AcreditaPRO

MANUAL DE ESTUDIO

# Auxiliar Administrativo y Gestión Documental

Material de apoyo para la preparación del examen

*Formación impartida con contenidos alineados al Certificado de Profesionalidad ADGG0208 — Actividades Administrativas en la Relación con el Cliente (Real Decreto 1210/2009), del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, y a la norma ISO 15489-1:2016 sobre gestión de documentos.*

Generado el 18/11/2026

© AcreditaPro

# Índice

1. 1. Introducción y objetivos del curso
2. 2. El puesto de auxiliar administrativo: funciones y entorno
3. 3. La oficina moderna: organización del espacio de trabajo
4. 4. Comunicación escrita empresarial: tipos de documentos
5. 5. El correo electrónico profesional: protocolo y gestión eficiente
6. 6. La correspondencia postal: recepción, registro y envío
7. 7. El archivo: concepto, objetivos y obligaciones legales
8. 8. Sistemas de clasificación documental
9. 9. El ciclo de vida de un documento
0. 10. Plazos legales de conservación de documentos
11. 11. Archivo físico: materiales y técnicas
12. 12. Archivo digital: gestión de ficheros y carpetas
13. 13. El expediente administrativo
4. 14. Introducción a los sistemas de gestión documental (SGD)
5. 15. Agenda y gestión de citas
6. 16. Atención telefónica profesional
17. 17. Recepción y atención al público
8. 18. Ofimática aplicada: Word y Excel en la administración
9. 19. Herramientas digitales de colaboración en la empresa
0. 20. El RGPD en el trabajo administrativo
21. 21. Confidencialidad y discreción profesional
22. 22. Errores frecuentes y buenas prácticas
23. 23. Resumen de puntos clave
4. 24. Anexo normativo: marco de referencia
25. 25. Glosario de términos

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

*Este curso acredita competencias en administración auxiliar y gestión documental, conforme a los contenidos del Certificado de Profesionalidad ADGG0208 — Actividades Administrativas en la Relación con el Cliente (Real Decreto 1210/2009) y la norma ISO 15489 sobre gestión de documentos. Es una acreditación de competencias profesionales.*

## 1. Introducción y objetivos del curso

El auxiliar administrativo es uno de los perfiles más demandados y con mayor empleabilidad en España. Presente en todos los sectores — pymes, grandes empresas, administraciones públicas, clínicas, despachos — su trabajo sostiene el funcionamiento diario de cualquier organización: gestionar documentos, atender al cliente, coordinar comunicaciones y mantener el orden administrativo que permite que todo lo demás funcione.

Al finalizar este curso, serás capaz de:

- Gestionar el archivo documental de una empresa aplicando sistemas de clasificación correctos.
- Redactar y tramitar los documentos administrativos más habituales.
- Atender al público y al teléfono con protocolo profesional.
- Conocer los plazos legales de conservación de documentos.
- Aplicar el RGPD en el tratamiento de datos personales en la gestión administrativa.

## 2. El puesto de auxiliar administrativo: funciones y entorno

El auxiliar administrativo desempeña un conjunto de tareas de apoyo que varían según el tamaño y el sector de la empresa, pero que típicamente incluyen:

- **Gestión documental**: archivar, clasificar, recuperar y destruir documentos según los protocolos establecidos.
- **Atención al cliente y proveedores**: presencial, telefónica y por email.
- **Gestión de la correspondencia**: recepción, registro, distribución y envío.
- **Agenda y coordinación**: gestionar citas, reuniones y desplazamientos.
- **Soporte administrativo**: elaborar informes, introducir datos, hacer fotocopias, escanear documentos.
- **Tareas contables básicas**: introducción de facturas, control de gastos menores, gestión de caja chica.

La discreción es una cualidad fundamental — el auxiliar administrativo accede a información sensible (datos de clientes, datos financieros, información estratégica) que debe tratar con absoluta confidencialidad.

## 3. La oficina moderna: organización del espacio de trabajo

Un puesto de trabajo bien organizado es la base de la eficiencia administrativa. Principios básicos:

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- **Ergonomía**: la pantalla del ordenador a la altura de los ojos, el teclado a la altura de los codos con los brazos formando un ángulo de 90º, la silla regulada para que los pies apoyen en el suelo.
- **Regla de los 3 metros**: todo lo que se usa a diario debe estar al alcance de la silla. Lo que se usa semanalmente, en el mismo espacio. Lo que se usa raramente, en el archivo o almacén.
- **Limpieza de escritorio**: al final de cada jornada, el escritorio debe quedar despejado — especialmente de documentos con datos sensibles.
- **Gestión del papel**: digitalizar siempre que sea posible para reducir el papel acumulado.

