

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
ASAMBLEA NACIONAL  
LEGISPAN  
LEGISLACIÓN DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

*Tipo de Norma:* DECRETO

*Número:* 430

*Referencia:* N° 430 - 2005 DM Y SC

*Año:* 2005

*Fecha(dd-mm-aaaa):* 06-10-2005

*Título:* POR LA CUAL SE APRUEBA EL DOCUMENTO TITULADO " MANUAL DE TECNICAS SECRETARIALES Y DESARROLLO PROFESIONAL " SEGUNDA VERSION.

*Dictada por:* CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

*Gaceta Oficial:* 25427

*Publicada el:* 17-11-2005

*Rama del Derecho:* DER. ADMINISTRATIVO

*Palabras Claves:* Profesiones, Capacitación ocupacional, Contraloría General de la República

*Páginas:* 52

*Tamaño en Mb:* 3.582

*Rollo:* 544

*Posición:* 1821

**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
DECRETO Nº 430-2005 DMySC  
(De 6 de octubre de 2005)**

Por el cual se aprueba el documento titulado "MANUAL DE TÉCNICAS SECRETARIALES Y DESARROLLO PROFESIONAL" SEGUNDA VERSIÓN.

**EL CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
En uso de sus facultades constitucionales y legales

**CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 60, de la Ley 32 del 8 de noviembre de 1984, por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, establece que para la atención de las atribuciones establecidas en el Reglamento Interno, se adoptarán manuales de procedimientos que contribuyan al mejor desarrollo de las labores.

Que la DIRECCIÓN DE MÉTODOS Y SISTEMAS DE CONTABILIDAD DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, en coordinación con el CÍRCULO DE SECRETARIAS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, participaron en la elaboración del documento titulado "MANUAL DE TÉCNICAS SECRETARIALES Y DESARROLLO PROFESIONAL".

Que este documento ha sido consultado, discutido y aprobado por las responsables de esta agrupación, involucradas en el proceso.

**DECRETA:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar el documento titulado "MANUAL DE TÉCNICAS SECRETARIALES Y DESARROLLO PROFESIONAL" SEGUNDA VERSIÓN.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Este documento regirá como guía de trabajo para todas las Secretarías y funcionarios en general, de la Contraloría General.

**ARTÍCULO TERCERO:** Este Decreto rige a partir de su promulgación.

**FUNDAMENTO LEGAL:** Artículo 60, de la Ley 32 del 8 de noviembre de 1984, Orgánica de la Contraloría General.

Dado en la ciudad de Panamá, a los 6 días del mes de octubre de 2005.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**JORGE L. QUIJADA V.**  
Secretario General

  
**DANI KUZNIECKY**  
Contralor General

**ÍNDICE****INTRODUCCIÓN****I. ASPECTOS GENERALES****A. OBJETIVO DEL MANUAL****B. ASPECTOS NORMATIVOS****C. LAS ACTITUDES, LA ÉTICA Y LOS VALORES DE LA SECRETARIA****c.1. Actitudes****c.1.1. Características****c.2. Ética****c.3. Los valores humanos**

- La Solidaridad
- El Compañerismo
- La Cordialidad
- La Servicialidad
- La Responsabilidad
- El Respeto
- La Eficiencia
- La Flexibilidad
- La Equidad
- La Veracidad
- La Honestidad
- El Entusiasmo
- El Optimismo
- La Generosidad
- La Sencillez
- La Sensibilidad
- La Constancia
- La Tolerancia

**D. RELACIONES INTERPERSONALES****d.1. Como lograr una buena relación****d.1.1. Jefe y secretaria****d.1.2. La secretaria y los colaboradores****d.1.3. La Inteligencia emocional en la profesión de Secretaria****d.1.4. La Confidencialidad en la profesión de Secretaria****d.2. Forma del uso y manejo del teléfono y fax****d.2.1. El teléfono****d.2.1.1. Siga las siguientes instrucciones para tener éxito con el teléfono****d.2.2. El fax****d.3. Correo electrónico****E. CREATIVIDAD SECRETARIAL**

- e.1. Desarrollo práctico de la capacidad creativa
  - e.1.1. Reglas prácticas para atender las visitas
  - e.1.2. Reglas prácticas para el control de citas, entrevistas
  - e.1.3. Otras reglas prácticas

## **II. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL TRABAJO SECRETARIAL**

### **A. PRESENTACIÓN Y ESTILO DE DOCUMENTOS**

- Proceso de redacción
- Errores frecuentes en la redacción
- Deficiencias en la redacción
- Barbarismo
- Anglicismos
- Latinismos
- Americanismos
- a.1. La Nota o Carta
  - Partes de la Nota o Carta
  - Figura Núm.1 Modelo de Nota o Carta
  - Figura Núm.2 Modelo de la segunda página de la Nota o Carta
  - Figura Núm.3 Modelo de despedida de la Nota o Carta
  - Figura Núm.4 Modelo del Sobre
  - Saludos
  - Textos o contenidos
- a.2. El Memorando
  - Figura Núm.5 Modelo de Memorando
- a.3. La Circular
  - Figura Núm.6 Modelo de Circular
- a.4. Actas y Minutas
  - Figura Núm.7 Modelo de Acta
- a.5. El Informe
  - Figura Núm.8 Modelo de Informe
- a.6. Los Procedimientos Administrativos

### **B. MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA EN LA CONTRALORÍA GENERAL**

- b.1. Entrega
- b.2. Registro
- b.3. Envío del documento de una Dirección a otra
  - b.3.1. Sistema Integrado de Correspondencia (SICO)
  - b.3.2. Objetivos del Sistema Integrado de Correspondencia (SICO)
  - b.3.3. Perfiles de Usuarios
  - b.3.4. Procedimientos
  - b.3.5. Acciones Manuales
  - b.3.6. Correspondencia que sale de la Institución
  - b.3.7. Identificación y entrega de la correspondencia
  - b.3.8. Envío de la documentación al semi-activo o inactivo
  - b.3.9. Importancia y obligación de cumplir con las normas sobre los envíos a los archivos
  - b.3.10. El manejo de los documentos dentro de la oficina

## **ANEXOS**

## **BIBLIOGRAFÍA**

## INTRODUCCIÓN

El Círculo de Secretarías y la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad, ambos de la Contraloría General, han preparado el "*Manual de Técnicas Secretariales y Desarrollo Profesional*" de la Contraloría General de la República, con el propósito que el mismo se convierta en herramienta de apoyo y consulta diaria, que le permita a las secretarías de la Institución, optimizar el desempeño de sus funciones, mediante la simplificación de procesos, la precisión de conceptos y la resolución de las dudas que se le presenten.

El manual consta de dos capítulos; el primero de los cuales contiene aspectos generales como son: el objetivo del manual, los aspectos normativos, el código de ética, valores y actitudes, que son un análisis de las cualidades que debe poseer la Secretaria; las relaciones interpersonales como técnica para tratar con las personas; la forma del uso y manejo del teléfono, la creatividad secretarial en atención al público, que debe dársele a las visitas y el control de las citas y entrevistas.

Especial énfasis se ha dado en el capítulo segundo, la Organización Administrativa del Trabajo Secretarial, en cuanto a la presentación y estilo de documentos, el manejo de la correspondencia en la Contraloría General, con la implementación del Sistema Integrado de Correspondencia (SICO).

Se incluyen anexos complementarios, que contienen términos comerciales, el uso de abreviaturas, la escritura correcta de los números, cápsulas de ayuda y neologismos aprobados por la Real Academia Española de la Lengua.

Confiamos que esta contribución del Círculo de Secretarías de la Contraloría General, facilite el desempeño eficiente de cada una de las Secretarías de nuestra Institución, de manera que siga reconocida como una Institución Gubernamental modelo.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
Círculo de Secretarías de la Contraloría General  
Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad

---

## I. ASPECTOS GENERALES

### I. ASPECTOS GENERALES

Se pretende en este capítulo reunir una serie de aspectos sobre valores, actitudes y técnicas que ayudarán a toda secretaria, a manejar su proceder y actuar en el entorno laboral de la institución.

#### A. OBJETIVO DEL MANUAL

Regular el proceso de registro y control de la correspondencia, la redacción, estilo y presentación de documentos; el manejo de las relaciones interpersonales como mecanismos, para elevar el desempeño del trabajo de las secretarías de la Contraloría General de la República.

#### B. ASPECTOS NORMATIVOS

El actuar de la secretaria y el manejo procesal de la documentación que se tramita en Contraloría General se encuentra debidamente regulada, según disposiciones legales como lo son:

- ◆ Ley Núm.32 de 8 de noviembre de 1984, "por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República".
- ◆ Reglamento Interno de la Contraloría General de la República.
- ◆ Decreto Núm.185 de 2001 DISPRO de 21 de mayo de 2001 promulgada en la Gaceta Oficial Núm.24376, por el cual se adopta el Sistema Integrado de Correspondencia (SICO).
- ◆ Circular Núm.28-2001 DISPRO, de 24 de mayo de 2001.

#### C. LAS ACTITUDES, LA ÉTICA Y LOS VALORES DE LA SECRETARIA

Las actitudes, la ética y los valores de la secretaria están relacionados con las grandes convicciones humanas de lo que es bueno, de lo que es mejor y de lo que es óptimo. Tienen la facultad, en sí mismos, de propiciar alegría, satisfacción y felicidad a quienes los poseen, aún cuando algunas veces duelen; por tanto, ellos son fundamentales en la búsqueda de la plena realización humana.

##### c.1. Actitudes

Forma de motivación social que predispone la acción de un individuo hacia determinados objetivos o metas; son disposiciones más profundas del ser humano ante un objeto determinado.

Existen actitudes personales relacionadas únicamente con el individuo y actitudes sociales que inciden sobre un grupo de personas.

Además, conviene recordar que los valores personales, por sí mismos, no son susceptibles de ser percibidos directamente por los demás; su percepción sólo es posible mediante las actitudes que instante tras instante, de manera constante, revelan de forma inequívoca la propia jerarquía de valores. Son las actitudes positivas, esas disposiciones permanentes de ánimo para obrar en consecuencia, las que nos permiten descubrir qué valores posee una persona. Las *actitudes* son la demostración tangible de los valores humanos.

### c.1.1. Características

En este contexto, resulta prioritario identificar algunas características esenciales de las actitudes humanas, tanto positivas como negativas:

**Son contagiosas:** A partir de su afloración, las actitudes inician una cadena incontrolable de contagios. Quien recibe una actitud positiva, está en condiciones óptimas de ofrecer actitudes igualmente positivas a los demás; pero quien recibe una actitud negativa, se siente tentado a actuar de igual manera frente a otros.

**Funcionan con la ley del eco:** Las actitudes avanzan en una cadena de contagios que, con frecuencia, terminan involucrando a quienes las generaron y los vuelven sujetos de sus consecuencias.

**Actúan bidireccionalmente:** Las actitudes positivas no sólo producen beneficios a quienes las reciben, sino también son causa de crecimiento de quienes las generan; pero las negativas no sólo dañan a quienes las reciben, sino que también a quienes las originan.

**Pueden intervenir:** Quien recibe una actitud negativa puede frenar la cadena de contagios en sí y dar comienzo a otra cadena de actitudes positivas.

Por lo anterior, se vuelve urgente que los seres humanos mantengamos estricto control sobre nuestras actitudes y busquemos asiduamente ser protagonistas de actitudes siempre positivas.

### c.2. Ética

La palabra ética del griego *ethika*, de *ethos*, "comportamiento", "costumbre", son principios, normas o pautas de la conducta humana; que es confundida o llamada impropriamente moral y por extensión, el estudio de estos principios a veces llamado filosofía moral.

Como rama de la filosofía está considerada como una ciencia normativa, porque se ocupa de las normas de la conducta humana y para distinguirse de las ciencias formales (matemática, lógica y las ciencias empíricas como la química y la física).

Históricamente de la ética hay tres modelos de conducta principales señalados por grupos o individuos como el bien más elevado y son:

- La felicidad o placer

- El deber, la virtud o la obligación
- La perfección (que es el más completo desarrollo de las potencialidades humanas)

### c.3. Los Valores Humanos

Los valores de cada persona vienen a ser las normas morales y de comportamiento, que se utilizan como base para la acción, el cómo desenvolvemos ante las circunstancias. Sirve de guía y apoyo para demostrar estabilidad al afrontar los problemas que se nos presentan en nuestro diario vivir.

Algunos filósofos dicen que hay cuatro valores fundamentales de la actividad humana que son: verdad, belleza, utilidad y bondad, otros añaden uno más: lo sagrado.

También otros consideran o mencionan que los valores universales son: amor, justicia, bondad, libertad, belleza, verdad y salud.

Para demostrar la calidad humana en el ámbito laboral en el que se desempeña, es importante determinar los valores que posee como persona y que se haga reconocimiento de las debilidades y fortalezas, con el objetivo de mejorar los valores humanos.

