

Tramitación de correspondencia y paquetería

Contenidos

- 2.1. Circulación interna del correo por áreas y departamentos
- 2.2. Tareas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia y la paquetería
- 2.3. Los servicios de Correos
- 2.4. Los servicios de mensajería externa
- 2.5. Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico
- 2.6. El fax y su funcionamiento
- 2.7. Seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación

Objetivos

- Identificar y realizar las tareas relacionadas con la correspondencia y la paquetería.
- Reconocer los métodos de clasificación y de distribución de la correspondencia y la paquetería.
- Conocer los servicios que ofrecen las compañías de envío de correspondencia y paquetería, seleccionando la opción más adecuada.
- Elegir el embalaje más adecuado para cada producto o documento.
- Aplicar las técnicas de ensobrado y empaquetado básico.
- Conocer el funcionamiento del fax para el envío y recepción de documentos.
- Valorar la importancia de ser cuidadosos en el manejo de la correspondencia.
- Conocer la importancia de aplicar la normativa legal de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación.

2.1. Circulación interna del correo por áreas y departamentos

Las áreas y departamentos reciben y envían correo constantemente. Este correo circula por la entidad durante un tiempo. Cuando se trata de correo interno, hasta que llega a su departamento de destino cuando se trata de correo externo, hasta que es entregado a Correos u otra empresa de mensajería externa para su envío.

2.1.1. Recepción de correo

Empezaremos por describir el proceso de recepción del correo.

Quién recoge el correo

El correo en la mayoría de los casos lo va a traer un empleado de Correos o de una empresa de mensajería externa. También cabe la posibilidad de que lo traiga un empleado de otra entidad o incluso un particular. Pero quien lo recoja va a depender del tipo de entidad:

- **En las empresas pequeñas y medianas** es una sola persona la que se ocupa de recoger el correo, mientras que las **grandes** cuentan con un departamento, área, sección o unidad específica para dicha tarea. Además, suelen contar con aplicaciones informáticas específicas para gestionar la correspondencia y medios mecánicos como cintas transportadoras o tubos neumáticos para su distribución por las distintas áreas y departamentos de la empresa.

- **En las entidades públicas** (diputaciones, ayuntamientos, universidades, centros de enseñanza...) recoge el correo el personal de correspondencia o los ordenanzas.

Cuando la entidad tiene contratado una **apartado de correos**, la persona encargada acude a la oficina de Correos de la localidad para recogerlo. En las organizaciones pequeñas esta labor solo se realiza una vez al día a primera hora de la mañana. En las grandes, sin embargo, suelen hacerse hasta tres recogidas: al comienzo de la jornada, a media mañana y poco antes de cerrar, para comprobar si ha llegado algún correo urgente.

Qué se hace luego con el correo

Si la correspondencia es urgente o se trata de paquetería, normalmente se se avisa al destinatario para que acuda a recogerlo. El resto del correo se clasifica para luego proceder a su reparto. El reparto puede hacerse directamente a los departamentos, estableciendo unas rutas de reparto, o bien, se coloca el correo en casilleros o bandejas donde cada empleado o jefe de departamento pasa a recogerlo.

Recuerda que...

En toda comunicación, el remitente es el que envía el mensaje y el destinatario el que lo recibe.

Sabías que...

El término **correo** se refiere a «el que corre» y se remonta a épocas en que los portadores de noticias eran verdaderos atletas. Un mensajero legendario fue el corredor de la célebre Batalla de Maratón, que en el año 490 a. C. recorrió los 42 kilómetros que separaban dicho lugar de Atenas para anunciar la victoria de los griegos.

Sabías que...

Los **apartados de correos** son un servicio de buzón de correspondencia con llave, localizados en las oficinas de Correos, con el que el destinatario tiene garantizada la recepción de sus cartas y paquetes.

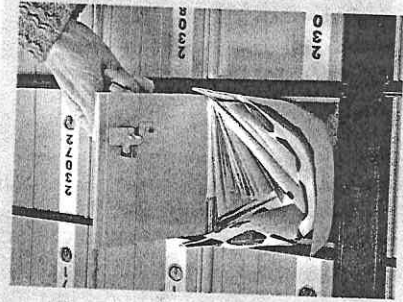


Figura 2.1. Apartado de correos.

2.1.2. Envío de correo

Pasamos ahora a describir el proceso de envío.

■ Quién recoge el correo

En los momentos establecidos de reparto, el conserje o persona encargada recoge el correo de las bandejas dispuestas al efecto en los despachos, comprobando si se trata de correo interno o externo.

■ Qué se hace luego con el correo

- Si es correo interno lo trata como si fuese recepción de correo, es decir, lo clasifica y reparte a los departamentos destinatarios.
- Si es correo externo con destino fuera de la entidad, tras proceder a su clasificación y franqueo, caben dos posibilidades en función de cómo se decida hacer el envío:
 - Entregarlo a Correos.
 - Entregarlo a otra empresa de mensajería externa.

En la Figura 2.2 podemos ver el flujoograma que describe gráficamente cómo desarrolla este proceso una conserjería de la Universidad de Sevilla.

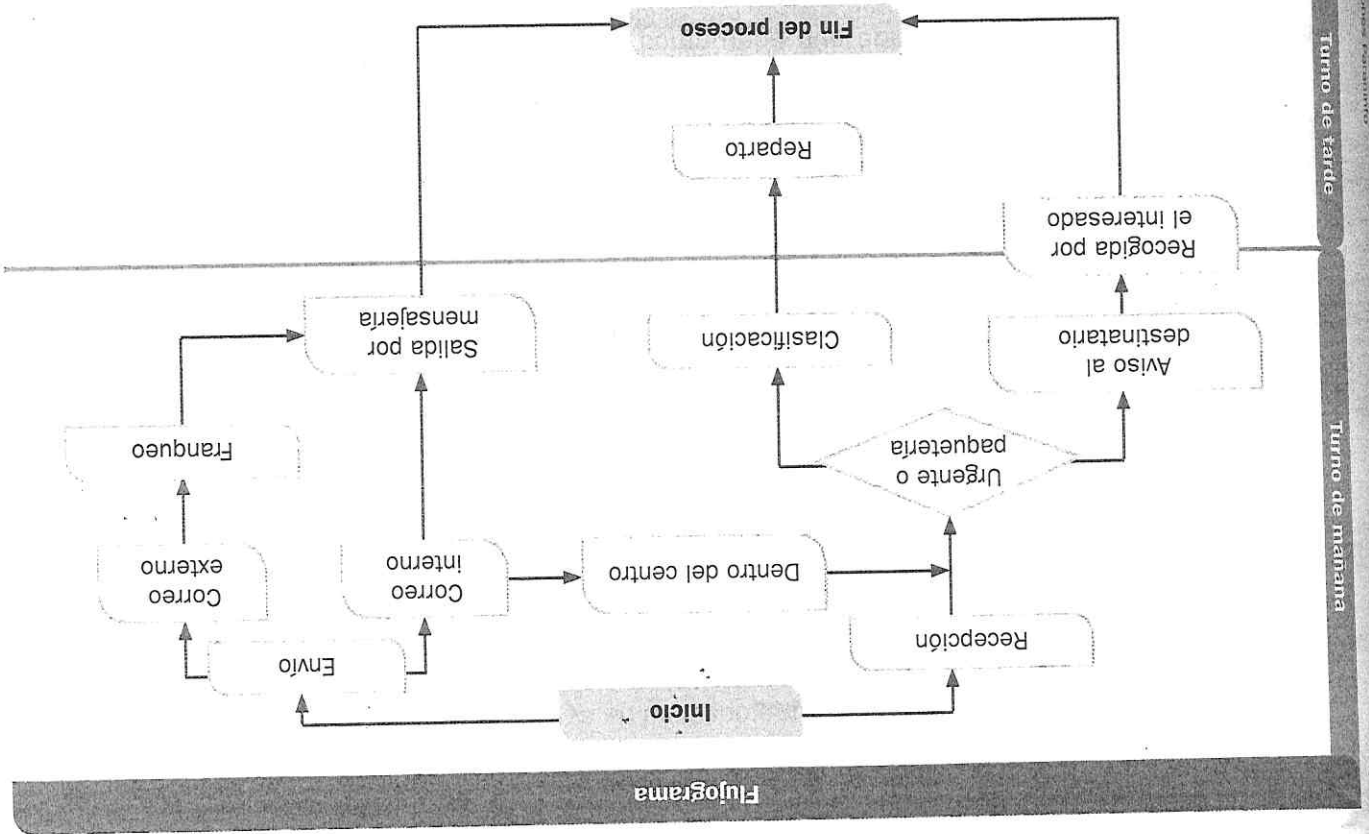


Figura 2.2. Proceso de gestión del correo por la Conserjería de la E. T. S. de Ingeniería de Edificación de la Universidad de Sevilla.

Sabías que...
 El **extravío de correspondencia** puede tener consecuencias graves para nuestra entidad, en forma de sanciones administrativas y fiscales. Por eso, para prevenir pérdidas o deterioros de documentos es muy importante mantener en todo momento limpio y en orden nuestro espacio de trabajo.

2.2. Tareas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia y la paquetería

Tras ver cómo circula el correo por las dependencias de las entidades, toca ahora ahondar un poco más en las tareas relacionadas con las distintas fases del proceso. Estas tareas ya hemos visto que las va a realizar el personal responsable de cada entidad, que en muchos casos es el conserje u ordenanza. Para su estudio, al igual que hemos hecho en el apartado anterior, vamos a diferenciar entre la correspondencia y paquetería recibida y la enviada.

2.2.1. Tratamiento de la correspondencia y paquetería recibida

Empezaremos por describir las tareas relacionadas con la recepción del correo.

Recepción y clasificación del correo entrante

Los documentos se reciben por correo, fax, mensajería, etc., y una vez recepcionados se clasifican según sean cartas, impresos, facturas, periódicos, revistas o algún tipo de paquetería. Para ello se suele disponer de bandejas o estantes clasificadores.

Como ya se ha dicho antes, algunas organizaciones recogen la correspondencia en la oficina de Correos por tener contratado una apartado de correos.

Cuando el correo lo trae un mensajero debemos firmar un albarán de entrega, que sirve para certificar que se ha producido la recepción.

Apertura y comprobación

No debe abrirse toda la correspondencia. Cuando en un sobre aparecen expresiones como *privado, confidencial, reservado, personal, a la atención de...* o similares, no se abre, sino que se entrega cerrado a la persona a la que va dirigido.

Se comprueba también que dentro del sobre se adjunta toda la documentación a la que hace referencia el documento. Por ejemplo, si una carta dice *adjunto remito cheque, catálogo, etc.*, se comprueba si realmente se han adjuntado tales documentos para anotarlos como anexos en el registro o, en caso contrario, reclamarlos.

También se comprueba que aparecen correctos los datos del remitente.



Figura 2.3. Apertura de correspondencia.

✓ **Guardar secreto**

Cuando se lee el contenido de un documento hay que tener en cuenta que nuestro código deontológico nos obliga a guardar secreto de todo lo que conozcamos a través de nuestro trabajo.

Registro

El correo se debe registrar conforme a las normas internas de cada entidad, a través de los medios convencionales o informáticos de que la organización disponga.

El registro consiste en:

1. Estampar un **sello** en cada documento, asignando un número correlativo y poniendo la fecha de la recepción.

El sello se estampa normalmente en la parte superior del documento y puede tener un formato parecido al de la Figura 2.4.

Si la correspondencia es personal, confidencial o reservada, no se registra, ya que no se habrá abierto.

2. Anotar el número y fecha que hayamos puesto en el sello, así como un extracto de su información y del destinatario en el **registro de entrada de correspondencia**, cuyo formato no está normalizado, dado que no es obligatorio, si bien todos son parecidos al modelo utilizado en el siguiente ejemplo.