## 4. Comunicación escrita empresarial: tipos de documentos

Los documentos de uso habitual en la administración empresarial:

- **Carta comercial**: comunicación formal dirigida a clientes, proveedores o administraciones. Tiene estructura estandarizada (membrete, fecha, destinatario, cuerpo, firma).
- **Memorando (memo)**: comunicación interna entre departamentos. Más breve y menos formal que la carta.
- **Informe**: documento que presenta datos, análisis y conclusiones sobre un tema concreto.
- **Acta de reunión**: registro de los temas tratados, decisiones tomadas y compromisos adquiridos en una reunión.
- **Circular**: comunicación enviada a múltiples destinatarios con el mismo contenido (aviso de cambio de política, convocatoria general).
- **Albarán**: documento que acompaña a una entrega de mercancía y acredita la recepción.
- **Oficio**: documento formal utilizado en las comunicaciones con administraciones públicas.

## 5. El correo electrónico profesional: protocolo y gestión eficiente

El email es el canal de comunicación principal en la oficina moderna. Reglas de uso profesional:

**Asunto**: claro, concreto y accionable — "Factura 2026-047 adjunta para validación" en vez de "Factura".

**Cuerpo**: saludo apropiado según el nivel de formalidad, máximo 3-4 párrafos, cierre con la acción esperada del receptor y firma completa (nombre, cargo, teléfono, email).

**Gestión eficiente de la bandeja de entrada**:

- Revisar en horarios fijos (no de forma continua).
- Procesar cada email solo una vez: responder, archivar, delegar o eliminar.
- Crear carpetas temáticas para archivar los emails que necesitan conservarse.
- Las respuestas urgentes en menos de 4 horas laborables; las no urgentes en menos de 24 horas.

**CC y CCO**: usar CC (con copia) para destinatarios informativos; CCO (con copia oculta) con criterio — nunca para generar conflictos de transparencia.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

## 6. La correspondencia postal: recepción, registro y envío

Aunque el email ha reducido la correspondencia postal, muchas empresas siguen recibiendo y enviando documentos físicos — facturas, contratos, notificaciones, paquetes.

**Recepción**: al recibir correspondencia, hay que:

1. Registrar la entrada (fecha, remitente, tipo de documento).
2. Clasificar por destinatario y urgencia.
3. Distribuir a quien corresponda.
4. Conservar el sobre si la fecha del matasellos tiene relevancia legal.

**Envío**: registrar la salida con número correlativo, destinatario, fecha y tipo de envío (carta certificada, burofax, paquetería). Conservar el justificante de envío cuando el contenido tiene relevancia jurídica.

**Burofax**: servicio postal con acreditación legal del contenido y la fecha de entrega — equivale a una notificación fehaciente. Se usa para comunicaciones con efectos legales (rescisión de contratos, reclamaciones, requerimientos).

## 7. El archivo: concepto, objetivos y obligaciones legales

El archivo empresarial es el sistema organizado para guardar, conservar y recuperar los documentos de la organización. No es solo un lugar físico — es un proceso que garantiza que la información está disponible cuando se necesita y se conserva el tiempo que la ley exige.

**Obligación legal de archivar**: las empresas tienen la obligación legal de conservar determinados documentos durante plazos mínimos establecidos por distintas normas (fiscales, mercantiles, laborales). No conservar un documento que la ley exige guardar puede acarrear sanciones.