A continuación presentamos los siguientes valores que consideramos debemos desarrollar:

#### □ La Solidaridad

El valor de la solidaridad dispone el ánimo para actuar siempre con sentido de comunidad. La persona solidaria sabe muy bien que su paso por el mundo constituye una experiencia comunitaria y que, por tanto, las necesidades, dificultades y sufrimientos de los demás no le pueden ser ajenos jamás. Su propia satisfacción no puede construirse de espaldas al bienestar de los demás. Mira en cada hombre y mujer a un hermano o hermana con la posibilidad de crecer en el servicio y realizar su encuentro personal con los otros "yo", única manera de perfeccionar su propia dimensión personal.

#### □ El Compañerismo

Compañero es acompañante en el camino. La persona que posee este valor está dispuesta a dar la mano al otro y a no retirársela hasta lograr una meta común, lo cual origina actitudes positivas y armonía entre los caminantes.

#### □ La Cordialidad

Cordial viene de *corazón*. Es el valor que más enriquece las relaciones *interpersonales*, se origina en la sencillez del espíritu, en la grandeza del alma y en la nobleza de los sentimientos.

La persona cordial siempre tiene en sus labios una frase amistosa, un mensaje de afecto; y en sus manos, un don, una caricia. La persona cordial no niega el saludo a nadie, no se cansa

de agradecer un favor, presenta sinceras disculpas cuando se equivoca, solicita ayuda con humildad cuando la necesita y concede ayuda generosa cuando se la piden.

#### □ **La Servicialidad**

El valor de la servicialidad se apoya en la absoluta igualdad entre los hombres y el deseo sincero de hacer algo por los demás y aportar un grano de azúcar a su bienestar. Quien no sabe servir, no sabe vivir.

El servicio generoso no sólo constituye un beneficio para el otro y la posibilidad de mejorar el mundo, sino el acceso a la propia realización personal; la servicialidad dignifica al hombre.

#### □ **La Responsabilidad**

Viene de *responder*, facultad que permite al hombre interactuar, comprometerse y aceptar las consecuencias de un hecho libremente realizado.

La persona responsable es digna de todo crédito. Se puede creer en ella y confiar en su palabra sin restricción alguna, sus actos responden íntegramente a sus compromisos. Siempre se esfuerza por hacerlo todo bien, sin necesidad de tener supervisión, recibir promesas ni ser objeto de amenazas.

La persona responsable cuida de los detalles, ofrece garantías en los procedimientos, es amiga de lo óptimo y enemiga de la mediocridad. Su responsabilidad jamás se limita al juicio o evaluación de los demás. Su meta es la perfección.

#### □ **El Respeto**

Significa valorar a los demás y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad, no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, repugna la calumnia y el engaño.

El respeto exige un trato amable y cortés, el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía absoluta de transparencia.

El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad; permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás. Evita las ofensas y las ironías, no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios. El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido el derecho a ser diferente.

#### □ **La Eficiencia**

La persona eficiente busca siempre la máxima calidad y la mayor efectividad en todas las tareas ejecutadas.

La persona eficiente no deja que la pereza la domine, ni la negligencia, ni la mediocridad la tiente; su satisfacción radica en alcanzar sus propósitos y no descansar hasta lograrlo. Siempre está dispuesta a dar un poco más de lo requerido para garantizar un logro.

Una persona eficiente no se conforma jamás con respuestas a medias, con remedios momentáneos; prefiere las soluciones en grande y los remedios definitivos. Sabe muy bien que las respuestas a medias no son soluciones, que para los grandes problemas se requieren grandes soluciones y que los problemas pequeños deben erradicarse antes que crezcan.

La persona eficiente no conoce las disculpas y no olvida nunca que las grandes metas jamás han sido fáciles, que los caminos con espinas conducen a lugares de privilegio y que las dificultades son para vencer.

#### □ **La Flexibilidad**

El valor de la flexibilidad permite al hombre acomodarse al dictamen de otro, a las exigencias de las circunstancias, a los requerimientos de nuevas situaciones o a condiciones laborales, sociales o personales diferentes. La flexibilidad se nutre de la servicialidad, la generosidad y la eficiencia.

La persona flexible gana amigos en todas partes y sabe conservarlos, siempre está dispuesta a convivir con las realidades concretas, aunque su imaginación sea dueña de mil fantasías diferentes. Los contratiempos se toman como nuevas experiencias.

#### □ **La Equidad**

La persona equitativa busca la justicia con la misma ansia del sediento y obra justamente, sin que haya necesidad que los demás lo exijan. La persona equitativa está atenta a respetar los derechos de los demás y dispuesta siempre a dar lo que a cada quien le corresponda en justicia. No ostenta, la equidad supera la antigua ley del Talión (ojo por ojo y diente por diente) para aliarse con la generosidad.

La equidad se inspira en la tolerancia que permite aceptar a los demás con sus virtudes y debilidades y no exigir la perfección absoluta, que es una condición exclusivamente divina.

La equidad adquiere su verdadera dimensión cuando se nutre de misericordia y no olvida que el perdón enriquece y dignifica al ser humano.

#### □ **La Veracidad**

La persona veraz busca sin tregua la verdad, la ama, la proclama y la defiende, aun con su vida.

La persona veraz no tolera la mentira bajo ningún pretexto, para ella no existe la posibilidad de la mentira piadosa ni de las verdades a medias. Sabe que quien miente está en condiciones de cualquier otra trasgresión y no hay peor mentira que una verdad a medias.

A la persona veraz sólo le interesa permanecer fiel a su alianza con la verdad, sin que interese su procedencia, ni las circunstancias, ni sus implicaciones. Sabe muy bien que hay verdades que valen la vida y que la verdad es la fuente de la sabiduría.

#### □ **La Honestidad**

La persona honesta sabe muy bien que la vida ofrece múltiples oportunidades de obtener dinero fraudulentamente, pero prefiere ganarlo con honradez, a pesar que este camino exige mayores esfuerzos. No camina en pos de ocasiones fáciles ni se rinde cuando en algún lugar encuentra las arcas abiertas.

La honestidad es enemiga de la mentira, del hurto y del engaño, defiende con ánimo la verdad, la honradez y el respeto, lo que permite a quien lo posee mantener la frente en alto y la mirada serena.

#### □ **El Entusiasmo**

Según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, *entusiasmo* es inspiración, y si inspirar es lo opuesto a expirar, que significa morir, resulta claro que el entusiasmo sea la manifestación por antonomasia de la vida. No tener entusiasmo es vegetar, es morir.

El entusiasmo se hace palpable a través de la exaltación y fogosidad del ánimo; es la adhesión fervorosa que activa el pensamiento, la imaginación, las habilidades, las destrezas y las actitudes para favorecer una causa o empeño.

#### □ **El Optimismo**

La persona optimista encuentra siempre el lado bueno de todas las cosas y enfrenta la vida con positivismo y entusiasmo, lo que le permite decirle sí a todo lo maravilloso que ofrece la vida. Es esa energía positiva lo que permite al hombre y a la mujer cantar, reír, vibrar, brincar y estar siempre en la mejor disposición de ánimo.

La persona optimista sólo conoce la crítica constructiva; su mayor placer está en el aportar al crecimiento y realización personal de los otros. Jamás pretende destruir las ilusiones, fantasías, sueños, objetivos, metas y propósitos de quienes lo rodean, por el contrario, se convierte en su apoyo.

#### □ **La Generosidad**

El diccionario define a la persona generosa como aquella que obra con magnanimidad, es una de las actitudes más sublimes y engrandecedoras. La persona generosa no obra solamente por utilidad propia; simplemente da, entrega y comparte, incluso lo poco que puede tener y aun aquello que le hace falta.

La generosidad se mantiene de múltiples maneras, con dádivas de tiempo, de amistad, de bienes materiales, de colaboración en actividades de diferente índole, ofrecidas de manera espontánea y alegre.

### □ **La Sencillez**

Es el valor que permite celebrar los propios logros, las metas conquistadas, los reconocimientos recibidos, sin olvidar jamás las limitaciones, las flaquezas y debilidades humanas, que no desaparecen con la presencia del éxito. La persona sencilla recuerda que siempre queda camino que recorrer para acercarse a la antesala de la perfección.

La sencillez impide llenarse de jactancia y vanagloriarse por los pequeños o grandes triunfos, pues por más extraordinarios que parezcan, estarán muy distantes de ser los últimos o los óptimos.

La sencillez hace más grandes las virtudes y más pequeñas las limitaciones. La sencillez permite ser feliz y disfrutar igualmente de las cosas grandes como en las pequeñas y de las aparentemente insignificantes.

### □ **La Sensibilidad**

Este valor va mucho más allá de la simple facultad de sentir que tienen todos los seres animales. La persona sensible mantiene vivo el sentido humano que no deja que el corazón se entumezca, el alma se hiele y la sangre se convierta en un simple combustible químico.

Sensibilidad humana es, por ejemplo: comprender las necesidades básicas del hombre, tolerar las debilidades humanas y dar el lugar que le corresponde a los sentimientos de amistad, afecto, cariño y amor, que son las fuentes del calor humano.

La sensibilidad permite al ser humano estremecerse ante el amor, extasiarse frente a un paisaje, añorar con una canción y soñar con un poema.

### □ **La Constancia**

Permite conservar siempre la entereza de ánimo para mantenerse en la lucha, no abandonar el camino y trabajar sin tregua cuando se ha tomado una decisión a conciencia.

La constancia tiene la facultad de amplificar los alcances de la inteligencia, la memoria y la imaginación, ella puede sobreponerse a todas las adversidades y sostener la mirada puesta en la meta, el optimismo del primer paso y el convencimiento de un final feliz.

### □ **La Tolerancia**

Permite a las personas entender que cada ser humano es único e irrepetible, que tiene derecho a sus propios criterios, juicios y decisiones, que los intereses, deseos y necesidades son particulares; que las metas, propósitos e ideales ajenos no tienen que coincidir necesariamente con los propios; que la pluralidad es una condición real de la sociedad. La tolerancia acepta la posibilidad de los errores personales y de los otros, de las equivocaciones propias y de los demás.

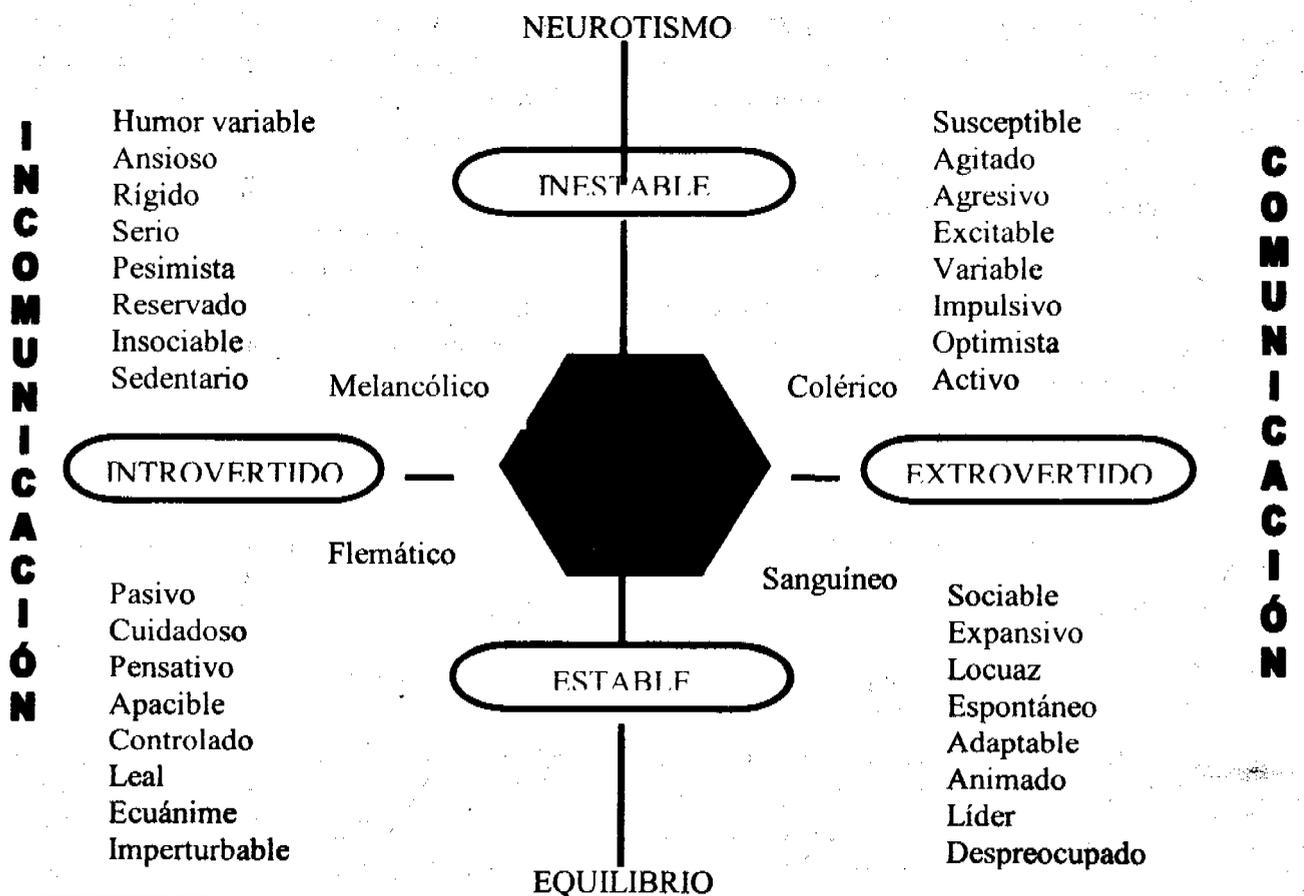
La tolerancia se encuentra en el camino que conduce a la paz, en la senda que lleva a la convivencia armoniosa, en la ruta que transporta a la simpatía, al afecto, al cariño y al amor duradero.