Tabla 2.1. Registro de entrada de correspondencia

N.º registro	Fecha	Remitente		Clase de envío	Anexos	Asunto	Departamento destinatario
		Nombre	Localidad				
143/XX	04/03/XX	ARPE, SA	Logroño	Carta	Catálogo	Temporada Primavera-verano	Compras
144/XX	04/03/XX	Antonio Lezcano Gálvez	Badajoz	Fax	—	Curriculum vitae	Recursos Humanos
145/XX	05/03/XX	TAF Publicidad, SL	Madrid	Paquete	Vídeo	Campaña publicidad	Comercial
146/XX	05/03/XX	Albatros y cia.	Córdoba	Carta certificada	Letra de cambio	Pago Fra. 456/20XX	Financiero y Tesorería

Actividad propuesta 2.1

Imagina que trabajas en la empresa Jamones Vidal, SL, de Calamocha (Teruel), y que el día 4 de marzo de 20XX tienes que registrar los siguientes documentos en el registro de correspondencia recibida:

- Carta de Angel Villagrana Martín, de Guadalajara, realizándonos un pedido de 20 jamones.

NOTA: Comienza a registrar con el número de orden 30/XX.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA REGISTRO GENERAL	ENTRADA	N.º 201000100048019 03.11.10 09:28:16
--	---------	--

Figura 2.4. Ejemplo de sello de registro de entrada.

Para que la correspondencia pueda ser registrada debe llevar un sello con la fecha y un número de registro.

Sabias que...

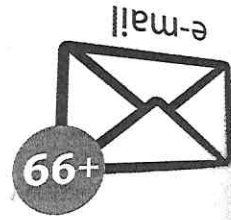


Figura 2.5. Correo electrónico entrante.

Las empresas reciben multitud de correos electrónicos. Después de una primera selección solo se imprimen aquellos que tienen una especial relevancia.

Recuerda que...

✓ *Cómo se registra un fax*

Aunque en la actualidad el uso del fax disminuye en favor de Internet y del correo electrónico, todavía hay empresas que lo siguen utilizando. Algunas llevan un libro específico para el registro de los documentos que llegan por fax, pero lo más frecuente es que se le dé entrada a través del propio registro de entrada de correspondencia que hemos visto anteriormente.

✓ *Registro del correo electrónico*

El correo electrónico está desplazando al correo tradicional. Las organizaciones reciben muchos correos electrónicos, pero no todos tienen el mismo valor para la entidad. Así que la primera labor consiste en seleccionar aquellos que se consideren importantes para, a continuación, dejar constancia escrita imprimiéndolos.

Al igual que con los documentos que llegan a través del fax, algunas entidades también llevan un «libro registro de correo electrónico», pero no es lo más frecuente. Lo normal es registrarlos junto con la correspondencia ordinaria, en el registro de entrada de correspondencia. Cada cierto tiempo conviene **expurgar** aquellos correos que no interesen ser guardados.

La clasificación

El correo una vez registrado se ordena en **grupos homogéneos** para diferenciar entre:

- Urgente.
- Clasificado como «personal» o «confidencial».
- Ordinario.

Además, cada envío es clasificado con arreglo al método de clasificación que utilice la entidad. Los **principales sistemas** de clasificación son: alfabético, numérico, geográfico, cronológico y por materias. Cada organización aplica el método más acorde con sus necesidades, intentando que sea fácil de comprender y de manejar por las personas que vayan a trabajar con él. Los sistemas de clasificación se explican en el módulo *Archivo y comunicación*.

- Carta certificada de Charcuterías Gonzalo, SA, de Huesca, conteniendo letra aceptada.
- Carta de Carnes Alegre, SC, de Valdelinares (Teruel), solicitando presupuesto para un futuro pedido.
- Carta certificada de Charcutería Los Maños, de Zaragoza, conteniendo cheque n.º 328/XX, correspondiente al pago de la factura n.º 628/XX.
- Paquete postal con el vídeo publicitario que encargamos a Publívdeos, SA, de Madrid, para la campaña de Navidad.

La distribución

La distribución consiste en hacer llegar el correo al departamento o a la persona correspondiente una vez que ha sido registrado y clasificado.

Si un correo llega con carácter de **urgente**, o si se trata de un telegrama o un paquete, se entrega en primer lugar.

Cuando un documento afecta a más de un departamento, se hace una **fotocopia** para cada uno de ellos, repartiéndolo el original al departamento destinatario y las fotocopias al resto.

Cuando la correspondencia o documento se crea en un mismo departamento de la entidad, la persona que la genera suele encargarse también de entregarla al personal responsable de su franqueo, depositándola en la bandeja prevista al efecto. Pero cuando las distancias aumentan, se recurre a la figura del **ordenanza**.

✓ Reglas para una buena distribución

Para que la labor del personal encargado del reparto o distribución resulte eficaz, se deben tener presentes las siguientes reglas:

- Definir los **recorridos** especificando los despachos y demás dependencias que se deben visitar en cada entrega o recogida del correo.
- Cada punto del recorrido debe tener al menos **dos bandejas** portapapeles, una para la correspondencia de **entrada** y otra para la de **salida**.
- **Primero** se entrega la correspondencia **urgente** y luego se continúa con el recorrido establecido.

- Algunas entidades, como puede ser el caso de laboratorios o centros de investigación, pueden recibir **paquetes que necesiten frío**. En esos casos deberemos localizar al destinatario u otra persona de su departamento para que haga la recepción y traslade el paquete rápidamente a su destino.

- Cuando se trate de **paquetes voluminosos** deberemos localizar al destinatario u otra persona de su departamento para que el empleado de la empresa externa de mensajería haga la entrega en el espacio de destino.

2.2.2. Tratamiento de la correspondencia y paquetería que se va a enviar

Una vez vistas las tareas relacionadas con la recepción, pasamos a describir las tareas relacionadas con el envío del correo.

Figura 2.7. Distribución de la correspondencia.

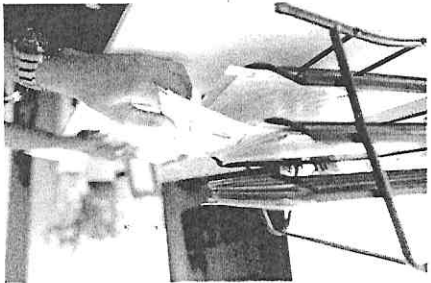
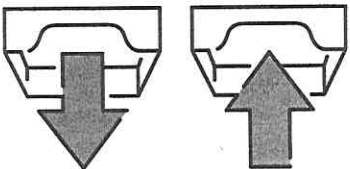


Figura 2.6. Bandejas de entrada y de salida de correspondencia.



Sabias que...

El término **mecanografía** procede del griego *μηχανή* (méchane): mecánico, máquina, y *γράφω* (gráfo): escritura, dibujo. Se refiere al proceso de introducir texto o caracteres a través de un dispositivo por medio de un teclado como el que poseen las máquinas de escribir, los ordenadores y las calculadoras.

Actividad Propuesta 2.2



Visualiza el video que encontrarás en el enlace <https://www.youtube.com/watch?v=XgcyjWAOXk>. Cuando hayas terminado, enumera los beneficios que presenta un sistema de gestión documental.



Figura 2.8. Comprobaciones previas al envío.

Preparación de la correspondencia

Empezaremos por las tareas previas al envío.

- **Redacción**
La correspondencia la mecanografía el personal administrativo adscrito a cada departamento de la empresa.
- **Firma**
Tras ser preparada por el personal administrativo, se presenta al jefe del departamento para que la firme.
- **Copias**
Las entidades deben hacer copia de la correspondencia que envían. Esta copia física se archiva convenientemente. También resulta muy aconsejable hacer una o varias copias de seguridad del documento en formato digital. Luego se remite el original al departamento o persona encargada de la correspondencia para que la envíe.
Hay que decir que cada vez es menos frecuente guardar copias físicas de los documentos. No solo se ahorra en papel y en espacio, sino que además lo agradece el medio ambiente.

Existen aplicaciones informáticas de gestión documental creadas para organizar grandes cantidades de documentos electrónicos o imágenes digitalizadas de documentos en papel.

Comprobaciones previas al envío

La persona encargada recibe la correspondencia y paquetería que los demás departamentos desean enviar. Una vez recibida, se hacen las siguientes comprobaciones:

- Los documentos están debidamente firmados y se acompañan los anexos a los que puedan hacer referencia.
- Figura la dirección completa y el nombre del destinatario. En los sobres con ventanilla la información del destinatario tiene que leerse correctamente.
- Se indica el país en la correspondencia que va dirigida al extranjero.
- Las cajas y paquetes están correctamente embalados. La información del destinatario tiene que figurar escrita sobre el embalaje o por medio de una pegatina colocada en el mismo. En ningún caso debe ir pegado al embalaje un sobre con documentación, esta tiene que ir en el interior.

Según el manual de procedimientos de la entidad, es muy probable que las tareas de ensobrado, embalado y empacquetado sean competencia del propio conservador u ordenanza.

- Se devuelve al remitente el correo que no cumple los requisitos para que los subsane.

Clasificación y distribución del correo saliente

Al igual que el correo entrante, el correo saliente también se clasifica por **grupos homogéneos**, según la modalidad de envío, el destino y el peso. Dependiendo de que el envío lo hagamos por Correos o con alguna otra empresa externa de mensajería de las múltiples que hay en el mercado, el criterio de clasificación puede variar.

Si el envío lo vamos a realizar por Correos, la clasificación la haremos de la siguiente manera:

- Según la **modalidad de envío** que haya elegido el remitente:

- Correspondencia ordinaria, nacional o internacional.
- Correspondencia certificada (con acuse de recibo o no), nacional o internacional.
- Correspondencia urgente, nacional o internacional.
- Correspondencia urgente certificada, nacional o internacional.
- Paquetes postales nacionales.
- Paquetes azules nacionales.
- Paquetes internacionales, económico o prioritario.

- Según el **destino**:

- Nacionales.
- ✓ Capitales de provincias y ciudades de más de 50.000 habitantes.
- ✓ Pueblos y ciudades de menos de 50.000 habitantes.

- Península y Baleares (P Y B).
- Canarias (CA).
- Ceuta (C).
- Melilla (M).

- Península y Baleares (P Y B).
- Canarias (CA).
- Ceuta (C).
- Melilla (M).

Sabías que...

Las entidades comprometidas con el medio ambiente suelen fomentar la reutilización de los sobres para la correspondencia interna.



Figura 2.9. Clasificación del correo.

– Internacionales:

✓ **Ámbitos especiales:** Alemania, Austria, Bélgica, Brasil, Dinamarca, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Gran Bretaña, Holanda, Italia, Japón, Portugal, Suecia, Suiza, Noruega.

✓ **Zona 1. Europa.** Países no incluidos en ámbitos especiales:

- Miembros de la Unión Europea (UE).
- Resto de países europeos (R).

✓ **Zona 2.** El resto de países del mundo no incluidos en ámbitos especiales.

● Según el peso, en gramos, del envío:

- Hasta 20 g en sobre normalizado (11,5 x 22,5).
- Hasta 20 g sin normalizar (con formato distinto al anterior).
- Entre 20 g y 50 g.
- Entre 51 g y 100 g.
- Entre 101 g y 200 g.
- Entre 201 g y 350 g.
- Entre 351 g y 500 g.
- Entre 501 g y 1000 g.
- Entre 1001 g y 1500 g.
- Entre 1501 g y 2000 g.

✓ Correo interno

El correo interno se clasifica y distribuye en los diferentes casilleros y bandejas, según el protocolo de actuación que tenga la entidad.

En el caso de no conocer a la persona destinataria se procede de la siguiente manera:

- Se consulta por teléfono o correo electrónico a los distintos departamentos.
- Si la entidad tiene otras sedes o sucursales, se les manda un correo electrónico para consultarles.
- Pasado un tiempo sin recibir respuesta, normalmente una semana, se escribe en rojo y con letra visible «DESCONOCIDO» y se devuelve al remitente.