**Objetivos del archivo**:

- Garantizar la disponibilidad de la información cuando se necesita.
- Cumplir con las obligaciones legales de conservación.
- Proteger la información confidencial.
- Liberar espacio eliminando los documentos que ya no son necesarios.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

## 8. Sistemas de clasificación documental



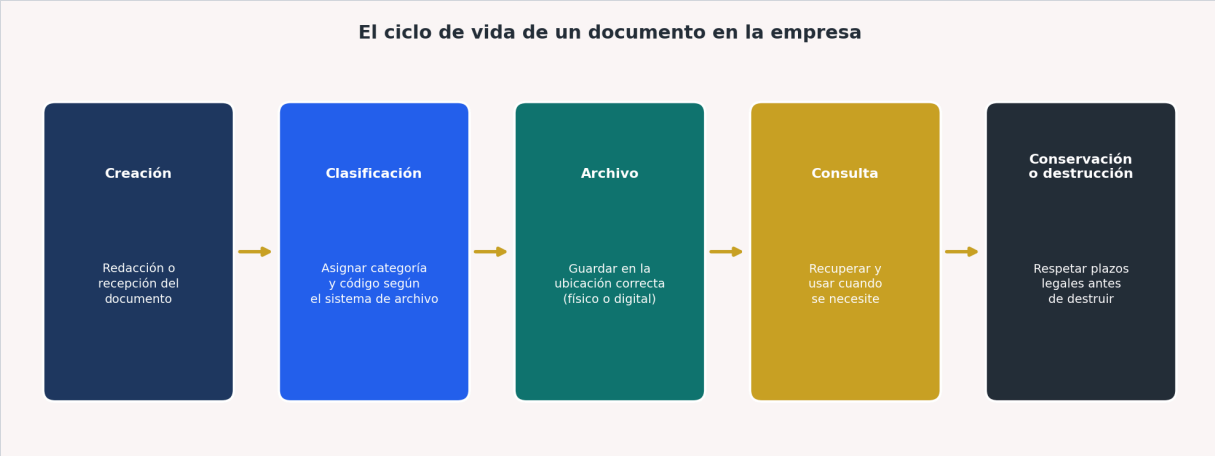

La elección del sistema de clasificación depende del tipo de documentos y del uso habitual del archivo:

- **Alfabético**: por nombre o razón social del interlocutor. Ideal para archivos de clientes, proveedores o expedientes personales. Ventaja: intuitivo y universal. Desventaja: difícil cuando hay nombres similares o muchos interlocutores con el mismo apellido.
- **Numérico**: por número de expediente, factura o contrato. Ideal para documentos contables y legales. Ventaja: permite un control preciso y evita duplicidades. Necesita un índice alfabético complementario para localizar sin saber el número.
- **Cronológico**: por fecha. Ideal para correspondencia general y registros de actividad. Ventaja: fácil de mantener. Desventaja: difícil de recuperar si no se recuerda la fecha aproximada.
- **Temático**: por materia o categoría. Ideal para proyectos, departamentos o tipos de documento. Muy flexible pero requiere definir bien las categorías desde el inicio.
- **Geográfico**: por zona, provincia o país. Muy útil en empresas con delegaciones o clientes distribuidos geográficamente.

En la práctica, la mayoría de empresas usan sistemas combinados (por ejemplo, primero por departamento — temático —, luego por fecha — cronológico — dentro de cada departamento).

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

## 9. El ciclo de vida de un documento




Todo documento empresarial pasa por las mismas fases desde que se crea hasta que se destruye:

1. **Creación**: el documento nace — se redacta internamente o se recibe del exterior.
2. **Clasificación**: se le asigna una categoría y un código según el sistema de archivo de la empresa.
3. **Archivo**: se guarda en la ubicación correcta — carpeta física o directorio digital.
4. **Consulta**: se recupera cuando es necesario para tomar decisiones, responder a reclamaciones o cumplir con requerimientos.
5. **Conservación o destrucción**: al finalizar el plazo de conservación legal, el documento se destruye de forma segura. Si todavía tiene valor, se conserva indefinidamente.

## 10. Plazos legales de conservación de documentos




Las empresas están obligadas a conservar los documentos durante los plazos que establece la ley. Los más importantes:

- **4 años** (AEAT / Ley 58/2003 General Tributaria): documentos y registros con trascendencia tributaria — declaraciones de impuestos, modelos fiscales, justificantes de ingresos y gastos.
- **5 años**: documentos mercantiles en general, según el Código de Comercio actualizado.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- **6 años** (Código de Comercio, art. 30): libros de contabilidad, correspondencia mercantil y facturas. Es el plazo más habitual para la documentación contable y fiscal básica.
- **10 años**: documentos con relevancia en procedimientos penales o laborales graves; ciertos documentos de sociedades (actas de junta, escrituras de constitución).

**Importante**: cuando un documento puede estar sujeto a varios plazos distintos, siempre se conserva hasta el plazo más largo que le aplique.