**D. RELACIONES INTERPERSONALES**

**Relaciones Interpersonales:**

Cada uno de nosotros afronta la experiencia vital con su propia manera de ser, con su personalidad. De hecho, ello constituye el sustrato sobre el que se apoya nuestra vivencia. De nuestra personalidad depende nuestro estado de ánimo, rendimiento, motivación y actitud entre los conflictos. El hombre como individuo es un complejo organismo vivo que tiene funciones motoras y sensitivas. Es por ello, que al desarrollar las relaciones interpersonales, incluye aspectos intelectuales, afectivos, impulsivos y otros; es una forma de responder ante los estímulos y las circunstancias de la vida con un sello peculiar y propio, y que da como resultado el comportamiento.

**Tipos de Personalidad según Eysenck <sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Eysenck H.J., "Psychopharmacology and personality", and Junke W. 1983.

**Las relaciones interpersonales** constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos, sino como un fin en sí mismo. Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las **relaciones interpersonales** no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar, sino que hay que trabajar en ello día a día porque es parte de los diferentes roles en que nos enfrentamos como hijas, esposas, madres, compañeras de trabajo, amigos, estudiantes, etc.

#### **d.1. Como lograr una buena relación**

##### **d.1.1. Jefe y secretaria**

La consideración es la mayor muestra de respeto y aprecio.

Para llevarse bien con el jefe vale la pena estudiar su carácter y respetar sus costumbres.

El problema de relaciones humanas más serio al que generalmente se enfrenta una secretaria, surge con su propio jefe. No es porque él sea una persona intratable, sino justamente por ser la persona con quien ella trabaja directamente durante muchas horas del día.

Cuando entre jefe y secretaria no exista una verdadera comprensión, las fricciones fácilmente pueden presentarse.

##### **d.1.2. La Secretaria y los colaboradores**

Por la jerarquía que tiene la secretaria al ser asistente del jefe, dicha posición en algunas ocasiones entra en conflicto con los demás grupos y compañeros anexos a la oficina, pues es la mediadora entre el jefe y el personal. Ella debe propiciar un ambiente de armonía, cooperación y de trabajo en equipo, para el logro de los objetivos establecidos por el departamento, institución o entidad.

Necesita desarrollar estrategias de interacción personal, que permita apropiarse de valores humanos como los descritos en los apartados anteriores, para que fortalezcan la relaciones entre la secretaria y los colaboradores.

##### **d.1.3. La Inteligencia emocional en la profesión de Secretaria**

El término Inteligencia emocional es la capacidad de expresar nuestros propios sentimientos, manejar nuestras decisiones e impulsos del modo más adecuado y eficaz.

Todos estamos acostumbrados a la definición de inteligencia que se basa en la medición del Coeficiente Intelectual (CI): raciocinio lógico, habilidades matemáticas y habilidades espaciales. Sin embargo, estudios recientes demuestran que otro tipo de inteligencia, la inteligencia emocional, es la principal responsable por el éxito o fracaso de los profesionales, jefes, líderes y padres.

Así, hay personas que son muy inteligentes, pero no tienen experiencia emocional y acaban trabajando con personas que tienen menos coeficiente que ellas.

En medios laborales se está imponiendo cada vez más este nuevo concepto que define el trabajo no sólo como un medio de ganarse la vida y conseguir estabilidad personal, sino también como una actividad que forma parte de la persona misma y la ayuda a desarrollarse dentro del mundo laboral.

La inteligencia emocional no es más que la capacidad para controlar las emociones adecuadas y orientar nuestras acciones sin perder el control. Si aprendemos a equilibrar nuestro coeficiente intelectual con nuestra inteligencia emocional, manejaremos con mayor facilidad las reuniones complicadas o las situaciones difíciles de la manera más profesional.

Por ejemplo, no sirve de nada tener amplios conocimientos en comercio internacional, si nuestro horizonte afectivo no existe y no tenemos capacidad de reacción ante lo imprevisto.

En el momento de tomar una decisión ésta puede ser la equivocada por falta de control.

Lo que pretende la inteligencia emocional es, ante todo, que cada persona desempeñe sus funciones de acuerdo con su personalidad. Para poder llevar a cabo este supuesto debemos, en primer lugar, aprender a conocernos, saber lo que realmente queremos para poder transmitir de la forma más efectiva nuestros conocimientos, opiniones y objetivos.

#### **d.1.4. La Confidencialidad en la profesión de Secretaria**

Esta palabra designa la cualidad de los datos e informaciones reservados o secretos. Entre otros aspectos, se aplica a los datos del individuo que no deben o no pueden ser difundidos en público o transmitidos a terceros, sin el consentimiento del interesado. Así, es habitual que empresas o entidades que poseen datos de sus clientes garanticen a los mismos, que la información disponible está protegida y será confidencial, es decir, no será comunicada indebidamente a terceros, ni se hará de la misma, un uso incorrecto con los posibles daños personales que ello acarrearía.

En ocasiones, no obstante, la información confidencial se refiere a aspectos personales del individuo (dirección postal, entorno familiar, cuentas bancarias, actividades personales), que forman parte de su vida privada, y por tanto, protegiendo la confidencialidad de los datos, se está salvaguardando, a la vez, la privacidad de la persona.

En materia de confidencialidad, las secretarías han de regirse por las normas legales y reglamentarias existentes.

#### **d.2. Forma del uso y manejo del teléfono y fax**

##### **d.2.1. El teléfono**

Es difícil imaginar una sociedad moderna sin los beneficios que proporciona la rapidez de los métodos de comunicación y los avances de la tecnología, que se basan en cables de fibra

óptica y las comunicaciones por satélite que conectan los equipos telefónicos tradicionales a una computadora. Esto ha cambiado radicalmente los métodos de trabajo en el competitivo y exigente ambiente laboral, que ahora requiere la asistente ejecutiva, administrativa y secretarías que posean las destrezas y habilidades para enfrentar con efectividad su quehacer diario.

La conversación es un factor determinante de la personalidad, pues, la voz, los modales, el vocabulario y la forma cómo se inicia o se responde a un interlocutor, son puntos de valoración a favor o en contra de la persona, de ahí que es muy importante "lo que se dice" y "la forma cómo se dice".

Toda comunicación debe ser clara y considerada, carente de palabras rebuscadas o poco usuales. Lo mejor es elegir frases breves, directas y sencillas con el mínimo posible de implicaciones indirectas o posibilidades de interpretación ambigua, porque es muy difícil penetrar en la profundidad de cada persona y muy fácil en cambio arriesgarse a la incompreensión.

El buen uso que le demos al **teléfono** significa un ahorro incalculable de tiempo, esfuerzo y dinero.

La clave del uso del **teléfono** es la dicción que emplee.

#### **d.2.1.1. Siga las siguientes instrucciones para tener éxito con el teléfono**

- ❖ Evite contestar el teléfono con comida en la boca y mucho menos masticando chicle.
- ❖ Cuando levante el auricular debe dibujársele una sonrisa en el rostro, para que su interlocutor se sienta bien recibido.
- ❖ Guarde una buena postura al contestar para que no se le caiga el teléfono y dé una mala presentación, ya que debemos mantener buenas relaciones interpersonales, tanto internas como externas, en las diferentes vías de la comunicación.
- ❖ Cuando esté atendiendo el teléfono, no ponerse a hablar con otra persona sin antes darle disculpa a la que tiene en la línea.
- ❖ Cuando vaya a realizar una llamada, el área donde se encuentre debe estar lo más silenciosa posible, para no dar una mala impresión.
- ❖ No contestar el teléfono celebrando un chiste con una gran carcajada.
- ❖ No contestar el teléfono tosiendo ni estornudando.

#### **d.2.2. El fax**

La transmisión facsímil (fax) se realiza con ayuda de equipos capaces de transmitir información gráfica, a través de una línea telefónica normal. Una vez marcado el número del fax y establecida la conexión telefónica, los documentos se introducen en la máquina que emplea entre uno y seis minutos en explorar y convertir la información en impulsos eléctricos. Estos impulsos viajan por las líneas telefónicas y el equipo receptor convierte los impulsos de nuevo a texto, produciendo una copia o facsímil del documento en el equipo emisor. Sobre todo en el entorno de las transacciones comerciales de carácter urgente, la comunicación por fax se convirtió en una alternativa al correo urgente, ya que es más rápido

y por lo general, más económico; sin embargo, cada vez se utiliza en mayor grado el correo electrónico, que resulta más rápido y barato que el fax.

Esta tecnología es la más utilizada en las oficinas, debido a que es accesible para muchas organizaciones a nivel mundial que no tengan a disposición el acceso al internet como medio de correo correspondencia.

Antes de transmitir cualquier impreso, es necesario llenar una carátula, donde constarán: fecha, destinatario, remitente y su teléfono, el número de páginas enunciadas incluyendo la carátula. Estos datos son importantes para evitar textos perdidos o incompletos.

#### **Otras recomendaciones**

- Los documentos que se transmiten deben ser legibles y no presentar borrones, marca de corrector o enmendaduras. No tener grapas, ni presillas.
- Evitar las reducciones o los tipos de letras muy pequeñas, pues afectan su nitidez.
- Cuando el aparato no emite en forma automática el comprobante de haber sido recibido, es necesario confirmar por teléfono su recepción correcta.
- Si emite el comprobante; grapar el mismo en la documentación transmitida, pues es la evidencia de lo actuado para futuras referencias.

#### **d.3. Correo electrónico**

Es un tipo de servicio que permite a una organización comunicarse interna o externamente, transmitiendo de forma electrónica textos, datos, imágenes o voces, utilizando alguna estructura de comunicación informatizada y los sistemas públicos o privados de telecomunicaciones. En este tipo de comunicación se pone en práctica las relaciones interpersonales, donde éstas quedan plasmadas en una respuesta, que si no se da en buenos términos, puede causar dificultades más adelante.

En el mundo electrónico es común el uso exagerado de anglicismos (uso de términos correspondientes al idioma inglés), los cuales debemos reemplazar por sus equivalentes en español.

#### **Aclaración de dudas**

Todos los días escuchamos expresiones como las siguientes:

#### **Formas incorrectas:**

- Mándame un e-mail
- No he revisado mi e-mail
- ¿Tienes mi e-mail? Anótalo

Y así como estas frases hay miles. Este término: e-mail es en inglés y su traducción al español es correo electrónico; es la forma correcta de llamarlo cuando nos referimos al sistema que hace posible el intercambio de mensajes, por intermedio de una red informática.

#### **Formas correctas:**

- Mándame esta carta a mi correo electrónico.
- ¿Tienes la dirección de mi correo electrónico? Anótalo
- No he revisado mi correo electrónico.

#### **Redacción de los mensajes por correo electrónico**

*¡Los mensajes por correo electrónico también reflejan la imagen del emisor y de la empresa!*

El mismo cuidado que debemos tener con la correcta redacción de una carta, un memorando o cualquier documento, ha de tenerse con los mensajes que enviamos por este sistema denominado correo electrónico.

No basta con escribir la dirección del correo electrónico de una persona e inmediatamente iniciar la redacción del mensaje que se desea comunicar. Es recomendable escribir la fórmula de saludo: Señor Pérez:, Doctor Adames:, Profesora Ruiz:..., para dar inicio a la comunicación entre el emisor y el receptor.

Es muy importante cuidar además de la estética, la corrección del escrito; para ello, debe tener el mismo cuidado que tiene al elaborar cualquier documento: corrección ortográfica, cuidado con el uso de la puntuación, de los conectores; en fin, han de aplicarse las fórmulas modernas de redacción, para conseguir la meta final de todo documento escrito: una efectiva comunicación.

El propósito fundamental del correo electrónico es la rapidez, es poder comunicarnos en fracciones de segundo con cualquier persona sin importar en qué parte del mundo esté, pero no significa que la rapidez deba sacrificar la corrección y elegancia de un escrito.