Registro

Tras la clasificación se procede al registro en el registro de salida de correspondencia, cuyo formato es muy similar al del registro de entrada. Veamos un ejemplo.

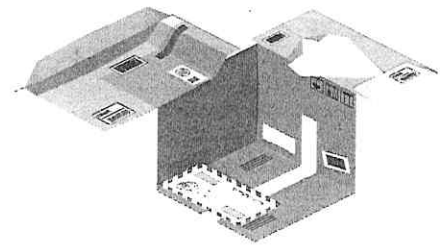


Figura 2.10. Envíos preparados.

Plegado y ensobrado

Tras el registro, los documentos se pliegan e introducen en sobres, comprobando que no se deja fuera la posible documentación adjunta.

Algunas organizaciones que remiten mucha correspondencia disponen de **máquinas ensobradoras** para realizar esta labor. Además, existen empresas especializadas que prestan este tipo de servicios.

La forma de colocar la dirección en los sobres es muy variable: se puede imprimir directamente en el sobre, anotarla a mano, o utilizar sobres ventanilla o etiquetas adhesivas, en las que previamente se haya impreso la dirección.

Franqueo

Consiste en pesar y franquear correctamente cada una de las cartas, paquetes y demás envíos a los que vamos a dar salida.

El **franqueo** es el valor que la oficina de Correos da a su servicio de transporte y reparto. El importe del franquero depende del peso y del

Actividad propuesta 2.3

- Sigues trabajando para la misma empresa de la Actividad propuesta 2.1 y ahora registras los siguientes documentos en el registro de salida de correspondencia:
- Carta certificada dirigida al cliente Chacinerías Larraz, SL, de Utebo (Zaragoza), acompañada de una letra de cambio para ser aceptada como pago de nuestra factura n.º 254/XX.
 - **NOTA:** Comienza a registrar con el número 28/XX.
 - Telegrama dirigido a David Sánchez Rodríguez, de Huesca, citándole para una entrevista de trabajo.
 - Paquete con unas bolsas de muestras de jamón dirigido a la Asociación de Amigos del Jamón, de Cuenca, y enviado por medio de la empresa de mensajería La Veloz.
 - Carta dirigida al cliente Gustavo Izquierdo Pinilla, de Alcañiz, adjuntándole la factura n.º 26/XX correspondiente a su pedido n.º 18/XX.
 - Carta dirigida a la empresa Lo Mejor Del Cerdo, SL de Calatayud, incluyendo un catálogo de nuestros productos.

Tabla 2.2. Registro de salida de correspondencia

N.º registro	Fecha	Destinatario		Clase de envío	Anexos	Asunto	Observaciones
		Nombre	Localidad				
128/XX	16/05/XX	ORIO, SA	Barcelona	Carta	Catálogos	—	Certificada
129/XX	16/05/XX	Mario Larraz Biel	Valencia	Carta	—	Citación entrevista de trabajo	Urgente
130/XX	17/05/XX	Papería JANDRO	Teruel	Paquete	—	Muestra	Envío por RAPID
131/XX	18/05/XX	Banco SCH	Zaragoza	Fax	—	Solicitud extracto	—

Figura 2.11. Máquina ensobrador.

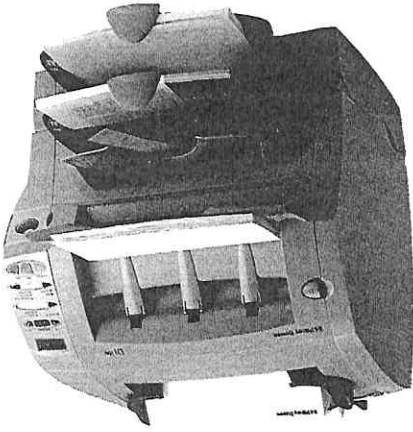




Figura 2.12. Balanza franqueadora.

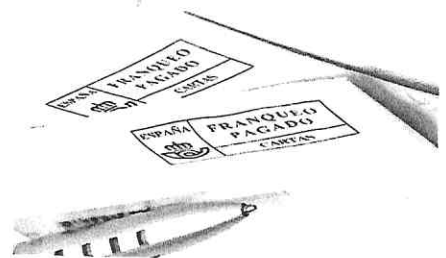


Figura 2.13. Sobres con franqueo pagado.

Sabías que...

Las plegadoras automáticas procesan hasta treinta mil hojas por hora y una máquina automática para cerrar sobres puede engomarse y sellar hasta veinte mil en una hora.

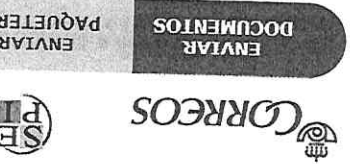


Figura 2.14. Servicios prestados por Correos.

2.3. Los servicios de Correos

Entre los distintos medios que utilizan las entidades para el envío de su correspondencia y paquetería, Correos es, probablemente, el más utilizado.

Los medios de envío de Correos

En la siguiente tabla se muestran las principales características de los medios de envío de documentos y paquetería que ofrece Correos a las empresas, junto con los servicios adicionales que se pueden contratar con cada uno de ellos.

Expedición o envío

- Como hemos visto antes, para enviar el correo las entidades utilizan los servicios que prestan:
- El grupo Correos.
- Las agencias o compañías privadas de mensajería y paquetería, tales como Secur, Azkar, NACEX, MRW, etc.

Actividad propuesta 2.4

Averigua cuántos documentos es capaz de ensobrar en una hora la máquina ensobradora que aparece en el siguiente video: <https://youtu.be/SogSizSCZDQ>



Algunas empresas y organismos tienen concertado el franqueo con el servicio de Correos. Es lo que se conoce como **franqueo pagado**, el cual queda identificado mediante la impresión mecánica de un rectángulo en la esquina superior derecha del sobre, tal y como se muestra en la Figura 2.13.

También es posible realizar el franqueo utilizando máquinas de franqueo como la de la Figura 2.12. Junto a estas máquinas, también se utilizan las ensobradoras. Ambas ahorran mucho tiempo cuando se trata de enviar gran cantidad de correspondencia.

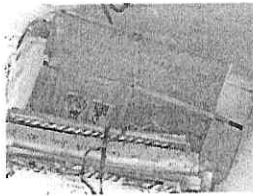
El sistema tradicional de franqueo es el realizado a través de sellos postales.

tipo de envío. Para saber su importe se consultan previamente las tarifas postales.

Para enviar documentos

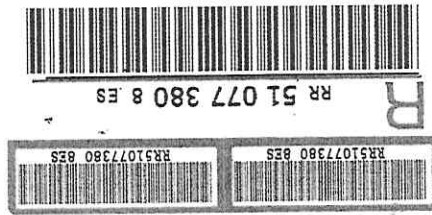
Cartas y documentos

Para enviar documentos, facturas, informes, etc., en sobre cerrado para depositar en el buzón del domicilio del destinatario. Es la modalidad más utilizada. Ambito: nacional (España y Andorra) e internacional. Peso máximo: hasta 2 kg. Plazos de entrega: de 2 a 4 días hábiles.



Carta certificada

Se utiliza para remitir aquellos envíos especialmente importantes, como contratos, presupuestos firmados, declaraciones, escritos oficiales o cualquier otro tipo de documento que requiera una mayor seguridad y garantía de entrega. Su entrega queda garantizada a domicilio bajo firma del destinatario o persona autorizada si estos se encuentran en el mismo, de lo contrario se deja nota de aviso en el buzón para pasar a recogerla en la oficina de Correos más cercana. Ambito: nacional (España y Andorra) e internacional. Peso máximo: hasta 2 kg. Plazos de entrega: de 1 a 3 días hábiles, dependiendo de si el envío es dentro de la localidad, provincial o nacional, y de 2 a 4 días hábiles a Europa. Resto de destinos, según el país. Se le adhieren las siguientes pegatinas para su identificación. La primera en el ámbito nacional y la segunda en el internacional.



- Ambito nacional e internacional**
- Aviso de recibo.
 - Valor declarado.
 - Reembolso.
 - Recogida en domicilio.
- Ambito nacional**
- Prueba de entrega electrónica (PEE).
 - Segundo intento de entrega a domicilio.
 - Normalización de direcciones postales.
 - Retorno de información (seguimiento telemático).
 - Clasificación de envíos.
 - Digitalización de documentos.

- Ambito internacional**
- Entrega en propia mano.
 - Petición del remitente de reexpedición.


Servicios adicionales

- Ambito nacional e internacional**
- Recogida en domicilio (con contrato).
- Ambito nacional**
- Normalización de direcciones postales.
 - Gestión de devoluciones.

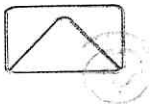
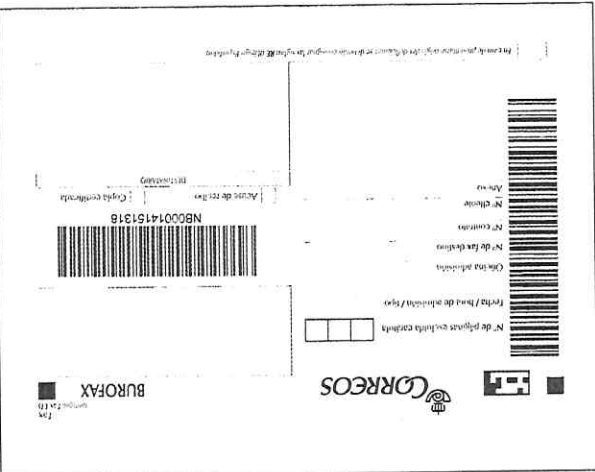
Carta urgente

Mismas características que las cartas, pero con carácter urgente. Ambito: nacional (España y Andorra) e internacional. Peso máximo: hasta 500 g para envío nacional y hasta 2 kg si es internacional. Plazos de entrega: 24 h en el caso de España, de 1 a 3 días en Europa y, en el resto de destinos, según el país. Siempre se entregan en el domicilio del destinatario y pueden tener carácter certificado entregándose bajo firma en los mismos plazos. Se adhiere la pegatina de color rojo correspondiente.



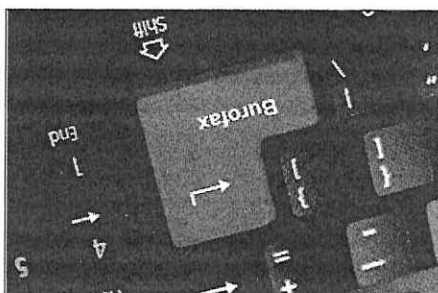
<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de entrega electrónica (PEE). • Reembolso. • Recogida en domicilio. • Petición de devolución, modificación o digitalización de documentos. • Clasificación de envíos. • Prueba de entrega electrónica (PEE). 	<p>Notificación administrativa</p> <p>Se trata de una variedad de la carta certificada (entrega bajo firma) con aviso de recibo, que utilizan exclusivamente las entidades administrativas y judiciales, para tener constancia de que se ha realizado la entrega de sus comunicaciones de carácter legal.</p> <p>Ambito: nacional (España).</p> <p>Plazos de entrega: de 1 a 4 días hábiles.</p> <p>Incluye los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aviso de recibo. • Gestión de entrega de notificaciones. <p>También se puede realizar de forma telemática a través del Servicio de Notificaciones Electrónicas, en la dirección http://notificaciones.060.es del Gobierno de España.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación en el Servicio de Registro Electrónico para las Administraciones Públicas. 	<p>Servicio de Registro Virtual Electrónico con la Administración (ORVE)</p> <p>Permite a las empresas el envío instantáneo de documentos digitalizados a las Administraciones Públicas españolas.</p> <p>Ambito: nacional.</p> <p>Plazos de entrega: inmediato.</p> 
<ul style="list-style-type: none"> • Normalización de direcciones postales. • Gestión de devoluciones. • En cartas certificadas: • Aviso de recibo. • Valor declarado. • Reembolso. • Prueba de entrega electrónica (PEE). • Segundo intento de entrega. 	<p>Correo digital</p> <p>Permite enviar una carta o tarjeta postal desde el ordenador a través de la Oficina Virtual de Correos. Se puede configurar la carta o postal, a partir de documentos propios (Word o PDF) o componiéndolo online, y Correos se encarga de imprimir en blanco y negro o color, ensobrar y depositar en el buzón.</p> <p>Ambito: nacional (España y Andorra) e internacional.</p> <p>Plazos de entrega: de 1 a 4 días hábiles.</p>