La destrucción de documentos con datos personales debe hacerse de forma segura (trituración o servicio de destrucción certificado) — tirar documentos con datos de clientes o empleados a la basura sin destruir es una infracción del RGPD.

## 11. Archivo físico: materiales y técnicas

El archivo físico sigue siendo necesario para documentos originales con valor legal (contratos firmados, notariales, títulos valores):

- **Carpetas colgantes**: para archivadores metálicos o de plástico. Permiten añadir y retirar documentos sin reorganizar.
- **Archivadores de palanca (AZ)**: los más comunes. Capacidad media, con mecanismo de palanca para abrir y cerrar los anillos.
- **Cajas de archivo definitivo**: para documentos que deben conservarse pero rara vez se consultan. Más baratas y ocupan menos espacio que los archivadores cuando el volumen es alto.
- **Fundas de plástico**: para proteger documentos individuales de importancia dentro de los archivadores.

El archivo físico debe estar en un lugar seguro (temperatura y humedad controladas para documentos de largo plazo), alejado de fuentes de calor y humedad, y de acceso restringido si contiene información confidencial.

## 12. Archivo digital: gestión de ficheros y carpetas

El archivo digital es hoy el principal sistema de archivo en la mayoría de empresas. Principios básicos:

**Nomenclatura de ficheros**: estandarizar el nombre de los ficheros es fundamental para poder localizarlos sin buscar. Formato recomendado: `AAAA-MM-DD_Tipo_Descriptor.extension` — por ejemplo `2026-09-15_Contrato_ClienteABC.pdf`.

**Estructura de carpetas**: definir una jerarquía de carpetas coherente y mantenerla — por ejemplo: `Empresa / Año / Departamento / Tipo de documento`.

**Control de versiones**: añadir `_v1`, `_v2` o `_FINAL` al nombre para distinguir versiones de un mismo documento. Nunca tener dos ficheros con el mismo nombre y contenido diferente.

**Copias de seguridad**: los documentos digitales deben tener copia de seguridad periódica (backup) en una ubicación diferente al equipo original — un servidor, la nube o un disco externo que se guarda fuera de la oficina.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

**Acceso y permisos**: configurar los permisos de acceso a las carpetas según quién necesita ver o editar cada tipo de documento.

## 13. El expediente administrativo

Un expediente es el conjunto de documentos relacionados con un mismo asunto o trámite. Por ejemplo: el expediente de un cliente contiene el contrato, las facturas, la correspondencia, las incidencias y los pagos recibidos — todo agrupado.

Un buen sistema de expedientes facilita que cualquier persona de la empresa pueda encontrar toda la información relevante sobre un cliente, proveedor o proyecto sin tener que buscar en múltiples carpetas.

El expediente debe estar completo, ordenado cronológicamente, correctamente identificado y accesible solo para quienes tienen autorización.

## 14. Introducción a los sistemas de gestión documental (SGD)

Un SGD (Sistema de Gestión Documental) es un software específico para gestionar el ciclo de vida de los documentos de una organización. Ejemplos: SharePoint (Microsoft), Google Drive con gestión estructurada, DocuWare, Alfresco.

Funciones principales de un SGD:

- **Repositorio centralizado**: todos los documentos en un solo lugar, accesible desde cualquier dispositivo.
- **Control de versiones**: registro automático de quién cambió qué y cuándo.
- **Búsqueda avanzada**: por metadatos, texto completo, fecha, autor.
- **Flujos de aprobación**: un documento pasa por distintos revisores antes de aprobarse.
- **Control de acceso**: cada usuario solo ve lo que tiene permiso de ver.

En empresas pequeñas, Google Drive o SharePoint bien estructurados pueden hacer las veces de SGD sin inversión adicional.

## 15. Agenda y gestión de citas

La gestión de la agenda del responsable o del equipo es una de las tareas más habituales del auxiliar administrativo:

- **Priorizar según criterios del responsable**: aprender a distinguir qué reuniones son imprescindibles, cuáles pueden posponerse y cuáles pueden delegarse.
- **Confirmar citas con antelación**: recordatorio 24-48 horas antes, especialmente para reuniones externas.
- **Reservar recursos**: sala de reuniones, proyector, materiales — verificar disponibilidad antes de confirmar la cita.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- **Documentar**: registrar todas las citas con los datos del interlocutor, el asunto y la duración prevista.
- **Google Calendar / Outlook**: las dos herramientas más usadas. Permiten compartir calendarios, enviar invitaciones y gestionar recursos.