#### **Las partes de un correo electrónico son:**

- Encabezado: De, Para, Asunto, Fecha; en algunos casos copia e incluso adjuntos.
- Fórmula de saludo.
- Cuerpo del mensaje.
- Despedidas: Atentamente, Cordialmente, Saludos.
- Nombre del remitente.

Es fundamental que tenga permanentemente en su memoria, la certeza de que los mensajes enviados por correo electrónico dicen mucho de su persona, de su formación y de su entorno, pues al igual que las cartas y demás documentos tradicionales reflejan, o no su

excelencia; de la misma manera lo hacen los mensajes que se reciben de usted, a través del correo electrónico.

## **E. CREATIVIDAD SECRETARIAL**

Llamamos creatividad aquel proceso o facultad que permite hallar relaciones y soluciones novedosas partiendo de informaciones ya conocidas.

Abarca no sólo la posibilidad de solucionar un problema ya conocido, sino también implica la posibilidad de descubrir un problema allí, donde el resto de las personas no lo ven.

¿Qué es la creatividad?

- ❖ **Creatividad:** Capacidad de crear.
- ❖ **Crear** (latín creare): Producir una cosa que no existía, engendrar, inventar, fundar, establecer y hacer nacer.

Son las personas integrantes de una organización las que deben desarrollar su creatividad y aplicarla a la organización, con el objetivo de desarrollar un buen servicio a nuestros clientes.

A su vez, a lo interno de la organización, es necesario mejorar las actuaciones, entonces se puede hablar de satisfacer al cliente interno. Para esto debe conformarse grupos multidisciplinarios y abordar los problemas de manera creativa.

Una de las principales barreras a las que se enfrentan las secretarias, es la falta de confianza en sí mismas, debe conformarse entre las colegas secretarias una cultura de éxito: atreverse a tener éxito, tener actitud positiva y ofrecer entusiasmo en nuestras labores internas como externas, para que contemos con una institución preparada para la competencia y ubicarnos en el sitio en que hemos estado por muchos años.

### **e.1. Desarrollo práctico de la capacidad creativa**

La secretaria es para el medio ambiente exterior de la oficina, una especie de imagen de la institución y debe recordar ese hecho a cada instante en su trato con los visitantes. Debe tener la habilidad de clasificar las visitas adecuadamente y manejarlas con tacto y cortesía.

#### **e.1.1. Reglas prácticas para atender las visitas**

- ❖ La persona se siente halagada cuando se le reconoce y se le llama por su nombre; razón por la cual es buena táctica aprenderse los nombres de los visitantes habituales.
- ❖ Un miembro de la oficina que desee hablar con el jefe debe merecer la misma cortesía y buen trato que se ofrecería a un visitante.
- ❖ Es muy conveniente que la secretaria aprenda a reconocer rápidamente a los visitantes, amigos personales y miembros de la familia. No olvide seguir las instrucciones de su jefe acerca de quiénes recibirá siempre, cuándo los verá y por cuánto tiempo.

**e.1.2. Reglas prácticas para el control de citas y entrevistas**

- ❖ Para toda secretaria bien organizada, es de suma importancia llevar el control y registro de todos los compromisos del jefe, lo que le permitirá recordárselos (llevar la agenda de actividades).
- ❖ Para llevar el control de citas completo y exacto debe contar con la mayor información acerca de los planes diarios del jefe y de sus preferencias en cuanto a las horas.
- ❖ Si el jefe llamara una mañana para informar que tiene que ausentarse de la oficina por una emergencia, la secretaria deberá llamar a las personas que tienen cita con él, para cancelarla y notificarles que se les atenderá tan pronto como se reprograma la cita.
- ❖ Para ayudar al jefe en sus entrevistas, es conveniente colocar sobre su escritorio la información que pueda necesitar. Si se espera a varias personas para una reunión, debe asegurarse que el lugar sea el adecuado y organizado.

**e.1.3. Otras reglas prácticas:**

- ❖ Cuando esté buscando solución al problema y aún no haya madurado la idea, evite las discusiones e intromisiones.
- ❖ Un vez formulada la idea, elimine todo orgullo y prepárese para la crítica cuando vaya a exponerla.
- ❖ Reflexione y analice toda crítica, tanto la proveniente de especialistas, como la que realicen neófitos o desconocedores del tema.
- ❖

La creatividad no está reservada para genios.

Todos estamos en capacidad para desarrollar la creatividad.

Guillermo Morla

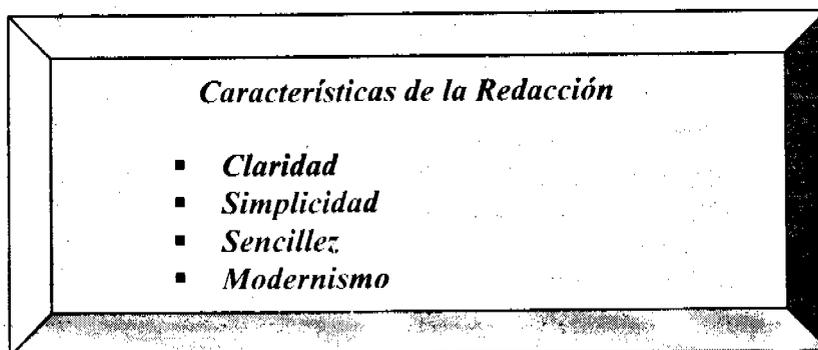
## II. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL TRABAJO SECRETARIAL

Toda secretaria o asistente de gerencia debe dominar y adquirir destrezas, que le permita realizar sus labores secretariales lo más eficiente y eficazmente posible. Para ello, este capítulo señala las técnicas y formas de cómo se debe redactar, presentar y procesar el manejo de la correspondencia y documentación que se recibe y envía dentro y fuera de la institución.

### A. PRESENTACIÓN Y ESTILO DE DOCUMENTOS

#### □ Proceso de Redacción

Las comunicaciones efectivas y de alto impacto son aquellas que no requieren de comunicaciones aclaratorias, ni de llamadas telefónicas para completar la información, porque están inmersas en ellas las características indispensables que son: claridad, simplicidad, sencillez y modernismo. Se le sugiere a la secretaria que coordine con el jefe el contenido de lo que desea transmitir en el documento, para que cumpla con las normas, reglas y características de la redacción arriba mencionadas y que se amplían seguidamente.



- La *claridad* se refiere a la necesidad de que el mensaje pueda entenderse sin ningún esfuerzo, porque el lenguaje utilizado es el cotidiano; además, que la estructura lógica de la oración y la aplicación correcta de los signos de puntuación hagan más sencilla su interpretación.
- La *simplicidad* consiste en expresar nuestro pensamiento de una manera directa y simple, sin utilizar palabras rebuscadas, abreviaturas o extranjerismos.
- La *sencillez* consiste en utilizar términos que despierten sentimientos positivos en el lector y favorezcan la imagen de la empresa o del redactor. Por lo que es necesario evitar la repetición de palabras que significan lo mismo o usar palabras de más.
- El *modernismo*, esta terminología para las comunicaciones escritas no ha permanecido estática, ha estado sujeta a innovaciones y cambios acordes en el mundo actual, por lo que, el redactor debe considerar el *modernismo* para lograr un alto impacto en su lector y por ende, proyectar una imagen positiva de su empresa y de su persona.

□ **Errores frecuentes en la redacción**

- ❖ *Olvidar al lector.* No adaptarse a su nivel y vocabulario. Escribir para uno mismo.
- ❖ *Ser vago y pomposo.* Escribir para lucirse, no para hacerse entender por el lector, en una situación en particular.
- ❖ *Usar palabrería.* Transmitir el mensaje con la mayor cantidad posible de palabras, para entorpecer la comprensión.
- ❖ *No tener claridad previa a la escritura.* Redactar como vayan apareciendo las ideas, sin cuidado, al estilo "al ahí se va".
- ❖ *No revisar el texto.* Creerse un genio de la redacción y no requerir corrección.
- ❖ *No leer.* Creer que lo ya aprendido es suficiente para el resto de la vida.
- ❖ *No recibir la crítica.* En caso de ser corregido, sentirse enojado y perseguido.

□ **Deficiencias en la redacción**

A continuación encontrarás una lista con las deficiencias más habituales:

□ **Gramaticales:**

- ❖ Errores ortográficos.
- ❖ Mal uso de mayúsculas y minúsculas.
- ❖ Acentuación inadecuada o falta de ésta.
- ❖ Uso incorrecto del gerundio o tiempos verbales.
- ❖ Uso equivocado de preposiciones.
- ❖ Falta de relación entre oraciones y palabras.
- ❖ Desconocimiento de nexos.
- ❖ Errores de concordancia.
- ❖ Falta de conocimiento sobre las funciones que cumplen la oración principal y las subordinadas.

□ **Barbarismo:**

Estos consisten en pronunciar o escribir mal las palabras o en emplear vocablos impropios.

- ❖ Cuando se escriben o pronuncian incorrectamente las palabras.

Grabiél	por	Gabriel
Ciuda	por	ciudad
Haiga	por	haya
Hubieron	por	hubo

- ❖ Cuando se usan las palabras con un significado distinto al verdadero.

Sendas	por	grande	(cuando es <b>ambos</b> )
Lívido	por	pálido	(cuando es <b>morado</b> )
Álgido	por	caliente	(cuando es <b>frío</b> )



- El nombre del destinatario.
- El número de la nota.
- La fecha.
- Firma del remitente.
- Anotar que incluye lo indicado o adjunto.
- Las iniciales del que redacta y las de la secretaria.
- c. Copia a otras oficinas para que tengan conocimiento.

**Nota:** Las iniciales deben ser de la persona que redacta, ya que es el responsable de la elaboración. El que firma está de acuerdo con la redacción y en algunos casos, puede ser el que redacta. (Ver figura Núm.2)

Figura Núm.1

## MODELO DE NOTA O CARTA



**República de Panamá**  
Panamá, 26 de abril de 2005

*Contraloría General*  
*Administración*  
*Panamá*

Núm. 234-2005-DAG-DASS

Licenciada  
Luisa López de Rodríguez  
Directora Administrativa  
Hospital del Niño  
E. S. D.

Licenciada Rodríguez:

Para que la nota cumpla con un fin específico, es indispensable que tenga.....

Atentamente,

Contralor General

"Transparencia, probidad y tecnología fiscal en el manejo del patrimonio"

**Figura Núm.2      MODELO DE LA SEGUNDA PÁGINA DE LA NOTA  
O CARTA**

Núm.234-2005-DAG-DASS  
Licda. Luisa López de Rodríguez  
Página Núm.2  
25 de abril de 2005

Las notas se escriben para lograr un objetivo. Los objetivos, de antemano, ayudan a redactarla con brevedad, precisión, calidad y estilo. El efecto que ella produce en el lector, determina que la nota logre su objetivo.

Atentamente,

Contralor General

Incluye lo indicado

DK/r

c:    Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad  
      Dirección de Auditoría General  
      Dirección General de Fiscalización

Cuando se dirige una nota a un ministro(a), se debe colocar la dirección en la parte inferior. Pueden haber diferentes despedidas:

1. Del (la) Señor(a) Ministro(a) con toda consideración y aprecio,
2. Con mi más alta y distinguida consideración,
3. Del Señor Ministro, con mi consideración y aprecio,
4. Con la seguridad de nuestra distinguida consideración,
5. Con la seguridad de mi más alta consideración y estima,
6. Con muestras de consideración y aprecio,

(Ver figura Núm.3)

Figura Núm.3

## MODELO DE DESPEDIDA DE LA NOTA O CARTA

De la Señora(o) Ministra(o) con toda consideración y aprecio,

Contralor General

Su Excelencia  
**Ingeniera MARÍA TERESA VERGARA**  
Ministra de Vivienda  
E. S. D.

"Transparencia, probidad y tecnología fiscalizando nuestro patrimonio"

La dirección que va en el *sobre* debe ser igual a la que va en la Nota (carta).  
(Ver figura Núm.4)

Figura Núm.4

## MODELO DEL SOBRE

Contraloría General  
Apartado 0816-01521  
Panamá 5, Panamá

Su Excelencia  
**Ingeniera MARÍA TERESA VERGARA**  
Ministra de Vivienda  
E. S. D.