(Continúa)

<p>Ambito internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega en propia mano. Petición del remitente de reexpedición. Petición de devolución, modificación o corrección de dirección postal. <p>Servicios adicionales</p>	<p>Correo digital (continuación)</p>  <p>Telegramas</p> <p>Telegrama</p> <ul style="list-style-type: none"> Envío urgente de mensajes con entrega registrada (bajo firma del destinatario), cursados por medios electrónicos desde origen hasta el centro de distribución de destino, con posibilidad de certificar fehacientemente tanto su entrega como su contenido y con valor de prueba ante jueces y tribunales. Ambito: nacional (España y Andorra) e internacional. Plazo de entrega: Nacional Si el envío tiene como destino el territorio nacional, el plazo de entrega es en el mismo día hábil si el proceso de admisión <i>online</i> se ha completado antes de las 12:45 h y su destino son localidades con Unidades de Reparto Especial. El resto de los envíos se entregan en la mañana del siguiente día hábil. Depende del país de destino. Telegrama <i>online</i> Permite preparar el contenido de un telegrama, subir un fichero con múltiples destinatarios y enviarlo a través de Internet. Se realiza a través de la Oficina Virtual de Correos.
<p>Servicios adicionales</p>	<p>Burofax/fax</p>  <p>Burofax</p> <ul style="list-style-type: none"> Envío urgente y bajo firma de documentos relevantes que tienen carácter de prueba frente a terceros (entrega bajo firma). Es ideal para enviar imágenes o copias exactas de textos. Ambito: nacional (España y Andorra) e internacional. Plazo de entrega: 24 horas (excepto sábados, domingos y festivos).

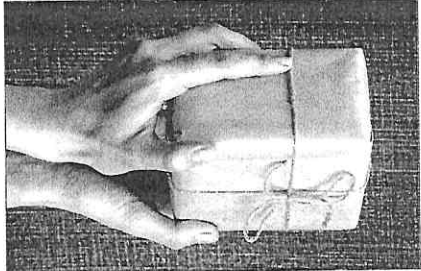
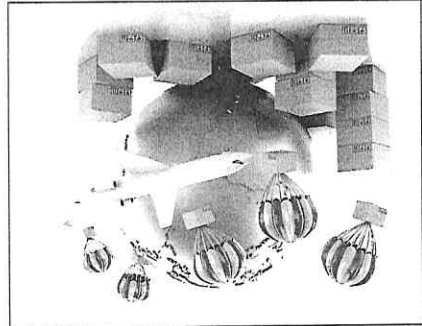
- Ambito nacional e internacional**
- Aviso de servicio.
 - Copia certificada.
 - Ambito nacional
 - Acuse de recibo.
 - Prueba de entrega electrónica (PEE).
 - Certificación de contenido.
 - Custodia 120 meses.

(Continúa)

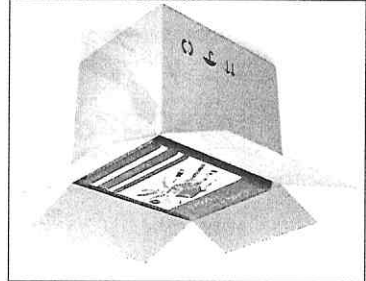
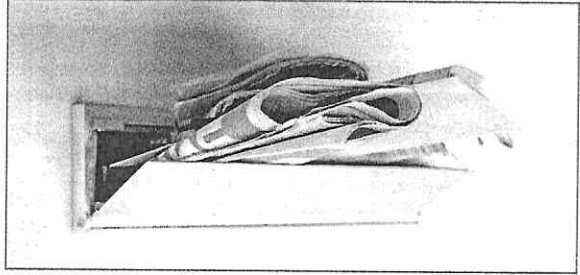
<p>Burifax online</p> <p>Permite preparar el contenido de un documento, subir un fichero con múltiples destinatarios y enviarlo a través de Internet. Se realiza a través de la Oficina Virtual de Correos.</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Copia certificada. • Ambito nacional • Acuse de recibo. • Ambito internacional • Aviso de recibo. 	<p>Fax</p> <p>Envío desde oficinas de Correos de documentos a terminales de fax situados en cualquier lugar del mundo.</p>
---	---

<p>Para enviar paquetería</p> <p>Paquetería Nacional</p> <p>Servicios adicionales</p>	
<p>Paq Today</p> <p>Envío de paquetería en las principales capitales de provincia con recogida y entrega en el mismo día con dos intentos de entrega y 15 días en la oficina de Correos de referencia. El envío está localizado en todo momento (segui- miento continuo y gestión de incidencias)</p> <p>Ambito: nacional.</p> <p>Plazos de entrega: mismo día.</p> <p>Peso máximo: 5 kg por bulto (peso volumétrico, 8 kg).</p> <p>Dimensiones máximas: 39 x 39 x 29 cm.</p>	<p>Correos</p> <p>Paq Today</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega exclusiva al destinatario. • Entrega en franja horaria. • Prueba de Entrega Electrónica (PEE). • Reembolso. • Seguros para paquetería nacional.
<p>Correos Express</p> <p>Entrega al día siguiente</p> <p>Correos Express (www.correosexpress.com) ofrece los siguientes productos para envíos a las capitales de provincia y a más de 500 poblaciones, con entrega garantizada al día siguiente laborable al de su admisión:</p> <p>Paq 10 Entrega antes de las 10:00 h.</p> <p>Paq 14 Entrega antes de las 14:00 h.</p> <p>Peso máximo: 40 kg</p> <p>Dimensiones: largo + alto + ancho = 240 cm.</p>	<p>Correos</p> <p>Express</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega en franja horaria. • Entrega Plus. • Entrega en sábado. • Reembolso. • Seguros para paquetería nacional.
<p>Correos</p> <p>Paq Premium</p> <p>Entrega a medida donde el destinatario puede escoger fecha, hora y lugar de entrega (domicilio, oficina o terminal automatizado CityPaq). Incluye notifica- ciones SMS y/o correo electrónico al destinatario.</p> <p>Ambito: nacional, Andorra y Portugal peninsular.</p> <p>Plazos de entrega: 24-48 horas, dependiendo de origen-destino.</p> <p>Peso máximo: 30 kg</p> <p>Dimensiones máximas: largo + alto + ancho = 210 cm. Sin que el mayor exceda de 120 cm.</p>	<p>Correos</p> <p>Paq Premium</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Modify (para poder modificar la entrega desde un móvil o PC) • Entrega exclusiva al destinatario. • Entrega en fecha determinada. • Expediciones multibulto. • Prueba de entrega electrónica (PEE). • Reembolso. • Seguros para paquetería nacional. • Plazo de permanencia en lista. • Número de intentos parametrizable.

<p>Paq Estándar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Modity. • Entrega exclusiva al destinatario. • Prueba de Entrega Electrónica (PEE). • Reembolso. • Seguros para paquetería nacional. • Aviso de servicio digitalizado (e-AR). 	<p>Paq Estándar</p> <p>Envío de paquetería no urgente en domicilio, oficina o terminal automatizado Ci-tyPaq. También incluye notificaciones SMS y/o correo electrónico al destinatario.</p> <p>Ambito: nacional, Andorra y Portugal peninsular.</p> <p>Pazos de entrega: 48-72 horas, dependiendo del origen y destino.</p> <p>Peso máximo: 30 kg.</p> <p>Dimensiones máximas: largo + alto + ancho = 210 cm. Sin que el mayor exceda de 120 cm.</p>
<p>Paquete Azul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aviso de servicio. • Reembolso. • Valor declarado. 	<p>Envío a domicilio de paquetes o documentos.</p> <p>Ambito: España y Andorra.</p> <p>Pazos de entrega: 3 a 5 días hábiles en España.</p> <p>Peso máximo: 20 kg.</p> <p>Necesariamente va certificado para su entrega bajo firma en el domicilio del destinatario. De no encontrarse se deja aviso de llegada para pasar a recogerlo en un plazo de 15 días en la oficina de Correos más cercana.</p> <p>El servicio se puede contratar <i>online</i> a través de la Oficina Virtual.</p>
<p>Servicios adicionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recogida en domicilio. • Gestión aduanera DUA. • Reembolso. • Valor declarado. • Aviso de recibo. 	<p>Paquetería internacional</p> <p>Entrega internacional urgente a domicilio y bajo firma.</p> <p>Modalidades de paquete internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Postal Express Internacional. - Paq Premium Internacional. - Paquete Internacional Prioritario. - Paq Estándar Internacional. - Paquete Internacional Económico. - Paquete Internacional Light. <p>Pazos de entrega: dependiendo del destino.</p> <p>Peso máximo: 30 kg.</p> <p>Dimensiones máximas: largo + alto + ancho = 200 cm. Sin que el mayor exceda de 105 cm.</p> <p>Opción <i>online</i> a través de la Oficina Virtual.</p>
<p>Servicios adicionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de envíos (con contrato). 	<p>Valijas</p> <p>Una valija es una <i>cartera</i> especial en la que se transporta correspondencia. El servicio está destinado a empresas que necesitan intercambiar correspondencia periódica entre un punto y varios destinos de España.</p> <p>Cada contrato se personaliza, y pueden elegirse los días y horarios de recogida y entrega más convenientes para el cliente.</p>



<p>• Selección de sectores urbanos de distribución.</p>	<p>Publicación</p> <p>Envíos de publicidad de hasta 100 g mediante buzono, sin constar la identidad del destinatario, con un volumen mínimo de 100 envíos por remesa y un peso máximo de 100 gramos.</p> <p>Ambito: España y Andorra.</p> <p>Plazo de entrega: de 2 a 6 días hábiles.</p>
<p>• Gestión de devoluciones.</p> <p>• Recogida en domicilio.</p> <p>• Normalización de direcciones postales.</p> <p>• Seguimiento de campañas.</p>	<p>Publicorreo</p> <p>Envíos de <i>marketing</i> directo (muestras, catálogos o circulares informativas) con un volumen mínimo por remesa de 100 unidades y un peso máximo de 800 gramos.</p> <p>Ambito: España y Andorra.</p> <p>Plazo de entrega: de 2 a 4 días hábiles.</p>
<p>Servicios adicionales</p>	<p>Envíos publicitarios</p>
<p>• Entrega en el domicilio.</p>	<p>Publicaciones</p> <p>Envío nacional e internacional de periódicos y revistas con un peso máximo de 2 kg y una tirada mínima de 1.000 ejemplares anuales.</p> <p>Ambito: nacional e internacional.</p> <p>Plazo de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nacional: de 2 a 6 días hábiles. - Internacional: según países.
<p>Servicios adicionales</p>	<p>Libros y publicaciones</p> <p>Envío nacional e internacional de libros, material fonográfico y videográfico con un peso máximo de 2 kg. Servicio dirigido a editoriales y centros de enseñanza.</p> <p>Ambito: nacional e internacional.</p> <p>Plazos de entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nacional: de 2 a 6 días hábiles. - Internacional: Europa: de 6 a 8 días hábiles. Resto: según países.



© Ediciones Pirámide

T E C N I C A S A D M I N I S T R A T I V A S B Á S I C A S

Terminales automáticos CityPaq para comercio online

Actualmente, Correos tiene una red de terminales automáticos para facilitar la entrega de paquetes a nuestros clientes en cualquier momento del día. Se encuentran ubicados en estaciones, centros comerciales, gasolineras, empresas e incluso en comunidades residenciales de propietarios.