## 16. Atención telefónica profesional

El teléfono sigue siendo un canal crítico en muchas empresas. Protocolo de atención:

**Llamada entrante**:

1. Responder antes del tercer tono.
2. Identificarse: "Buenos días, [Empresa], le atiende [Nombre]. ¿En qué le puedo ayudar?"
3. Escuchar activamente sin interrumpir.
4. Si es necesario transferir, avisar: "Le paso con [persona/departamento]. Un momento, por favor."
5. Si la persona no está disponible: anotar el mensaje completo (quién llama, de qué empresa, número de teléfono, asunto, hora de la llamada) y transmitirlo sin demora.

**Llamada saliente**:

1. Identificarse al principio.
2. Preguntar si es buen momento.
3. Ir al grano — el tiempo del interlocutor es valioso.
4. Confirmar los acuerdos al final de la llamada.

## 17. Recepción y atención al público

El auxiliar administrativo suele ser la primera persona que ve un visitante cuando entra en las instalaciones. La primera impresión determina la percepción del cliente sobre toda la empresa.

Protocolo básico de recepción:

- Contacto visual y saludo al entrar, aunque se esté atendiendo a otra persona.
- "Buenos días/tardes. ¿En qué puedo ayudarle?"
- Registrar la visita (nombre, empresa, persona a quien visita, hora de llegada).
- Avisar al destinatario de la visita e indicar al visitante dónde esperar.
- Ofrecer agua o café si el tiempo de espera supera los 5 minutos.

## 18. Ofimática aplicada: Word y Excel en la administración

Los dos programas de ofimática más usados en la administración auxiliar:

**Word aplicado a la administración**:

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- Plantillas de documentos: contratos, cartas, informes. Las plantillas garantizan uniformidad y ahorran tiempo.
- Combinación de correspondencia (mailing): generar cartas o emails personalizados a partir de una lista de contactos en Excel.
- Control de cambios y revisiones: usar el control de cambios para que los documentos revisados sean auditables.

**Excel aplicado a la administración**:

- Registros y bases de datos: listados de clientes, control de facturas, seguimiento de pedidos.
- Tablas dinámicas: resúmenes de datos sin necesidad de programación.
- Fórmulas básicas: SUMA, PROMEDIO, CONTAR, BUSCARV para cruces de datos entre tablas.

## 19. Herramientas digitales de colaboración en la empresa

Las herramientas de colaboración digital son hoy imprescindibles en cualquier oficina:

- **Microsoft Teams / Slack**: comunicación de equipo en tiempo real, con canales temáticos, mensajería directa y videollamadas integradas.
- **OneDrive / Google Drive**: almacenamiento en la nube compartido para que el equipo trabaje sobre los mismos documentos.
- **Trello / Asana**: gestión de tareas y proyectos — visualización de quién hace qué y en qué plazo.
- **Zoom / Google Meet**: videollamadas con clientes, proveedores o equipos remotos.
- **Docusign / Adobe Sign**: firma electrónica de contratos y documentos sin necesidad de imprimir.

El auxiliar administrativo debe saber usar estas herramientas a nivel usuario básico-intermedio para ser productivo en la oficina moderna.

## 20. El RGPD en el trabajo administrativo

El auxiliar administrativo trata datos personales constantemente: datos de clientes, proveedores, empleados, candidatos. El RGPD (Reglamento UE 2016/679) establece obligaciones concretas:

- **Solo tratar los datos necesarios**: no acceder a datos de clientes que no son relevantes para la tarea que se realiza.
- **No compartir con terceros no autorizados**: ni por email, ni verbalmente, ni dejando documentos a la vista.
- **Destrucción segura**: triturar los documentos impresos con datos personales — no tirarlos enteros a la papelera.
- **Comunicar incidencias**: si se detecta que datos personales han podido quedar expuestos (email enviado a quien no debía, documento perdido), comunicarlo inmediatamente al responsable.