Saludos:

A continuación se indican formas de saludo en la correspondencia:

<p>Presidente(a) de la República.</p>	<p>Excelentísimo Señor  <b>LICENCIADO BENJAMÍN MUÑOZ</b>          Presidente de la República          E. S. D.            Excelentísimo Señor Presidente:</p>
<p>Embajadores, Ministros, Viceministros,          Encargados Plenipotenciarios, Contralor,          Subcontralor.</p>	<p>Su Excelencia  <b>DOCTOR ARMANDO E. GARCÉS</b>          Embajador de Paraguay          E. S. D.            Señor Embajador:          Señor Ministro:          Señor Viceministro:          Señor Contralor:          Señor Subcontralor:          Señor Encargado Plenipotenciario:</p>
<p>Arzobispo, Obispos.</p>	<p>Su Excelencia Reverendísima  <b>MONSEÑOR JOSÉ MARÍA VARGAS</b>          Arzobispo de Panamá            Señor Arzobispo:</p>
<p>Cónsules.</p>	<p>Honorable Señor  <b>JULIO CÉSAR GONZÁLEZ</b>          Cónsul General de Colombia            Señor Cónsul:</p>
<p>Directores, Gerentes de Entidades          Gubernamentales.</p>	<p>Señor o título          Nombre          Gerente General          Banco Nacional de Panamá          E. S. D.            Señor Gerente:</p>

Diputados.	Señor Director:  Honorable Diputado Título y Nombre Asamblea Nacional de Diputados E. S. D.  Honorable Diputado:
Representante de Corregimiento.	Honorable Título y Nombre Representante del Corregimiento de Juan Díaz E. S. D.  Honorable Representante:

#### Textos o contenidos

Dentro del contenido de la nota y el memorando se deben tener en cuenta las siguientes normas generales:

- No dividir sílabas en el primer renglón de un párrafo, en dos líneas seguidas, ni en la penúltima línea de un párrafo y en el último renglón de la página.
- No dejar la segunda página (cuando sea el caso) solamente para firmar.
- No *firmar* el memorando en la parte de *arriba*, sino en la parte de abajo, o sea, al final de éste y se deberá colocar el nombre del *remite*nte.
- Se escribirán preferiblemente con letras: Los números que pueden expresarse en una sola palabra, esto es, del cero al veintinueve, las decenas (treinta, cuarenta, etc.) y las centenas (cien, doscientos, etc.): Me he comprado cinco libros; Este año tengo cincuenta alumnos en clase; A la boda acudieron trescientos invitados. Los decimales se expresarán en cifras.
- Se deberá iniciar el párrafo en letra y no en números. Ejemplo: Diez personas...
- Cuando en un escrito se menciona el nombre de una empresa o institución, que tenga siglas ya definidas y reconocidas, debe procederse de la siguiente manera: Se enuncia primero MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS (MOP), posteriormente sólo se colocan las siglas MOP.

Ejemplo: El Ministerio de Obras Públicas (MOP)... Por consiguiente, el MOP tendrá que ...

- Se deberá colocar la tilde, aunque la palabra esté escrita en mayúscula cerrada. No se tildará en minúscula la letra que va acentuada solamente.  
Ejemplo: REDACCIÓN.
- No escribir una palabra con dos mayúsculas.  
Ejemplo: SubContralor (incorrecta), Subcontralor (correcta).
- No se debe iniciar párrafo con gerundio. Ejemplo:

<b>Incorrecto</b>	<b>Correcto</b>
Esperando una respuesta	Esperamos una respuesta
Confiando en que nuestro servicio	Confiamos en que nuestro servicio
Estamos enviando	Enviamos
Estamos dirigiendo	Dirigimos

### a.2. El Memorando:

El "memo" como comúnmente se le llama, es una comunicación interna, generalmente, originada por cualquier miembro de la empresa y destinada a cualquier nivel de comunicación empresarial (descendente, ascendente y horizontal). Predomina el memorando que dirige el jefe de una dependencia a sus subalternos, para dar instrucciones, transmitir al personal información, recomendaciones, disposiciones, comunicar decisiones, anunciar innovaciones en el trabajo, publicar, ofrecer listas de precios, etc. Es una comunicación menos formal, es un escrito breve para el uso interno entre oficinas o departamentos de una misma institución o empresa.

La recepción y envío de información o de documentos entre Direcciones de la Contraloría y sus regionales debe hacerse a través de *memorando*.

El Memorando consta de las siguientes partes:

- **Membrete.**
- **Lugar y fecha.**
- **Número y siglas del Despacho. Dirección o Unidad Administrativa.**
- **Para (destinatario).**
- **De (remitente).**
- **Asunto (instrucción, información, etc.).** Debe ser breve, en una línea indicar de qué se trata.
- **Texto o cuerpo de memorando.**
- **Firma (título si lo posee y nombre)** Ejemplo: MGTRA. LAURA PEÑA.

**Nota:** En esta clase de comunicación se suprime el saludo y el cierre o despedida. La Real Academia Española nunca ha dictado ningún tipo de norma en cuanto al contenido y forma específica de este tipo de escrito, ni sobre el lugar que debe ocupar la firma en el memorando; sin embargo en la tradición española, la firma suele aparecer al final del documento. Esto no impide que pueda firmarse arriba; no obstante, tómesese en consideración lo conveniente que es por seguridad, el firmar los memorandos al final de su redacción y no al lado del remitente, parte superior del memorando.

(Ver figura Núm5.)

Figura Núm.5

## MODELO DE MEMORANDO



**República de Panamá**

*Contraloría General*  
*Avenida 0816-01581*  
*Panamá*

**Panamá**, 25 de abril de 2005

**MEMORANDO NÚM.252-2005-DGF**

**PARA:** LICENCIADO ESTEBAN ARRUE, Jefe de la Sección de Descuento

**DE:** MAGISTRA LAURA PEÑA, Jefa de la Sección de Almacén

**ASUNTO:** ~~Normas para la correspondencia~~

Las secretarías de las diferentes Direcciones de nuestra institución, serán las garantes de que esta norma se cumpla en toda la correspondencia que envíen y reciban de sus colegas secretarías.

MGTRA. LAURA PEÑA

“Transparencia, probidad y tecnología fiscalizando nuestro patrimonio”

## a. 3. La Circular

Es una comunicación dirigida a diversas personas, con igual texto o contenido. Su principal función es la de dar a conocer alguna información u orden, que la autoridad superior dirige a otras entidades, a todo el personal o a gran parte de sus colaboradores.

Sea cual sea su fin, su redacción debe ser clara, concisa y concreta, con el objeto que sea fácil de leer y entender.

*Las circulares también deben llevar números secuenciales, que son suministrados por la Dirección donde se origina el documento.*

Tanto el jefe como la secretaria deben tener conocimiento de su importancia, ya que la comunicación escrita, la nota, el memorando y la circular son los que más se asemejan a la conversación. Su uso, naturaleza y partes varían, según la intención de quien lo produce; comentarios, conclusiones y recomendaciones en torno a la situación que lo motiva. Debe mostrar un conocimiento perfecto de la realidad de una empresa o institución, o el resultado de una investigación.

Es necesario seguir un orden específico al escribir esta correspondencia, de modo que el destinatario recibe no sólo el mensaje que se le quiere hacer llegar, sino una serie de datos igualmente importantes que van antes y después del mensaje. (Ver figura Núm.6)

Figura Núm.6

## MODELO DE CIRCULAR

	
<b>República de Panamá</b>	
<i>Contraloría General</i> <i>Apartado 0816-01581</i> <i>Panamá</i>	<b>Panamá, 26 de abril de 2005</b>
<b>CIRCULAR NÚM.38-2005-SRM</b>	
<b>PARA:</b>	<b>TODO EL PERSONAL</b>
<b>DE:</b>	<b>ABDEL CUEVAS, Gerente General</b>
<b>ASUNTO:</b>	<b>INCREMENTO DE LA TASA DE INTERÉS MENSUAL</b>
<p>Con el fin de aumentar los beneficios de nuestros clientes, se les comunica que a partir del 2 de mayo del 2005, nuestra Cooperativa de Ahorro y Crédito efectuará un incremento del 20% mensual en las cuentas corrientes y de ahorro.</p>	
<b>ABDEL CUEVAS</b>	

Comparación entre la nota o carta, el memorando y la circular:

USO	NOTA/CARTA	MEMORANDO	CIRCULAR
	Comunicación.	Interdepartamental.	Interdepartamental Comunicación Externa.
NATURALEZA	Formal.	Informal (No tiene saludo ni despedida).	Semiformal (No es un original, pero tiene saludo y despedida).
DIRIGIDO A	Una o más personas.	Una o más personas.	Varias personas.

#### a. 4. Actas y Minutas

La secretaria es quien generalmente redacta las actas y minutas, por lo que debe tener nociones de procedimiento parlamentario para que se le facilite tomar nota de todo lo que ocurra en el transcurso de una reunión.

El *acta* de reuniones o asambleas es un documento de comunicación escrita y, como testimonio de hechos, debe contener un resumen breve de lo tratado y los acuerdos en las mismas, en una forma ordenada y concreta.

La *minuta* es el registro detallado de todo lo acontecido, (sucesos y acuerdos) en las asambleas o reuniones. Hay una tendencia de utilizar grabadoras para registrar cuanto se dice en una reunión y de este registro grabado se prepara el acta. Por lo general, las grabaciones se archivan para futuras referencias.

Se confecciona basada en la minuta. Para preparar este resumen, la secretaria debe tener cuidado de no omitir nada importante en beneficio de algo secundario y, para ello, deberá usar su criterio y buen juicio. No se debe incluir todos los incidentes que ocurran en la reunión; ellos quedan en la minuta, sólo si alguien lo solicita por alguna razón. Ni incluir ningún comentario suyo sobre lo que se dijo o hizo, las interpretaciones personales no tienen lugar en el acta.

Las empresas o instituciones de determinado orden público tienen la obligación de llevar los correspondientes libros de actas, en los cuales quedará constancia de todos los acuerdos que se hayan tomado.

El acta generalmente debe incluir la siguiente información:

- ❖ Membrete.
- ❖ Fecha.
- ❖ Lugar (sitio).
- ❖ Miembros presentes y ausentes en orden alfabético en forma de párrafo o columna.

## Figura Núm.7

## MODELO DE ACTA

**Acta de la reunión bimestral Núm.26 de la  
Academia de la Lengua**

En la ciudad de Panamá, a las 9:00 a.m. del día 20 de marzo del 2005, se reúnen en el salón de actos de la Academia de la Lengua, los miembros que integran este claustro, para celebrar sesión ordinaria. Preside la doctora Magalys Ruiz y actúa como Secretaria la que suscribe.

**ASISTENCIA**

La Presidenta declara abierta la sesión y pide a la Secretaria que pase lista. La Secretaria anota la asistencia de los miembros: Carmen Navas, Augusto Castañedas, Fernando García, Vielka Pérez, Héctor Díaz, Vicente Sánchez; lee las excusas de Nadia Abrego y Pascual Hernández. Luego de verificar el quórum se procede a la lectura del acta de la sesión anterior, la cual fue aprobada por unanimidad.

**INFORME DE LA PRESIDENTA**

La Presidenta informa a los miembros los últimos cambios aprobados por la Real Academia Española de la Lengua, y los insta para que contribuyan a la divulgación de ellos en sus respectivas áreas de trabajo.

**PROPOSICIONES**

Se procede a formular las proposiciones. El profesor Augusto Castañedas propone ofrecer un homenaje al escritor Juan Tribaldos, por la edición de su nuevo libro de poemas. La doctora Carmen Navas propone la publicación de un boletín informativo, que contenga todos los últimos cambios aprobados por la Real Academia.

Luego que la Presidenta las somete a votación, ambas proposiciones son aprobadas por unanimidad. Después de un intercambio de opiniones se integran las comisiones de la siguiente manera: Para el homenaje al escritor designan a los profesores: Vielka Pérez y Fernando García; para la comisión del boletín informativo, a la doctora Carmen Navas y al profesor Augusto Castañedas.

**ACUERDO**

Luego de discutirse ampliamente se acuerda que las comisiones nombradas empleen, cada una de ellas, la cantidad de MIL BALBOAS CON 00/100, para atender los gastos que se deriven de la ejecución de ambas actividades.

Al no existir otro asunto que tratar, la Presidenta clausura la sesión a las 12:30 p.m. y el Secretario levanta la presente acta que suscriben ambos.

MAGALYS RUIZ  
PRESIDENTA

ANDREA TAYLOR  
SECRETARIA

- ❖ Hora de la reunión.
- ❖ Clase de reunión (ordinaria o extraordinaria).
- ❖ Persona que preside (nombre).
- ❖ Nombre del que actuó como secretario (a).
- ❖ La aprobación o no aprobación del acta anterior.
- ❖ Asuntos discutidos (orden del día o agenda).
- ❖ Acuerdos, tomados.
- ❖ Hora en que se levantaron los trabajos de la asamblea.
- ❖ Firmas responsables.

(Ver Figura Núm.7)

Algunas recomendaciones para estructurar y mecanografiar las actas:

- Puede escribirse a espacio sencillo o doble.
- El encabezamiento o título debe incluir el nombre de la entidad y el tipo de reunión, centrado y con mayúscula cerrada.
- Incluir la fecha escrita en minúscula.
- Si el acta tiene dos o más páginas deben llevar un encabezamiento como el de las cartas de dos páginas.