Este servicio está originalmente pensado para el comercio online, permitiendo a los destinatarios recoger los envíos en lugares próximos a su domicilio para no tener que desplazarse hasta las oficinas de Correos. Esta disponible para las modalidades de Paq Premium y Paq Estándar.



Figura 2.15. Terminales automáticos de Correos. Fuente: Correos.es.

Los servicios adicionales

Hemos visto que los servicios de envío se pueden complementar con otros servicios adicionales. Veamos en qué consisten algunos de los más comunes:

✓ Aviso de recibo

Sirve para dejar constancia de que el envío ha sido entregado al ser firmado por el destinatario o persona autorizada.

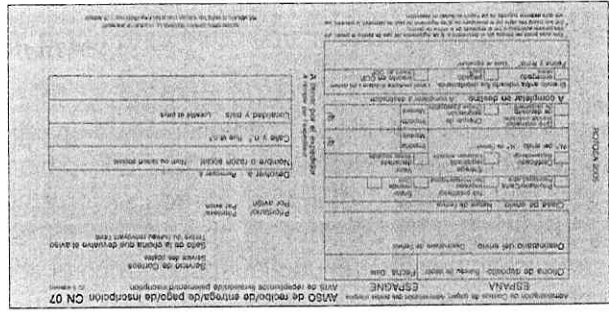
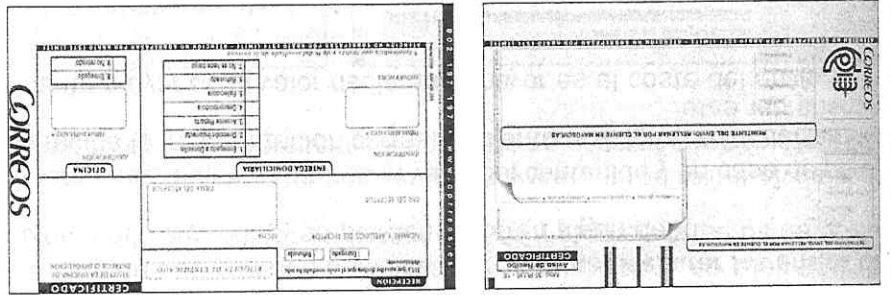


Figura 2.16. Impresos para avisos de recibo. Fuente: Correos.es.

El impreso, una vez cumplimentado, se pega detrás de la carta y es devuelto al remitente para confirmarle que se ha realizado la entrega al destinatario.

Existen dos clases de avisos de recibo: el nacional de color rosa y el internacional de color naranja.

✓ Certificado

Tiene la **misma finalidad** que el aviso de recibo, pero se caracteriza porque durante todo el trayecto de la correspondencia, Correos efectúa un **seguinto** del mismo verificando que es entregado al destinatario al ser firmado por este.

Es un servicio **más costoso que el envío tradicional** y se suele utilizar en procesos jurisdiccionales o por las compañías que reparten mercancía y objetos valiosos porque **en caso de pérdida**, Correos paga una **indemnización** al remitente.

✓ Reembolso

Consiste en que la entrega al destinatario se realiza **previo abono** por parte de este del importe que figura en el envío (la cantidad que quiere cobrar el remitente del envío) y posteriormente Correos se la **reembolsa** al remitente.

Se utiliza bastante en las ventas por correo.

Se puede combinar con cualquier tipo de envío: carta certificada, paquete postal, etc.

✓ Valor declarado

Se trata de una garantía adicional que permite **asegurar los envíos** de objetos de valor por si se pierden o sufren algún daño.

El remitente indica a Correos el **valor del contenido** y en caso de pérdida recibe la **indemnización correspondiente** al valor que ha declarado.

Cuanto mayor es el valor declarado, mayor es el coste del envío.

✓ Justificante de envío

Si entregamos la correspondencia en una oficina de Correos, previamente habremos cumplimentado un **impreso** con los datos del remitente y del destinatario, el tipo de producto, los servicios adicionales que hayamos decidido contratar y la modalidad de entrega. Este impreso lleva un **código de envío** asignado por Correos para su individualización, y sirve como justificante del envío una vez que lo hemos firmado.

Tras entregar el impreso junto con la correspondencia al empleado de la oficina de Correos, este introducirá todos los datos en la aplicación informática para tramitar el envío. También se puede comunicar toda

la información directamente al empleado sin tener que rellenar previamente el impreso. En las siguientes imágenes, obtenidas del sitio web oficial de Correos, se muestran los dos tipos de justificantes de envío, con el detalle de la ubicación del código de envío en cada uno de ellos.

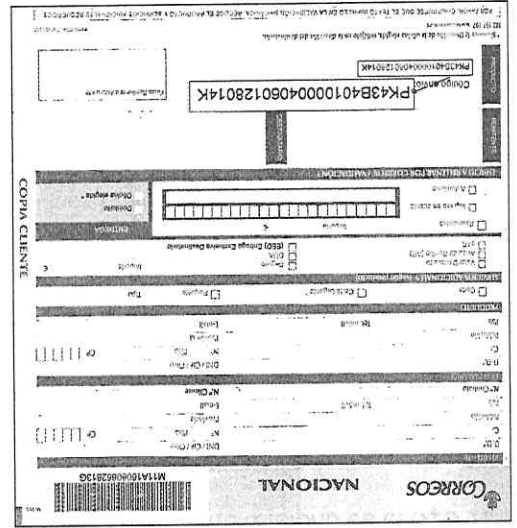



Figura 2.17. Tipos de justificante de envío. Fuente: Correos.es.

Recepción del envío

El destinatario recibe el código de envío vía correo electrónico, SMS en el móvil o ambos, y en el aviso de llegada físico, dependiendo de la información que haya facilitado el remitente.

Para recoger un envío, el destinatario debe identificarse mediante alguno de los siguientes documentos: DNI, pasaporte, permiso de conducir, tarjeta de residencia o cualquier otro documento considerado válido en su país, siempre y cuando incorpore fotografía.

Si el envío lo recibe una persona autorizada, esta debe presentar su DNI junto con una fotocopia del DNI del destinatario y una autorización firmada por este.

	CORREOS NACIONAL	REMITENTE CORREOS AREA PAQUETERIA VIA DE OUBLIN 7 PL 6 28012 MADRID	Fecha de envío: 16/03/2017 12:39:45 Precio: 979,00 Valor de envío e importe: 16032017 123945 Importe a pagar: 0,00
		DESTINATARIO PK43B4010004060128014K 28014 MADRID	Oficina de destino: 282204 - MADRID SUC 12 Oficina de origen: PK43B4010004060128014K Código envío: PK43B4010004060128014K Producto: PAQ 48 ENTREGA A DOMICILIO

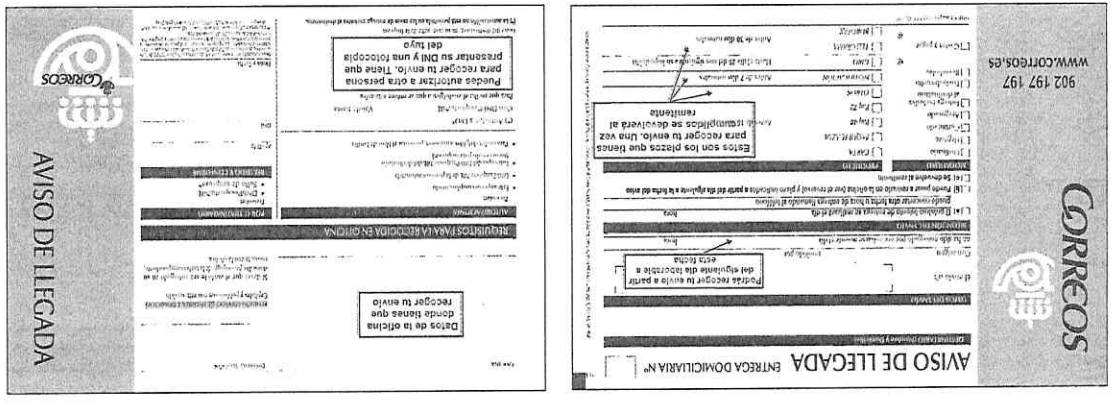


Figura 2.18. Anverso y reverso del aviso de llegada físico. Fuente: Correos.es.

* Si conoce la Dirección de la oficina elegida, relléjelo en la dirección del destinatario.
902 197 197 www.correos.es

mpsa 2016 / SVP 404 332

POR FAVOR, COMPRUEBE QUE EL TEXTO IMPRESO EN LA VALIDACIÓN MECÁNICA, RECOGE EL PRODUCTO Y SERVICIOS ADICIONALES REQUERIDOS

PRODUCTO
Código envío: PK43B40100004060128014K

REMITENTE

DESTINATARIO

ESPACIO A RELLENAR POR CORREOS (VALIDACIÓN)

Reembolso Ingreso en cuenta A domicilio

Valor Declarado Aviso de Recibo (AR) eAR

Seguro DUA (EED) Entrega Exclusiva Destinatario

SERVICIOS ADICIONALES (según producto)

Carta Carta Urgente

PRODUCTO

Paquete Tipo

REMITENTE

D.D.: C./ Población País Tel. móvil E-mail

Nº Contrato N.º Cliente

DESTINATARIO

D.D.: C./ Población País Tel. móvil E-mail

DNI / CIF / Otro Nº Piso CP

DNI / CIF / Otro Nº Piso CP

ENTREGA

Domicilio Oficina elegida

Importe Importe

COPIA CLIENTE

CORREOS NACIONAL

M11A16080862613G

M-11A

Firma Remitente o Autorizado

Actividad propuesta 2.5

2. TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

A. Envío:

Realiza las siguientes tareas:

1. Cumplimenta el justificante de envío que rellenará el remitente para enviar el paquete.

DORMILÓN, SL, con NIF B-13805314, es una empresa fabricante de artículos para el descanso que tiene su dirección en el polígono industrial Larache, nave 3 de Ciudad Real, código postal 13004, teléfono móvil número 642 312 854, correo electrónico dormilon@dormilon.es. El 10 de octubre de 20XX envía cuatro almohadas viscoelásticas en un paquete postal, a través de Correos, a María Plana Alondra, con NIF 17861428-S, que regenta la tienda DULCES SUEÑOS en la calle Atagracia, 25 de Badajoz, código postal 06011. Su número de teléfono es el 615 12 45 78, y su dirección de correo, dulcessuenos@gmail.com

El paquete se envía en la modalidad de paquete azul certificado y contrarreembolso de 300 euros que se deben ingresar en el número de cuenta ES34 2100 1756 7802 0016 7894. El remitente contrata el servicio de valor declarado por el mismo importe. También contrata el servicio de aviso de recibo.

El paquete lo entrega el cartero a las 10:18 h de la mañana del día 14 de octubre a Paula Marco Alonso, dependienta de la tienda. Su NIF es el 17325651-G.

902 197 197 • www.correos.es
 Teléfono 905 502 06/333

RECIBO DE ENTREGA DOMICILIARIA

Atención: No sobrepasar por arriba este límite. Atención: No sobrepasar por abajo este límite.

Atención: Este recibo se realiza y da fe del resultado de la entrega.

RECEPCIÓN

El/la que suscribe declara que el envío recibido ha sido debidamente:

Entregado Rechazado

NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECEPTOR: _____
 DNI DEL RECEPTOR: _____
 FIRMA DEL RECEPTOR: _____

ENTREGA DOMICILIARIA

IDENTIFICACIÓN: _____
 FIRMA ENTREGADO: _____
 FECHA Y HORA: _____

1. Entregado a Domicilio
2. Dirección incorrecta
3. Ausente Reparto
4. Desconocida
5. Fallida
6. Rechazado
7. No se hace cargo

CERTIFICADO

SITIO DE LA OFICINA DE ENTREGA O DEVOLUCIÓN: _____
 IDENTIFICACIÓN: _____
 FIRMA ENTREGADO: _____

OPCIÓN

3. No retirado 8. Entregado

CORREOS

B. Recepción:

3. Cumplimenta el reverso del aviso de recibo que rellenará el receptor a la recepción del paquete.

A continuación, el empleado de Correos colocará la pegatina amarilla en el paquete, para indicar que el envío se hace en la modalidad de correo certificado. También colocará uno de los códigos de barras de la pegatina en el reverso de la cartulina rosa.