La confidencialidad no termina al salir de la oficina — los datos tratados en el trabajo no se comentan fuera de él.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

## 21. Confidencialidad y discreción profesional

La discreción es una de las competencias más valoradas en el perfil administrativo. El auxiliar administrativo accede a información estratégica, financiera y personal que no puede salir de la organización sin autorización:

- **Contratos y acuerdos comerciales**: condiciones que la empresa no quiere que conozca la competencia.
- **Datos de empleados**: salarios, evaluaciones, situaciones personales.
- **Datos de clientes**: información de contacto, historial de compras, situación financiera.
- **Información financiera**: márgenes, facturación, deudas.

En muchos contratos de trabajo, especialmente en sectores sensibles, se incluye una cláusula de confidencialidad que extiende esta obligación incluso después de abandonar la empresa.

## 22. Errores frecuentes y buenas prácticas

**Errores más comunes**:

- **Archivo sin criterio**: guardar documentos sin sistema coherente hace imposible encontrarlos después.
- **No confirmar la recepción**: cuando se recibe un email importante, confirmar la recepción aunque no se tenga respuesta todavía.
- **Dejar documentos sensibles a la vista**: sobre la mesa, en la impresora compartida o en la pantalla sin supervisión.
- **No hacer backup**: confiar en que "nunca va a pasar nada" hasta que el disco duro falla.
- **Mensajes de voz incompletos**: si no cogen el teléfono y se deja un mensaje, siempre dar el nombre, empresa, número y el asunto brevemente.

**Buenas prácticas**:

- Al final de cada día, despejar el escritorio y cerrar los expedientes activos.
- Nunca dejar la sesión del ordenador abierta al alejarse del puesto.
- Confirmar siempre las citas el día anterior.
- Antes de enviar un email importante, leerlo una vez más para verificar destinatario, tono y que el adjunto está incluido.

## 23. Resumen de puntos clave

- El auxiliar administrativo es el eje de la organización interna de la empresa — discreción, precisión y proactividad son sus cualidades fundamentales.
- El plazo general de conservación de documentos contables y facturas es de 6 años (Código de Comercio); los documentos tributarios, 4 años mínimo (AEAT).

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- El sistema de clasificación documental debe elegirse según el tipo de documentos y el uso habitual del archivo.
- La destrucción de documentos con datos personales debe hacerse de forma segura — nunca tirarlos enteros.
- Al final de cada jornada: escritorio limpio, sesión cerrada, documentos archivados.

## 24. Anexo normativo: marco de referencia

- **Certificado de Profesionalidad ADGG0208 — Actividades Administrativas en la Relación con el Cliente** (Real Decreto 1210/2009): referencia de las competencias profesionales del perfil de auxiliar administrativo en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- **Código de Comercio (art. 30)**: obligación de conservar los libros de contabilidad y documentación empresarial durante 6 años.
- **Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria**: plazos de conservación de documentos con trascendencia tributaria (4 años).
- **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)** y **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)**: tratamiento de datos personales en el trabajo administrativo.
- **Norma ISO 15489-1:2016**: norma internacional sobre gestión de documentos — marco de referencia para sistemas de gestión documental.

## 25. Glosario de términos

- **Albarán**: documento que acompaña a una entrega de mercancía y que el receptor firma como conformidad de la recepción.
- **Archivo activo**: documentos en uso frecuente, accesibles en el propio puesto de trabajo o en la oficina.
- **Archivo semiactivo**: documentos consultados ocasionalmente, en un archivo departamental o central.
- **Archivo definitivo (histórico)**: documentos conservados por obligación legal o valor histórico, raramente consultados.
- **Burofax**: servicio postal con acreditación legal del contenido y la fecha de entrega — equivale a una notificación fehaciente.
- **Combinación de correspondencia**: función de Word para generar cartas personalizadas automáticamente a partir de una lista de datos en Excel.
- **Expediente**: conjunto de documentos relacionados con un mismo asunto o trámite, agrupados y ordenados.
- **Metadatos**: datos sobre un documento (autor, fecha de creación, tipo, tamaño) que permiten clasificarlo y buscarlo sin necesidad de abrir el fichero.
- **SGD (Sistema de Gestión Documental)**: software para gestionar el ciclo de vida de los documentos de una organización.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- **Control de cambios**: función de Word que registra las modificaciones de un documento indicando quién cambió qué y cuándo.
- **Backup (copia de seguridad)**: copia de los datos en una ubicación diferente al original, para recuperarlos en caso de pérdida o fallo.
- **Oficio**: documento formal utilizado en las comunicaciones con administraciones públicas.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.