#### Ejemplo 1:

Contraloría General de la República Acta de Reunión Ordinaria	Página 2	2 de abril de 2005
--	----------	--------------------

#### Ejemplo 2:

Contraloría General de la República Acta de Reunión Ordinaria Página Núm.2 2 de abril de 2005
--

- -Todas las mociones deben registrarse exactamente como se presentaron, con excepción al cierre de la sesión.
- La secretaria debe firmar el acta, y cuando ésta se apruebe debe indicarlo, así en la parte superior de la primera página. Ejemplo: Aprobada el 2 de abril de 2005.
- Para que los trabajos de una asamblea puedan llevarse eficientemente, debemos preparar un programa de trabajo que prescriba el orden en que han de considerarse los diversos asuntos, a este se le conoce como *orden del día* y más comúnmente, la *agenda*.
- La agenda se envía con la convocatoria como parte de ésta o como anexo, escrita a máquina.

- La agenda se envía con la convocatoria como parte de ésta o como anexo, escrita a máquina.

Orden de procedimientos parlamentarios que se deben considerar en los asuntos en una asamblea o reunión.

- Lectura y aprobación del acta de la reunión anterior.
- Informes de miembros de la directiva (presidente, tesorero) e informes de los comités que tengan carácter permanente.
- Asuntos que quedaron pendientes de la reunión anterior y finalmente, los asuntos nuevos.

#### **a. 5. El Informe**

Es un escrito cuya principal finalidad es presentar en un estilo claro, objetivo y pormenorizado, el resumen de sucesos o actividades pasadas o presentes, tomando como referencia datos ya conocidos.

Se debe presentar, según la interpretación de quien lo produce, comentarios, conclusiones y recomendaciones en torno a la situación que lo motiva. Debe mostrar un conocimiento perfecto de la realidad de una empresa o institución o el resultado de una investigación.

Todo informe debe caracterizarse por una rigurosa pulcritud en su presentación. El lenguaje utilizado debe ser impersonal. El mismo debe estar bien compaginado y con sus cuadros, anexos y suplementos correspondientes.

#### **Agregar partes del informe**

- Título del informe
- Destinatario
- Remitente
- Fecha
- Introducción
- Análisis
- Comentarios
- Recomendaciones
- Conclusión
- Anexos

(Ver Figura Núm.8)

## Figura Núm.8

## MODELO DE INFORME

**"Incidencia del mal uso del idioma en los medios de comunicación"**

**PARA:** Directores de los medios de comunicación.  
**DE:** Alumnos graduandos de la Escuela de Español  
**Fecha:** 20 de febrero de 2004

**Introducción:**

Los estudiantes graduandos de la Escuela de Español investigaron las razones que coadyuvan a la incidencia del mal uso del idioma Español, en los diferentes medios de comunicación de la localidad.

**Análisis**

Fue alarmante la presencia de errores ortográficos, semánticos y sintácticos, en la redacción de los títulos, noticias, editoriales y artículos que aparecen en los principales diarios de la comunidad, los cuales traen como resultados modelos equivocados que contribuyen al constante deterioro del idioma.

Esta situación se debe al uso de extranjerismos, barbarismos, solecismos y otros vicios idiomáticos, aunados a la carencia de lectura, a la pobreza de vocabulario, a un aprendizaje teórico y por ende pasivo; elementos estos que contribuyen negativamente al buen uso de la lengua.

**Sugerencias:**

Es evidente que una forma de mejorar el problema del mal uso del idioma en los medios de comunicación, sería el que los administradores de estas empresas se preocuparan por brindar soluciones adecuadas como:

- a) Evaluar en los aspirantes a posiciones determinadas, mediante pruebas escritas, la capacidad de redacción y la correcta aplicación de las reglas ortográficas y de puntuación que rigen nuestro idioma.
- b) Brindar seminarios prácticos que les permitan detectar y corregir sus errores y les permitan mantenerse actualizados respecto a los cambios establecidos por la Real Academia de la Lengua.
- c) Contar con un corrector de estilo idóneo que garantice la edición de información correctamente redactada.
- d) Proveer a sus empleados de herramientas que contribuyan a mejorar su caudal lingüístico, como: diccionarios, textos de ortografía, de redacción y estilo, de conjugación y de obras narrativas de trascendencia.

**Conclusión:**

Resulta de suma urgencia para nuestro país el que los directores de los diferentes medios de comunicación, se percaten del daño que se está produciendo a la ciudadanía y a la imagen internacional de nuestra nación, de manera que procedan a aplicar los correctivos pertinentes.

Los estudiantes graduandos de la Escuela de Español, nos ponemos a la disposición de los directores de los medios de comunicación.

En pro del buen uso del idioma.

Luis Alberto Saldaña  
Presidente de la Asociación

#### a. 6. Los Procedimientos Administrativos

Un procedimiento administrativo es un instrumento práctico de información, que da instrucción en forma secuencial y sistemática sobre los pasos que deben seguirse, para lograr el desarrollo de la fiscalización, regulación y control con excelencia, relativos a los movimientos de fondos y bienes públicos; además identifica los diferentes puestos y/o unidades administrativas que intervienen en cada paso, describiendo su participación; de este tipo de manual se deriva el Manual Técnico Operativo, dirigido al desarrollo de uno o dos procesos, únicos o complementarios para el desarrollo de una tarea o trabajo determinado.

Los procedimientos deben ofrecer, según quienes los producen, comentarios sobre el objetivo general del tema a tratar, asesoría y recomendaciones en torno a la situación dada. Hacer que los usuarios se interesen más por los recursos que están administrando.

Los procedimientos deben caracterizarse por una estricta claridad y pulcritud en su presentación. El lenguaje utilizado debe ser impersonal. El mismo debe estar bien compaginado y puede contener mapas de procesos, diagramas, gráficos, formatos o formularios, anexos y suplementos respectivamente relacionados con el tema desarrollado.

Por la función de regulación, control y fiscalización de los fondos y bienes públicos que ejerce la Contraloría General, se hace necesario que las secretarías sigan ciertas pautas en la confección de los informes y procedimientos.

### A. MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA EN LA CONTRALORÍA GENERAL

El manejo de la correspondencia tiene la finalidad de transmitir información rápidamente y con facilidad; la correspondencia es un instrumento de gran importancia en cualquier negocio, corporación u organización.

Tanto en las oficinas gubernamentales como en las privadas, es necesario llevar un control sobre el correo recibido y el correo de salida, a lo que se le llama *registro de correspondencia*. Esto permite comprobar el recibo y la tramitación de los documentos que llegan. Generalmente, hay una persona que en forma específica recibe, abre sobres o paquetes y coloca en toda la documentación un sello con la fecha en que se recibe, ésta es conocida como *secretaria-oficinista*. En otras oficinas la asiste una *repcionista*, que colabora en estos menesteres, ambas son el soporte de toda organización para esta ardua labor.

En toda organización existen normas para el control de la correspondencia, las personas que tienen a su cargo esta responsabilidad deben cumplir con los siguientes controles:

**b. 1. Entrega:**

Los documentos son entregados por ventanilla al funcionario encargado de realizar la revisión minuciosa, de tal forma que la correspondencia llegue completa, con sus anexos.

**b. 2. Registro:**

Una vez verificada la documentación, se registra manualmente por el reloj de correspondencia, el cual indica el día, mes, año y hora en que fue recibida la correspondencia. Luego se remite al oficial de registro computarizado para efectuar el correspondiente registro.

**b. 3. Envío del documento de una Dirección a otra:**

La Contraloría General de la República cuenta con un sistema de correspondencia entre todas las Unidades Administrativas, de manera interna como externa, que a continuación se describe:

**b.3.1. Sistema Integrado de Correspondencia (SICO):**

Es la aplicación para el registro, control y seguimiento de la correspondencia interna y externa, que se tramita en la Contraloría General de la República. El Sistema Integrado de Correspondencia (SICO), tiene el propósito de ser una herramienta eficiente, eficaz y económica, que coadyuve a todos los usuarios en el control de la correspondencia, de tal forma, que el Despacho Superior o los usuarios de la Contraloría General, puedan contar con información actualizada que permita tomar decisiones acertadas y oportunas. Este módulo es parte del Proyecto de Modernización, Racionalización, Estandarización, Dinamización y Sistematización de la Gestión Fiscalizadora.

De la justa y correcta disciplina en el uso, administración y manejo de esta aplicación, con relación a la correspondencia interna y externa, dependerá su perfeccionamiento y destreza, tanto de usuarios como de los responsables encargados de fortalecer y dar mantenimiento a esta aplicación, para el logro de la información integral de la correspondencia.

**b.3.2. Objetivos del Sistema Integrado de Correspondencia (SICO):**

- Contar con un sistema informático único para el registro de la correspondencia que se tramita en la Contraloría General de la República.
- Dotar a la Contraloría General de la República de un sistema que le permita agilizar el flujo de los documentos que se tramitan en la institución, que cumpla con los requerimientos de información de todos los usuarios de la institución.
- Modernizar el sistema de control y seguimiento de la correspondencia, tanto interna como externa, para que al generar interfase con otros módulos que contemplan el

proyecto de racionalización, estandarización, dinamización y sistematización, fluya la información garantizándola oportuna y transparentemente, considerando los niveles de seguridad, según competencia.

- Facilitar al Despacho Superior y sus Direcciones, el gerenciar con corrección, eficiencia y economía la gestión institucional; por ende, cumplir taxativamente con lo establecido en la Ley 32 de 8 de noviembre de 1984, Orgánica de la Contraloría General de la República.
- Centralizar la recepción de todo tipo de documento, controlar toda la información especializada, a través de los registros de la entrada física en el Sistema Integrado de Correspondencia. Dar seguimiento en las diferentes instancias de los documentos, valorados y administrativos, remitidos por las entidades del sector público, para el refrendo del señor Contralor o para su debido trámite en cualquier unidad administrativa de la Contraloría General.

### b. 3. 3. Perfiles de Usuarios:

Los perfiles de usuarios van de acuerdo a los permisos que requiere el funcionario según la función que realiza.

El perfil de usuario **OPERATIVO** es el más usual, el cual es asignado a funcionarios que realizan labores de recepción, registro y seguimiento de documentos. Ejemplo: Secretarías, Oficiales de Registro, por mencionar algunos.

Existen otros perfiles con permisos **GERENCIALES**, ya sea de nivel gerencial con permisos especiales que van más allá del perfil de Dirección.

Solamente podrán asignarse permisos gerenciales totales, a los funcionarios previamente autorizados por el señor Contralor General.

### b.3.4. Procedimientos:

#### Proceso de Recepción, Registro y Control de Documentos

Es el registro de la entrada física y recepción en SICO por las unidades de la Dirección de Fiscalización ubicadas en el sector público.

- a. Antes de proceder al registro de la documentación debe verificar si el documento tiene que enviarlo a la sede de la Contraloría, para determinar si lo registra como tipo de correspondencia "**EXTERNA**", o en caso que el trámite se realice a nivel de la oficina de fiscalización, seleccionar el tipo de correspondencia "**INTERNA**".
- b. Si se trata de documento **para refrendo**, activa la condición "**si**"; al registrar documentos de refrendo, selecciona la pestaña que se activa al escoger en la tabla de "**REFERENCIA**": contratos, cheques, órdenes de compra, gestiones de cobro, etc., para que se despliegue la pantalla especial, para el registro de dichos documentos.

- c. Registra los datos del documento y le adiciona información si el documento cuenta con adjuntos relevantes tales como fianzas, planos, pliegos de cargos o más de una carpeta, debe indicarlo ubicándose al final del registro en el campo "ASUNTO".
- d. Si se trata de un documento para autorización o de trámite administrativo, debe complementar la información hasta el campo "ASUNTO" en la pantalla inicial redactando en este campo un resumen del contenido del documento, que cuente con la información necesaria para generar futuras consultas.
- e. Finalizando el registro genera un reporte de salida.
- f. Los documentos que requieren trámite en la Contraloría General deben remitirse mediante nota adjunta, describiendo lo que remiten al Departamento de Correspondencia y Archivos, en sobre cerrado, debidamente identificados con copia del reporte de los documentos.
- g. Trámite de documentos en tránsito de una unidad administrativa a otra (Ejemplo: origen: Órgano Judicial; destino: Subdirección Delegada del Sector).

#### **b.3.5. Acciones Manuales:**

Prepara y adjunta toda la información describiendo detalladamente en el sobre lo que se está incluyendo:

- Referencia del número de nota y fecha.
- El nombre del destinatario, cargo, dirección y entidad.
- Colocar el número de control de SICO en la parte inferior del número de nota en el sobre.
- Entrega de documentación en un sobre cerrado debidamente identificado, a los mensajeros de la entidad o de la Contraloría para que remitan esta documentación al Departamento de Correspondencia y Archivos de la Contraloría General.
- Es importante mantener actualizada la información real del control, por lo que toda persona que reciba físicamente un documento debe realizar la recepción, asignación y al momento de la salida, el seguimiento de los documentos electrónicamente.
- Requisito para remitir documentos de las diferentes unidades administrativas de la sede al Departamento de Correspondencia y Archivos para su salida final.