CERTIFICADO

CORREOS

FIRMA: _____

CD 00373139001
 CD 00373139001

CD 00373139001

AVISO DE RECIBO

Mod. 05 PLUS - TE

CERTIFICADO

DESTINATARIO DEL ENVÍO: Rellenar por el cliente en mayúsculas

D/D: _____
 Domicilio: _____
 C.P. y Población: _____
 Provincia: _____

REMITENTE DEL ENVÍO: Rellenar por el cliente en mayúsculas

Provincia: _____
 D/P: _____
 Domicilio: _____
 C.P. y Población: _____

CORREOS

Atención: No sobrepasar por arriba este límite. Atención: No sobrepasar por abajo este límite.

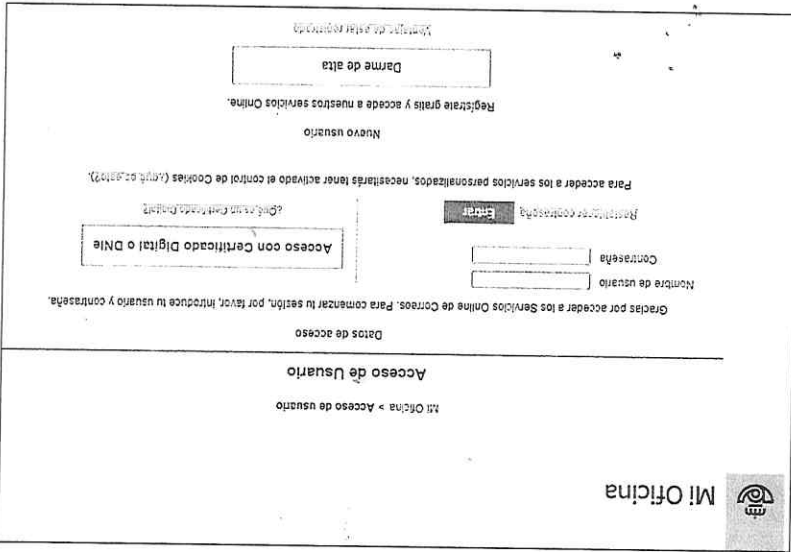
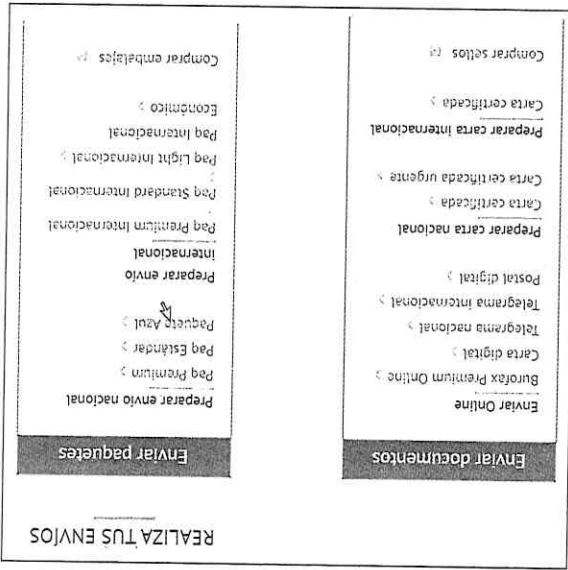
2. Rellena la cartulina de aviso de recibo.

Actividad propuesta 2.6

Vas a simular cómo se haría el mismo envío de la actividad anterior pero de forma online. Para poderlo hacer, es imprescindible que antes te des de alta en la oficina virtual de Correos. Para ello, tienes que inventar una contraseña y utilizar una cuenta de correo válida donde puedas recibir el correo electrónico que te enviará Correos para activar la cuenta. Una vez lo hayas hecho, la actividad te va a guiar en todo el proceso a lo largo de los seis pasos siguientes:

Primer paso:

Haz clic en el tipo de envío.



La oficina virtual

Los envíos también se pueden tramitar online a través del servicio denominado **Mi Oficina**, que no es otra cosa que una oficina virtual en la que, tras darnos de alta gratuitamente, accedemos con código de usuario y contraseña.

El formulario online

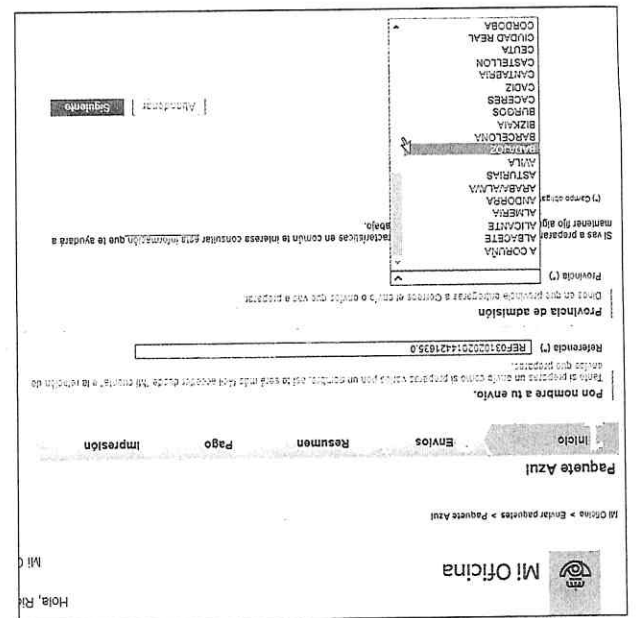
Este servicio permite rellenar los impresos o formularios online desde cualquier lugar y en cualquier momento para no tener que hacerlo en la oficina de Correos. De esta forma podemos ahorrar tiempo y evitar posibles errores al cumplimentar los impresos. El servicio es gratuito.

Para saber más

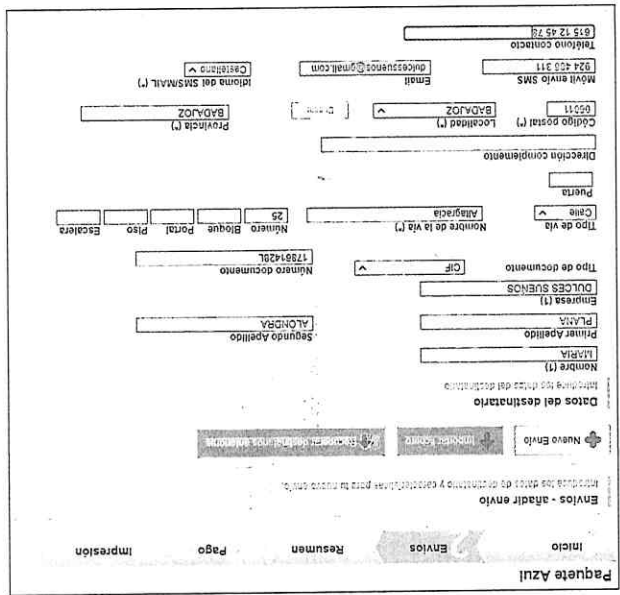


Entra en el enlace <https://www.facebook.com/correos.es/videos/agiliza-tus-env%C3%ADos-con-el-nuevo-formulario-online/1956116844413587/> donde se explica cómo funciona este servicio.

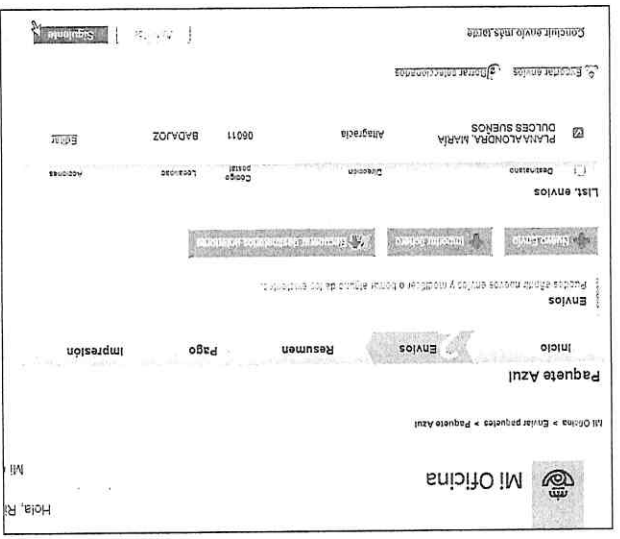
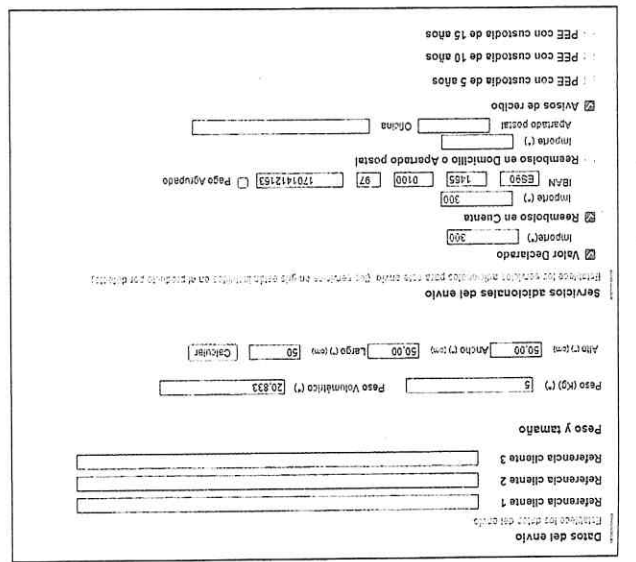
Segundo paso: Selecciona la provincia de destino. También, si quieres, puedes poner nombre al envío para identificarlo con mayor facilidad. La aplicación le asigna un código de referencia por defecto.



Tercer paso: Introduce los datos del destinatario.



Cuarto paso: Introduce los datos del envío.



Se consideran objetos prohibidos para su envío postal aquellos cuya circulación no se permite por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del servicio postal. La normativa reguladora de la prestación de los servicios postales (Real Decreto de 3 de diciembre de 1999, por el que se regula la

Objetos y sustancias prohibidos

C.V.V. @

Caducidad 01 < 2020 >

Número de Tarjeta

Datos de la Tarjeta

Fecha 10/10/20XX Hora 09:34:03

Importe 55,71 Moneda EUR

Operación 102013966135

Hola, Ricardo (RICHERERO)

Mi Oficina > Enviar paquetes > Paquete Azul

Paquete Azul

Medios de pago Solicitar factura

Esgo la manera que le resulte más cómodo para pagar y acepto las condiciones de servicio.

Solicitar factura

Si eres usuario de PayPal realiza tus pagos de la Oficina Virtual a través de este medio de pago.

Concluir envío más tarde

Puntos finalizados desde Tu Cuenta

Si estás conforme, avanza a la página siguiente para realizar el pago. Como es una simulación, no pagues. Sexto paso:

Resumen

Remitenente: Remitenente 1 de 1

Envío: 1

Importe base: 55,71

Precio total: 55,71

Resumen de envíos por destinatarios y características

Destinatario	Envíos	Importe base	Precio total
DOMINON, SL	1	55,71	55,71

Resumen de envíos por destinatarios y características

Valor declarado: Remitenente en

Número de envío: 1

Tipo de envío: Paquete Azul

Cantidad: 1

Precio unitario: 55,71

Precio total: 55,71

Hola, Ricardo (RICHERERO)

Mi Oficina > Enviar paquetes > Paquete Azul

Paquete Azul

Datos del remitenente

Envío: 1

Importe base: 55,71

Precio total: 55,71

Tipo de envío: Paquete Azul

Cantidad: 1

Precio unitario: 55,71

Precio total: 55,71

Quinto paso: Comprueba en el resumen que todos los datos del envío están correctos. Aquí todavía se pueden hacer modificaciones si hay algún dato erróneo. Tendrás que modificar los datos del remitente porque la aplicación habrá colocoado por defecto los que pusiste para darle de alta.