Los documentos deben cumplir los siguientes requisitos:

Colocar en la parte frontal del sobre:

- Núm. de Control (SICO)
- Copia de la nota remisoría
- Reporte de salida

### **b.3.6. Correspondencia que sale de la Institución**

Todas las Unidades Administrativas de la Contraloría General preparan correspondencias para ser distribuidas por intermedio del Departamento de Correspondencia y Archivos.

Con excepción de las notas relacionadas con contratos y que se originan en la Dirección de Asesoría Jurídica, lo que se recibe para enviar afuera debe estar listo en sobres para ser distribuido por el Departamento de Correspondencia y Archivos.

Las notas relacionadas con contratos se tramitan en forma diferente en el Departamento de Correspondencia y Archivos, donde los oficiales encargados del manejo de los contratos las arreglan para retener:

- a) la garantía
- b) el formulario de trámite
- c) la copia de la carta
- d) los antecedentes

### **b.3.7. Identificación y entrega de la correspondencia**

Las secretarías que envían su correspondencia, a través del Departamento de Correspondencia y Archivos, deben tener presente que los sobres contengan la siguiente información:

- El número de la nota.
- Dirección completa.
- La frase ENTREGA INMEDIATA.
- En una tarjeta anexa al sobre:
  - a) El mensajero debe esperar contestación o algún documento o material.
  - b) Si este sobre va a ser retirado por el interesado, al entregar.

### **b.3.8. Envío de la documentación al semi-activo o inactivo**

Para los documentos que vienen dirigidos al archivo semi-activo o inactivo, debe utilizarse el formulario denominado *Transferencia de Archivos*.

Además, el Departamento de Correspondencia y Archivos cuenta con cajas especiales con sus respectivas tapas, a las cuales hay que anotarles los siguientes datos:

- Fecha de envío
- Departamento
- Fecha de destrucción

Del formulario de Transferencia de Archivos, se debe sacar un original y dos copias. La distribución será la siguiente:

Original al Departamento de Correspondencia y Archivos, también pegar una copia en la tapa de la caja en su parte interior. Copia adicional debe ser remitida a la Unidad Administrativa que envía los documentos.

### **b.3.9. Importancia y obligación de cumplir con las normas sobre los envíos a los archivos**

En una organización como la nuestra, donde se recibe un promedio diario de 250 a 500 documentos, es indispensable llevar los registros y el control adecuado para poder localizar los documentos en cualquier momento. Sería sumamente difícil ubicar lo que se recibe, de no llevarse el procedimiento debido, ya que gran cantidad de la documentación debe ser atendida por más de una Unidad Administrativa.

Es obligatorio, por consiguiente, atender las instrucciones que se tienen en la Contraloría General sobre el recibo, trámite y despacho de la correspondencia.

### **b.3.10. El manejo de los documentos dentro de la oficina**

#### **• Ordenamiento**

Mientras la correspondencia esté en trámite, merece un orden dentro de una o varias carpetas evitando que se ensucien y deterioren los papeles. Hay que presentarlos bien con las presillas adecuadas, para evitar que las hojas que forman parte de un expediente se desprendan y que éste quede incompleto. Otras veces las presillas se enganchan unas con otras y en muchas ocasiones se presenta el caso que documentos que se mantienen en canasta no se localizan y es porque se han enviado a otra oficina por haberse adherido las presillas entre sí; la localización de un documento en estas condiciones implica pérdida de tiempo valioso y desdice mucho del cuidado de la secretaria.

#### **• Su Archivo**

Los documentos en la oficina deben estar con sus antecedentes a mano, cuando no se ha concluido con su trámite, ya que el jefe inmediato o personal de confianza se lo puede solicitar. No esperar valerse de la memoria, ya que hay veces que nos traiciona por las múltiples tareas que atendemos. La secretaria debe programarse para archivar durante la semana, no posponerlo, para que de esta manera pueda dar respuesta a su jefe inmediato y a sus colaboradores. Esta es una de las tareas más importantes de la secretaria, pues ayuda a evitar el crecimiento y desorden de documentos, tanto en el escritorio, como en la oficina y demuestra la organización de ella.

Toda institución o empresa cuenta con diversos sistemas de archivo manual y digital que facilitan este proceso; y resulta conveniente conocer las reglas de ordenamiento, para facilitar la localización de forma rápida y efectiva de buscar la documentación requerida.

Las reglas de ordenamiento de archivo son:

**Alfabético:** También llamado onomástico o nominativo, se basa en el uso de las letras del alfabeto para su ordenamiento; es un sistema directo y puede ser por:

- Nombres de personas naturales.
- Nombres de razones sociales.
- Por asuntos, temas o materias.
- Nombres de lugares geográficos.

**Numérico:** Es un sistema indirecto, requiere de auxiliares como el archivo alfabético misceláneo y el catálogo auxiliar o índice de tarjetas.

- Consecutivo simple.
- Codificador – código asignado.
- Dígito terminal simple y compuesto – sistema decimal.

**Cronológico:** Este es también un sistema indirecto.

- Se mantiene en el orden del tiempo de acuerdo con el año, mes y día.

Los archivos pueden ser de tres fases de acuerdo a su frecuencia de uso de los originales o en el valor decreciente de los mismos, y son:

**Activos:** Son los de circulación o tramitación, según las causas normales para buscar respuesta o solución al asunto que se ha enviado. Se conservan en los archivos secretariales o de oficina.

**Semiactivos:** (centrales o intermedios). Después de recibido se da respuesta o solución al asunto iniciado, se conserva los documentos hasta que cumplan su ciclo obligatorio, pues se pueden requerir para consulta o convertirse en antecedentes, según la tabla de retención documental de la empresa.

**Históricos o permanentes:** Se conservan en archivos históricos los documentos que, por decisión del comité de archivo tienen valor informativo o cultural permanente.

Además, la administración de archivos digitalizados o computarizados hacen más eficiente este proceso y no sólo le brinda a la institución el ahorro de espacio y respuesta rápida, sino también la privacidad y conservación de los documentos. Este sistema requiere de la tecnología de la informática, mediante un ordenador para procesar la información, lo que ayuda a progresar más rápidamente.

La digitalización tiene un costo alto de inversión, pero a largo plazo, representa un costo mínimo para las instituciones o empresas.

## ANEXOS

## TÉRMINOS COMERCIALES

ANTICIPACIONES	
Por lo que me permito enviarle	Le envío
Quedamos de usted	Atentamente
Anticipo mis agradecimientos	Agradezco
En el día de hoy	Hoy
Tengo a bien	Me complace
Agradezco de antemano	Agradezco
A su más pronta conveniencia	Especifica la fecha
Pongo en su conocimiento	Le comunico
Le estamos incluyendo	Incluimos
Debidamente firmado, registrado	Firmado, registrado
De los corrientes	De julio, agosto, etc.
Adjunto le incluyo	Adjunto
Muy señor nuestro y amigo	Estimado, respetado, apreciado
Con el fin, con el objeto	Para
A la espera de	Espero, esperamos
Me despido	Cordialmente
Esta es para comunicarle	Le comunico
Confío, confiamos	Espero, esperamos
Esperando su respuesta	Espero
Próximo pasado	De abril, mayo, etc.
Llegó a mi poder	Recibí
Agradeciéndole la atención	Agradezco
Servirse de	Utilizar
Rendir servicios	Servir
Con excepción de	Excepto
Tomar las medidas apropiadas	Hacer
Obra en su poder	Tiene
Es responsable por la selección	Selecciona
Hice la notificación	Notifiqué
Durante el año 200	Durante el 200
Es la opinión de muchos	Muchos opinan
En relación con las precauciones de seguridad	Por seguridad
El mayor problema es cuestión de costo	El mayor problema es el costo
En número de cuatro	Cuatro
Tipo seis de la tarde	Seis de la tarde
Permitame decirle que estamos sumamente satisfechos	Estamos satisfechos
Quiero aprovechar esta oportunidad para expresarle mi agradecimiento	Le agradezco
Cuesta un total de B/.50.00	Cuesta B/.50.00
Daremos a este asunto nuestra más pronta atención	Atenderemos pronto
Me he tomado la libertad de enviarle	Le envío
Sírvase ser tan amable de informarme	Sírvase informarme
Aprovechamos la ocasión para reiterarle las seguridades de nuestra más alta consideración y estima	Afectuosamente, sinceramente

## EL USO DE LAS ABREVIATURAS

ABREVIATURAS	EN LETRAS
B/.	balboa
cía.	compañía
cta. cte.	cuenta corriente
cgo.	cargo
cents. Cts.	centésimos, centavos
ch.	Cheque
D/F	Días, fecha
doc.	Docena, Documento
dt.	Descuento
S. A.	Sociedad Anónima
Atte.	Atentamente
P.D.	Posdata
D	Doctor
d.	Don
Ud., Uds.	Usted, ustedes
a.C.	Antes de Cristo
ed.	Edición
Lic. Licda.	Licenciado Licenciada
izq.	Izquierda
pág. págs.	Páginas
p.ej.	Por ejemplo
Vo.Bo.	Visto bueno
prov.	Provincia
vol.	Volumen
S.E.	Su Excelencia
Prof.	Profesor
Profa.	Profesora
Srta.	Señorita
Sra. o Sres.	Señores
Sra.	Señora
Mons.	Monseñor
Excmo.	Excelentísimo
Art.	Artículo
Cap.	Capítulo
Col.	Columna
d.C.	Después de Cristo
etc.	Etcétera
fol.	Folio

## LA CORRECTA ESCRITURA DE LOS NÚMEROS

SE ESCRIBEN EN LETRAS	SE ESCRIBEN EN NÚMEROS
Desde el cero hasta el nueve	Cantidades superiores a nueve
(Solicitaron dos resinas en vez de tres)	Compraremos 23 envases con tapas
Los números que pueden expresarse en una sola palabra, esto es, del cero al veintinueve, las decenas (treinta, cuarenta, cincuenta, etc.) y las centenas (cien, doscientos, trescientos, etc.)	
Se escribirán con cifras, los números pospuestos al sustantivo al que se refieren (expresado o no mediante abreviatura), usados para identificar un elemento concreto dentro de una serie: página 3 (o pág.3), Habitación 317 (o hab. 317), tabla 7 (o tab. 7), etc.	
Números redondos en general	Números redondos en publicidad
(Llegaron doscientos invitados)	Ofrecen mensualmente 300 becas
Cantidades al comienzo de la oración	Números en una serie
Once carros premiarán	(2 informes, 1 acta, 4 memorandos...)
Cantidades indefinidas de dinero	Cantidades exactas de dinero
(Paga mensualmente doscientos balboas)	(Su salario es de B/875.00 mensual)
Números ordinales	Cantidades usadas en porcentajes superiores a diez
Llegará en el primer lugar	(Sólo aceptan el 50% para abono)
Edades y años aproximados	Edades y años exactos
(Práxedes tiene unos treinta años)	(Este año cumplirá los 6 años)
Siglos y décadas	Años históricos y fechas
Pertenece al siglo XVII	(Panamá se independizó el 28 de nov.)
Nació por los años cuarenta	(Se jubilará el 16 de enero)
Horas no exactas	Horas exactas
Posiblemente llegue a las ocho	Llegó a las 8:00 a.m.
Congreso, asamblea	Medidas en general
Celebramos el Tercer Congreso de Idiomas	La máquina pesa 200 libras
	En textos no técnicos es preferible escribir con letras los números no excesivamente complejos referidos a unidades de medida. En ese caso, no debe usarse el símbolo de la unidad, sino su nombre: Recorrimos a pie los últimos veinte kilómetros (no los últimos km.)
	Cuando se utiliza el símbolo, es obligado escribir el número en cifras.
Millones y miles de billetes	Millones en cifras no
Se recabaron cinco millones de balboas	Donó 5 millones de dólares
	Se escriben en letras los números redondos que pueden expresarse en dos palabras (trescientos mil, dos millones, etc.)
	Acudieron cien mil personas a la manifestación. Ganó tres millones en el concurso.

### CÁPSULAS DE AYUDA

- Los monosílabos **FUE, FUI, VIO, FE, TI**; jamás se acentúan, porque tienen una sola función gramatical.
- Toda palabra aguda terminada en **S, N o VOCAL**, se acentúa.
- Las palabras graves terminadas en consonantes que no sean ni **S** ni **N**, se acentúan.
- **Esto, eso, aquello**, masculino singular, jamás se tildarán.
- **LOS MONOSÍLABOS** no se separan al final del renglón.
- **BARBARISMO**: Incorrección que consiste en pronunciar o escribir mal las palabras, o emplear vocablos impropios.
- **SOLECISMO**: Falta de sintaxis; error cometido contra las normas de algún idioma.
- **MORFOLOGÍA**: Estudio de los cambios de la palabra.
- **SINTAXIS**: Parte de la gramática que enseña a coordinar y a unir las palabras para formar las oraciones y expresar conceptos.
- **REDUNDANCIA**: Es un breve legado (de tiempo).
- **CACOFONÍA**: Encuentro o repetición. Es la disonancia que resulta de la inarmónica combinación de los elementos acústicos de la palabra.
- **MONOTONÍA o POBREZA DE VOCABULARIO**: COSA (cosismo).
- **ANFIBOLOGÍA** (ambigüedad). Doble sentido de la palabra, manera de hablar en la que se puede dar más de una interpretación. (Oscuridad en la expresión).
  - Ejemplo: Se venden navajas para barbas de acero. Se alquilan mesas para Arquitecto de tres patas.
- **Que**: Cuando se refiere a **COSA**.
  - Ejemplo: La carta, **que** está escrita en verso.
- **QUIEN**: Cuando se refiere a **PERSONA**.
  - Ejemplo: Juan, **quien** es el papá de Pedro.
- El **ADJETIVO** modifica al **SUSTANTIVO**.
- Si el **SUJETO** está en **PLURAL**, el **VERBO** debe estar en **PLURAL**:
  - SUJETO-VERBO.
  - PLURAL-PLURAL.
  - ADJETIVO-SUSTANTIVO.
  - ARTÍCULO-SUSTANTIVO.
- El **ADVERBIO** es **INVARIABLE**.
- El **ADVERBIO** modifica al **VERBO-ADJETIVO**.
- **LOS GERUNDIOS JAMÁS DEBEN ENCABEZAR UNA NOTA. SE USAN POSTERIOR O ANTERIOR A UN ESCRITO.**

## ÚLTIMOS NEOLOGISMOS APROBADOS POR LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA DE LA LENGUA

Los neologismos consisten en la introducción, como el prefijo neo indica, de palabras nuevas en un idioma, reprensibles, desde luego, cuando ellas son innecesarias. En el español actual, estos neologismos son frecuentes, aunque explicables, en parte, por la influencia que ejercen las grandes potencias, productoras de modernas y revolucionarias tecnologías, y con el avance arrollador de las computadoras, la Academia se ha visto obligada a aceptar un sinnúmero de extranjerismos que se han incorporado a lo largo del tiempo y hoy ya pertenecen al acervo léxico de los hispanohablantes. Estas voces aparecieron en el último Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, en 1992.

### **Lenguaje de la Informática:**

**Bit:** (del inglés bit). Inform. Unidad de medida de la capacidad de memoria, equivalente a posibilidad de almacenar la selección entre dos posibilidades, especialmente la usada en computadora.

**Casette:** (del fr. cassette). Cajita de material plástico que contiene una cinta magnética para el registro y reproducción del sonido, o en informática para el almacenamiento y lectura de la información suministrada a través del ordenador (computadora).

**Disquete:** (m. inform.). Disco magnético portátil de capacidad reducida, que se introduce en un ordenador para su grabación y lectura.

**Fax:** Recibo de telefax. Sistema que permite transmitir a distancia por la línea telefónica escritos o gráficos

**Monitor:** Aparato receptor que toma las imágenes directamente de las instalaciones filmadoras y sirve para controlar la transmisión.

**Video:** elemento compositivo para formar palabras referentes a la televisión. Videocinta, Videofrecuencia. Sistema de grabación y reproducción de imágenes, acompañadas o no de sonidos, mediante cinta magnética.

### **Lenguaje del mundo de la belleza, la moda y la farándula:**

**Afer:** (del fr. affaire). Negocio, asunto o caso ilícito o escandaloso.

**Blues:** (del ing. Blues). Forma musical del folklore de la población de origen africano de los Estados Unidos de América.

**Boutique:** (del fr. boutique). Tienda de ropa de moda y de temporada. Tienda de productos selectos.

**Cantinflada:** Dicho, acciones propias de quien habla o actúa como el famoso artista mexicano llamado Cantinflas.

**¡Chao!:** (Del it. ciao). Interj.. fam. Adiós, hasta luego, hasta ahora.

**Güisqui:** Licor alcohólico que se obtiene del grano de algunas plantas, destilando un compuesto amiláceo en estado de fermentación.

**Matiné:** (del fr. matineeé). Fiesta, reunión, espectáculo, que tiene lugar en las primeras horas de la mañana.

**Rímel:** Cosmético para ennegrecer y endurecer las pestañas.

**Suéter:** Jersey en América. Prenda de vestir de punto, que cubre desde los hombros hasta la cintura y se ciñe, más o menos, al cuerpo.

**Yersey o Yersi:** Jersey en América. Tejido fino de punto.

#### **Lenguaje del mundo de la publicidad:**

**Bloc:** Bloque, conjunto de hojas de papel.

**Cartel o Cártel:** Convenio entre varias empresas similares para evitar la mutua competencia y regular la producción, venta y precios en determinado campo industrial.

**Cliché:** (del fr. cliché). Clisé de imprenta. Tira o película fotográfica revelada, con imágenes negativas.

**Clip:** (del ing. clip). Utensilio hecho con una varita de metal o de plástico doblada sobre sí misma que sirve por presión para sujetar papeles. Sistema de pinzas para fijar, mediante presión, broches, horquillas, etc. En español presilla.

**Eslogan:** Fórmula breve y original utilizada para publicar propaganda.

**Flash:** Dispositivo luminoso con destello breve e intenso, usado cuando la luz es insuficiente.

**Magazín o magacín:** Publicación periódica con artículos de diversos autores, dirigido al público en general.

**Panel:** (del ing. panel) Cuba y Puerto Rico: Lista de jurados. Grupo de personas que discuten un asunto público.

**Reportear:** Amér. Dicho de un periodista. Entrevistar a alguien para hacer un reportaje.

**Reporte:** Noticia, informe. Chisme, noticia para malquistar.

Tour: (del fr. tour). Excursión, gira o viaje por distracción.

### **Lenguaje del mundo del deporte:**

Box: Boxeo

Culturismo: Práctica sistemática de ejercicios gimnásticos encaminada al desarrollo de los músculos. Culturista: Persona que practica el culturismo.

Dopado: Acción y efecto de dopar o doparse. Dopaje: Acción y efecto de dopar.

Dopar: Drogar, administrar fármacos o sustancias estimulantes para potenciar artificialmente el rendimiento del organismos con fines competitivos.

Grogui: En el boxeo, aturdido, tambaleante. Casi dormido.

Yóquey o Yoqui: (Del ing. jockey). Jinete profesional de carreras de caballo.

### **Lenguaje con el Arte Culinario:**

Beicon: Viene de "Bacón", (Del ing. Bacon, y este del lat. Mediev. Baco, o bacco). Panceta ahumada.

Bufé: (del fr. buffet) m. Comida, por lo general nocturna, compuesta de platos calientes y fríos, con que se cubre de una vez la mesa. Mesa o conjunto de mesas donde, en reuniones o espectáculos públicos, se ofrecen estos platos.

Cruasán: (del fr. croissant, medialuna). Bollo de hojaldre en forma de media luna.

Fricasé: (del fr. fricassé). Guisado de la cocina francesa, cuya salsa se bate con huevos.

Menú: Cartas del día donde se relacionan las comidas, postres y bebidas.

Perrito Caliente o Perro Caliente: Viene del inglés "hot dog", comida rápida preparada con pan y salchicha.

Pizza: (Voz it.). Especie de torta chata, hecha con harina de trigo amasada, encima de la cual se pone queso, tomate frito y otros ingredientes como anchoas, aceitunas, etc. Se cuece en el horno.

Sándwich: (del ing. sándwich) Emparedado hecho con dos rebanadas de pan de molde entre las que se coloca jamón, queso, embutido, vegetales y otros alimentos.

### **Lenguaje del mundo automovilístico:**

Autostop o Autoestop: Manera de viajar por carretera solicitando transporte gratuito a los automóviles que transitan.

**Cloche:** Embrague de un vehículo.

**Chequear:** Rellenar un cheque. Examinar, verificar, controlar, hacer un chequeo. (Del ingl. to check, comprobar). Examinar, controlar, cotejar, hacerse un chequeo.

**Parqueadero:** Aparcamiento, lugar.

**Parquear:** (Del amer.) aparcar. Colocar transitoriamente en un lugar público, señalado al efecto por la autoridad, coches u otros vehículos.

### **Lenguaje del mundo de la medicina:**

**Alcoholemia:** Presencia de alcohol en la sangre, especialmente cuando excede de lo normal.

**Concienciar:** Hacer que alguien sea consciente de algo. Adquirir conciencia de algo.

**Concienciación:** Acción y efecto de concienciar o concienciarse. Está mal utilizado concientización o concienciar.

**Chequear:** Del inglés to check. Comprobar.

**Sida:** De las siglas de **syndrome de inmunodeficiencia adquirida**. Traducción del inglés **acquired immunodeficiency syndrome**. Med. Enfermedad viral consistente en la ausencia de respuesta inmunitaria.

**Sidafobia:** de sida y fobia. Temor morboso al sida.

**Test:** Del inglés test. Examen, prueba. Prueba psicológica para estudiar alguna función.

### **OTROS NEOLOGISMOS SON:**

**Clóset:** Armario en una pared.

**Agringarse:** Tomar aspectos o costumbres de gringo.

**Bungalow:** Casa pequeña de una sola planta que se suele construir en paseos destinados al descanso.

**Homólogo:** Dícese de la persona que ejerce un cargo igual al de otro, en ámbitos distintos.

**Maximizar:** Buscar el máximo de una función.

**Feminismo:** Movimiento que exige para las mujeres iguales derechos que para los hombre.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

La **correspondencia** es la acción de enviar una comunicación escrita y recibir respuesta de esta.

La **relación interpersonal** no es más que la comunicación que tenemos con otras personas tanto internas, como externas.

La **creatividad** es la habilidad para desarrollar e implementar nuevas y mejores soluciones.

La **ética** es la rama de la filosofía que estudia de lo que se considera bueno, debido o moralmente correcto. Es decir, es el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.

La **integridad** es tratar a la gente y a las organizaciones en la forma en que a usted le gustaría que lo trataran. Debemos cultivar y aplicar valores y principios morales con todos nuestros compañeros, jefes, usuarios, internos y externos, otros.

La **abreviatura** es la representación de una palabra con una o alguna de sus letras.

El **memorando** es una comunicación interna, generalmente originado por cualquier miembro de la empresa y destinado a cualquier nivel de comunicación empresarial (descendente, ascendente y horizontal).

La **circULAR** cada una de las cartas o avisos iguales dirigidos a diversas personas para darles conocimiento de algo.

El **acta** es un escrito o modalidad de comunicación escrita que tiene por objeto dejar constancia de lo hablado, sucedido y acordado en una junta o reunión.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Llabrés de Charneco, Amalia  
Cortés Morales, Angela  
Técnicas y Práctica de Oficinas  
Segunda ed.  
Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S. A.  
Año 1988, México
- Johansen B., Oscar y Soto Eduardo  
Comportamiento organizacional-Impacto de las Emociones. Editora de Producción Patricia Pantoja Valdez.  
Editora de Desarrollo Gloria Leticia Medina Vigil. Impreso en México. 2002
- Mora, Guillermo E.  
Valores Humanos y Actitudes Positivas  
Segunda ed.  
Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S. A.  
Año 1997, Colombia
- Mora, Guillermo E.  
Zúñiga de Castañedas, Elvira  
Gestión Secretarial  
Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S. A.  
Año 1999, Colombia
- Pinzón, José  
Seminario de "Actualización Secretarial"  
Santiago, Veraguas  
Año 2005, Panamá
- de Gorbea, Josefina Q.  
González, Sara M.  
Técnicas Mecanográficas Modernas  
Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S. A.  
Año 2000, México
- Dominguez Corona, Talia  
El Perfil de la Asistente Ejecutiva  
Segunda ed.  
Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S. A.  
Año 2001, México
- Solano de Rodriguez, Milvia del Carmen  
Guía de Redacción Moderna.  
Editora Sibauste  
Año 2004, Panamá
- Solano de Rodriguez, Milvia del Carmen  
Cómo Resolver Dudas al Instante.  
Editora Sibauste  
Año 2002, Panamá
- Contraloría General de la República  
Dirección de Sistemas y Procedimientos  
Instructivo Técnico para la Elaboración de Manuales Administrativos  
Tercera ed.  
Año 1998, Panamá
- Dirección Electrónica  
PROFITALENT, S. C.  
Diplomado Secretarial  
[www.profitalent.com/esp4.htm](http://www.profitalent.com/esp4.htm)
- Technology Training  
Habilidades Administrativas para Excelencia Secretarial  
[www.aerospacetraining.com/mexico/msap\\_mf03.html](http://www.aerospacetraining.com/mexico/msap_mf03.html)
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA  
Real Academia Española  
[www.rae.es](http://www.rae.es)