(Continúa)

prestación de servicios postales) hace referencia a drogas o estupefacientes, armas, explosivos, materias radiactivas, etc.

Las tarifas

Para saber lo que debemos pagar por cada servicio ofrecido por Correos, tenemos que consultar sus tarifas. Esto lo podemos hacer en el sitio web: www.correos.es, utilizando su **calculador de tarifas**:

El importe de cada envío depende de:

- **Tipo de producto:** carta, carta urgente, certificada, paquete postal, etc.
- **Peso y tamaño:** cuando se sobrepasan unos valores predeterminados, se incrementan los precios proporcionalmente.
- **Destino:** local, nacional, internacional, etc.
- **Servicios adicionales:** aviso de recibo, certificado, valor declarado, etc.

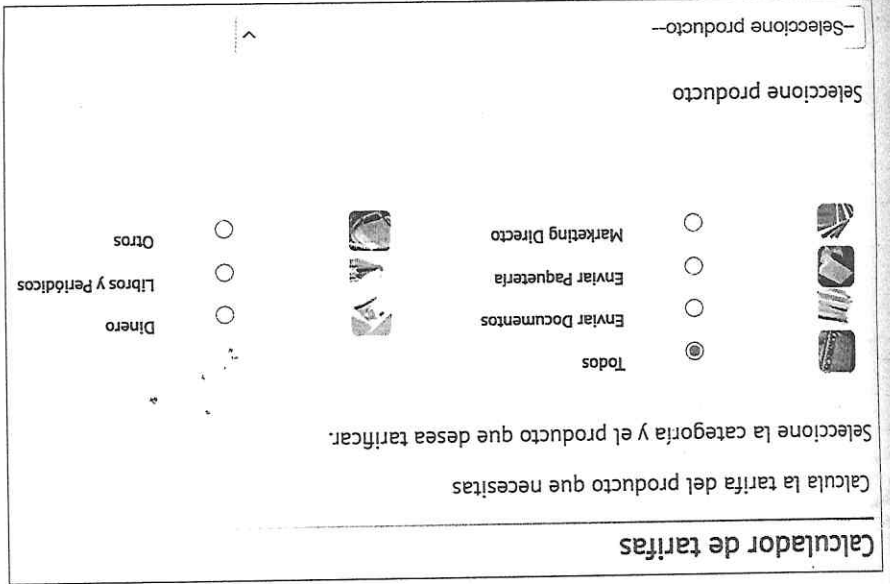


Figura 2.19. Calculador de tarifas de Correos.

Requisitos para el envío

Correos establece unos requisitos de normalización de los envíos en cuanto a formato, color del sobre, formato de letra, dimensiones y pesos que se pueden consultar en su web.

También establece cómo se deben colocar las direcciones y el franqueo:

Para saber más



A través del código QR puedes acceder al sitio web de Correos.



<p>El cliente entrega o deposita el envío en la oficina de la empresa de mensajería y el destinatario recoge en la sucursal de la localidad de destino.</p> <p>Es el sistema más barato, pero no evita los desplazamientos.</p>	<p>Deposito en oficina</p>
<p>Es un servicio puerta a puerta en el que el empleado de la empresa de mensajería recoge y entrega el envío a domicilio.</p> <p>Su precio es más elevado, pero su distribución es más cómoda y segura.</p>	<p>Entrega en mano</p>
<p>Son muchas las modalidades que varían de unas compañías a otras. Las más comunes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mismo día (de hoy para hoy): entrega al destinatario el mismo día que se remite. Servicio 24 horas (de hoy para mañana): la entrega se suele hacer antes de las 19 horas del día siguiente. Servicio 48 horas: de hoy para pasado mañana. Servicio urgente: entrega antes de una determinada hora del día siguiente (las horas más comunes son: 8:30, 10:00, 13:00 y 19:00 h). 	<p>Entrega urgente</p>
<p>Los plazos para las entregas a Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla oscilan de uno hasta once días, dependiendo del medio de transporte contratado según sea aéreo o marítimo.</p>	<p>Entrega en las islas y en Ceuta y Melilla</p>

Tabla 2.3. Modalidades de envío

Figura 2.21. Camión de la empresa de mensajería externa DHL.



Las empresas de mensajería son responsables de la pérdida o deterioro de los envíos que realizan.

Sabias que...

Entra en <https://www.correos.es/es/atencion-al-cliente/enviar/dimensiones-y-pesos-para-conocer-las-dimensiones-maximas-que-establece-correos-para-sus-envios>.

Para saber más



Los servicios que prestan las empresas de mensajería y paquetería suelen utilizarlos las entidades como alternativa al servicio de Correos para documentación y pequeña paquetería urgente, porque suelen adaptar su horario de recogida y entrega al cliente y no tienen una franja horaria de reparto.

Algunos ejemplos de empresas de mensajería externa que operan en estos momentos en nuestro país son: Secur, MRW, NACEX, DHL o Correos Express. Esta última perteneciente al grupo Correos.

Qué servicios suelen ofrecer

Los servicios más comunes son:

2.4. Los servicios de mensajería externa

Figura 2.20. Colocación de direcciones y franqueo en sobres y paquetes postales.

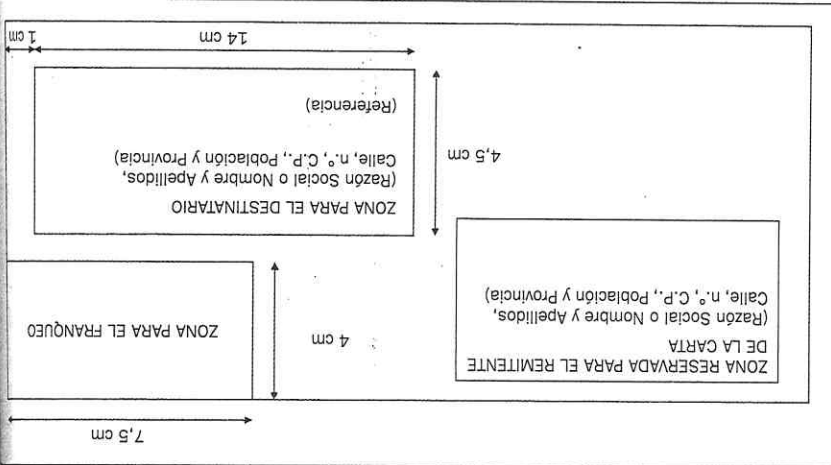




Tabla 2.4. Servicios adicionales

<p>Entrega internacional</p> <p>En otros países por medios terrestres, aéreos o marítimos. Las compañías agrupan los países por zonas asignándoles una letra (zona A por ejemplo) o un número (zona 1, zona 2, etc.). El tiempo medio de entrega en las principales ciudades europeas es de 24 horas, 48 horas para EE. UU. y sobre las 96 horas para el resto del mundo.</p> <p>Para los documentos que necesitan ser devueltos al remitente de modo inmediato.</p>	<p>Envíos con retorno</p> <p>Transporte de productos farmacéuticos, de mercancías a temperatura controlada, de animales, etc.</p>	<p>Servicio de vallas</p> <p>El servicio consiste en la recogida y entrega de vallas entre sucursales de una misma entidad. Puede ser solo de entrega, solo de recogida o de entrega y recogida a la vez. Lo utilizan las empresas que tienen muchos envíos entre sus delegaciones. Suelen ser envíos diarios a destinos fijos. La frecuencia de los envíos se pacta previamente con el cliente. Algunas empresas ofrecen embalajes especiales, como el de la foto, para garantizar la entrega en buenas condiciones.</p> 
---	--	--

<p>Confirmación de entrega o recogida</p> <p>Además, muchas empresas de mensajería confirman también la entrega o recogida al remitente. El remitente recibe una copia del albarán de entrega o recogida firmado por el destinatario. Algunas incluso envían MMS (mensajes multimedia).</p>	<p>Digitalización y archivo de comprobantes de entrega</p> <p>Acceso a los comprobantes o albaranes de entrega una vez digitalizados, a través de la web de la compañía de mensajería. Al servicio se accede mediante nombre de usuario y contraseña.</p>	<p>Seguimiento individualizado mediante codificación</p> <p>A cada envío se le asigna un número individual de expedición para identificar y realizar el seguimiento hasta su llegada a destino. Tanto el cliente como el destinatario pueden utilizar el número para controlar el envío a través del sitio web de la compañía.</p>	<p>Tramitaciones oficiales</p> <p>Servicios de tramitación en organismos oficiales como, por ejemplo: tramitaciones en la Jefatura de Tráfico, presentación del IVA en delegaciones de Hacienda, matriculaciones en universidades, etc.</p>	<p>Mailing</p> <p>Entrega de impresos, catálogos o revistas dentro de los 2 o 6 días siguientes a su recepción por la compañía de mensajería.</p>	<p>Manipulación y preparación de envíos</p> <p>Manipulación y preparación de los envíos para su posterior expedición.</p>	<p>Envases y embalajes</p> <p>Son muchos los tipos de envases y embalajes que ofrecen las distintas empresas: sobres burbuja, bolsas de plástico impermeables, inviolables, cajas de cartón de distintos tamaños, distintos tipos de embalajes (de cartón, plástico, ecológicos, etc.).</p> 	<p>Seguros</p> <p>Indemnización al cliente en caso de pérdida o siniestro del envío con arreglo a la normativa vigente. Algunas compañías ofrecen al remitente la posibilidad de contratar un seguro complementario que cubra hasta el 100 %, previa declaración de su valor real («valor declarado»).</p>	<p>Prefacturación o cálculo de tarifas</p> <p>Permite realizar simulaciones de cuánto costaría el envío según las distintas modalidades de servicio que presta la empresa de mensajería, introduciendo los datos necesarios: origen y destino, tipo de envío, peso, etc.</p>	<p>Consulta de facturación</p> <p>A través del sitio web de la compañía, accediendo con número de usuario y contraseña.</p>
--	--	---	--	--	--	--	---	---	--

Existen muchos tipos de embalajes. A la hora de elegir uno u otro tendremos en cuenta tres aspectos:

Eleccion del embalaje

Para proteger nuestros envíos debemos de ensobrarlos o empacquetarlos utilizando el material de embalaje más adecuado.

2.5. Técnicas de ensobrado, embalaje y empacquetado básico

Entra en el sitio web de una empresa de mensajería y realiza los pasos necesarios para enviar un paquete urgente cuadrado de 30 cm de lado y 10 kg de peso que debe llegar mañana a Madrid antes de las diez de la mañana. Inventa los demás datos que sean necesarios.

Actividad propuesta 2.7

Figura 2.22. Etiqueta de envío de MRW.

MRW
 902 300 400
 www.mrw.es
 20/01/2010
 17:17
 CLIENTE: 2 04703 02622/3533748
 02622 EDICIONES PARAMINHO, S.A. COD.:92666 DEF.:NACIONAL
 DESTINATARIO: OFICINA MRW ENTREGA TEL: 976-476063
 ENTREGAR A PARTIR DE 09:00
 OFICINA MRW RECOGIDA TEL: 91-5543252
 EDICIONES PARAMINHO, S.A.
 AV/FLIPINAS,50-BJ, ESC.DCH, A
 28003 MADRID
 OBSERVACIONES, PESOS Y MEDIDAS:
 HORA MAXIMA ENTREGA: 14:00
 00000
 2
 SI SU EXPEDICION ES ENTREGADA CON DEMORA PUEDE SOLICITAR 3 ENVIOS GRATUITOS
 04703 04703 04703 02622
 ZARAGOZA-50014
 ZARAGOZA
 0
 TC T.E. P.TES. KILOS BULTO L/T
 0 2109 1 1
 04703
 PLAN CULTURA
 PAGADOS
 URGENTE 14

Es necesaria la firma del albarán de recogida porque este albarán nos permite reclamar en caso de extravío.

Recuerda que...

- Tipo de envío: local, nacional o internacional.
- Peso y volumen del paquete.
- Urgencia del reparto.
- Tipo de vehículo necesario para el transporte de la mercancía.
- Kilometraje realizado.

El precio del servicio depende de factores como los siguientes:
 Las empresas envían a un empleado hasta el lugar que se les indica para recoger el envío, se rellena un albarán de recogida proporcionando una copia del mismo al cliente, entregan el envío en la dirección adecuada junto con el albarán de entrega y, por último, facturan el servicio.

Como operan estas empresas

Las tarifas de las compañías privadas se establecen en función del tiempo de entrega: a menor plazo de entrega, la tarifa es más cara.

Recuerda que...

Tabla 2.5. Aspectos que se deben considerar en la elección del embalaje

Protección del contenido	Elegiremos el material o materiales de embalaje que mejor protejan nuestro envío.
Coste del embalaje	Una vez garantizada la protección, elegiremos el de menor coste.
Reciclado del embalaje	El embalaje debe cumplir la legislación en materia de protección del medio ambiente.

El embalaje está formado por cuatro partes fundamentales: embalaje externo, relleno o embalaje interno, sistemas de sujeción y etiqueta-do. Existe una gran variedad de productos de embalaje. A continuación podemos ver algunos de los más utilizados.

✓ *Embalaje externo*

Debe presentar un grosor y calidad idóneos para el contenido correspondiente. Los tubos se emplean para enviar documentos de gran tamaño que no deben doblarse.

Tabla 2.6. Embalaje externo

Sobres y bolsas		Acolchados	Cajas postales, estuches y tubos	Cajas
De cartón	Plastificados	Cajas postales	Estuches	Estándar
Tubos	Especiales			

✓ *Relleno o embalaje interno*

Sirve para conseguir un buen acolchamiento que proteja de posibles golpes y vibraciones. También se emplean productos antihumedad, anticorrosivos, etc.

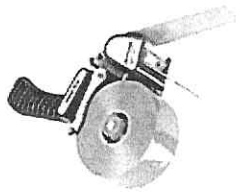

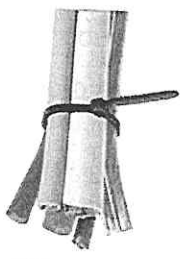
Sujeción		
 <p>Precintadora con cinta de embalar</p>	 <p>Flejadora</p>	 <p>Bridas</p>

Tabla 2.8. Sujeción

Existen diversos métodos de sujeción para asegurar el cierre. Algunas cintas están personalizadas con el logotipo o marca de la entidad. Para facilitar la colocación se utilizan precintadoras y flejadoras. También se emplean cantoneras para evitar que el roce del fleje pueda romper el embalaje.

Sujeción



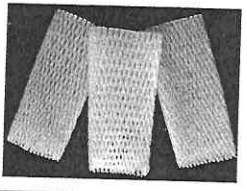

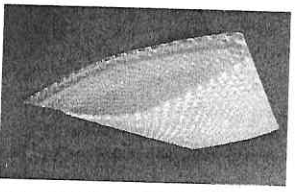
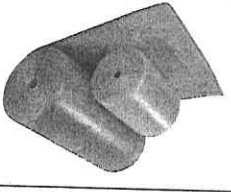
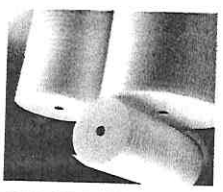
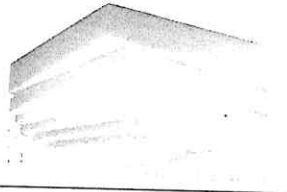
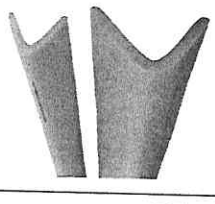
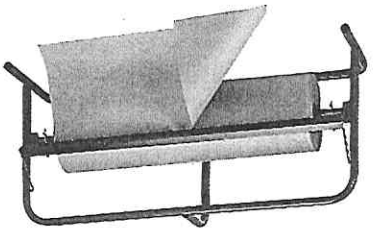
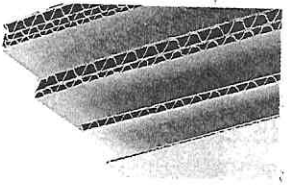
Relleno		 <p>Antigolpes tipo flo-pack</p>	 <p>Granos</p>	 <p>Mallas</p>
Burbujas		 <p>Rollo</p>	 <p>Bolsa</p>	 <p>Antiestático</p>
Espuma		 <p>Film</p>	 <p>Planchas</p>	 <p>Perfiles</p>
Papel tipo kraft y cartón ondulado		 <p>Papel de embalar tipo kraft</p>	 <p>Cartón ondulado</p>	

Tabla 2.7. Relleno o embalaje interno

La única dificultad que tiene ensobrar un documento radica en saber doblar adecuadamente para que quede bien colocado en el sobre. Es importante hacerlo correctamente porque si lo hacemos mal vamos a transmitir una mala imagen de nuestra entidad. La forma en que hagamos los dobles va a depender del tipo y tamaño del sobre que utilicemos.

Técnicas de ensobrado

Producto que se va a enviar	Externo	Interno	Sujeción	Etiquetado
Cinco libros				
Planos de un edificio				
Disco DVD				
Espejo				
Aparato electrónico				
Botellas de aguinado				

Escribe en cada casilla el tipo de embalaje que utilizarías para cada producto.

Actividad propuesta 2.8

Junto a los distintos tipos de embalajes que nos ofrecen tanto Co-reos como las distintas empresas privadas de mensajería, existen en el mercado gran cantidad de empresas que los producen y/o distribuyen. Muchas de ellas ofrecen servicio de venta por Internet, como: www.rajapack.es, www.ratioform.es...

Donde adquirimos el embalaje

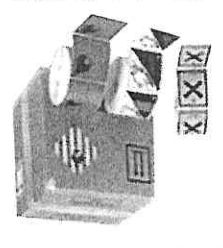

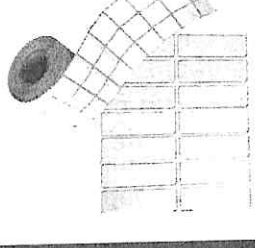
Etiquetado		
 <p>Etiquetas de aviso</p>	 <p>Film adhesivo para proteger las direcciones</p>	 <p>Etiquetas adhesivas</p>

Tabla 2.9. Etiquetado

Para identificar el destinatario y al remitente. También se pueden utilizar cintas o películas adhesivas para proteger las direcciones y distintos tipos de etiquetas de aviso sobre la posición de transporte o alertando del contenido: frágil, inflamable...

Etiquetado

En el siguiente video puedes ver qué debes hacer y qué no, para preparar un envío. <https://www.youtube.com/watch?v=gdfw/pvh9l>

Para saber más



Dado que la mayoría de las cartas usan un formato DIN A4, su doblado se realiza en tres partes iguales, de esta forma la podemos ensobrar en un sobre estándar de medidas 22,50 x 11 cm.

La técnica de doblado es diferente según que el sobre tenga o no ventana.

✔ Sobre sin ventana

Doblamos la hoja en tercios. Podemos hacerlo por el método matemático, dividiendo el largo de la hoja en tres partes doblandolas a continuación, pero lo normal es hacerlo de forma aproximada.

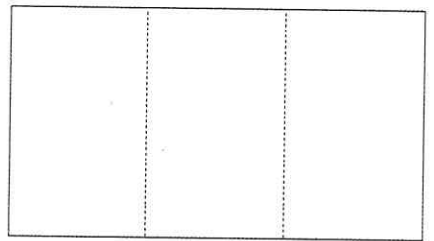
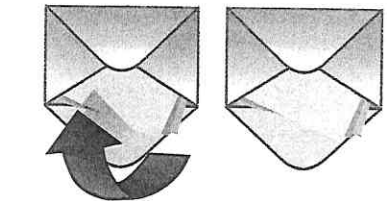
Para ello seguimos los siguientes pasos:

1. Colocamos la hoja de papel cara arriba en posición vertical.

2. Doblamos la hoja en forma de cilindro sin llegar a apretar y tratamos de que nos queden tres capas del mismo tamaño.

3. Ajustamos los bordes de la hoja para que queden superpuestos y bien alineados y apretamos ligeramente hasta que quede bien doblada.

4. Introducimos la hoja en el sobre.



Plegado de una carta en formato DIN A4.

Figura 2.23. Ensobrado.

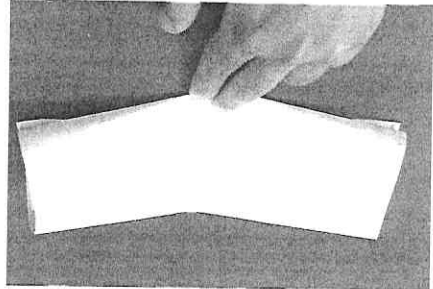
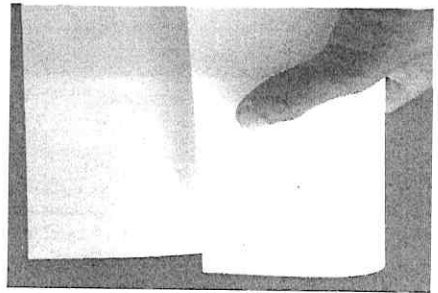


Figura 2.25. Otra forma de doblar hojas para ensobrar.

Otra forma de hacerlo consiste en doblar la mitad superior de la hoja hasta cubrir la mitad de la parte restante. Esto no resulta difícil porque a nuestra vista se le da mejor calcular mitades que tercios. Cuando lo hayamos conseguido, doblamos el extremo inferior de la hoja hasta hacer coincidir sus puntas con las del doblez que hayamos hecho.

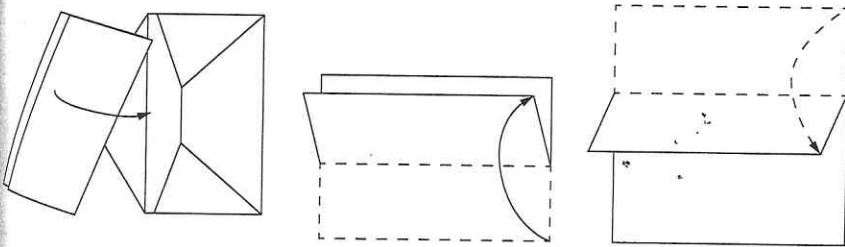
✔ Sobre con ventana

1. Colocamos la hoja de papel cara abajo en posición vertical.

2. Doblamos el tercio superior de la hoja hacia abajo y el tercio inferior hacia arriba de forma que la dirección quede en el exterior.

3. Introducimos la hoja en el sobre con la dirección visible a través de la ventana, asegurándonos de que se ve en su totalidad, incluido el código postal.

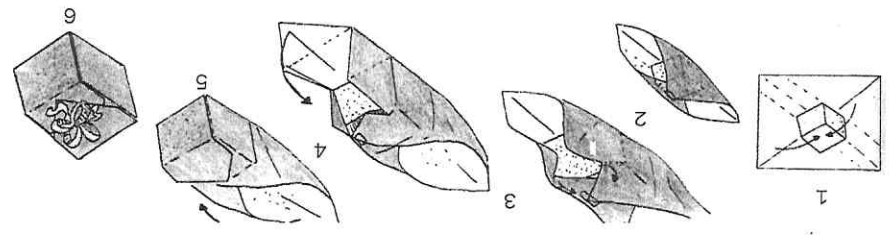
Figura 2.24. Técnica de ensobrado de sobres sin ventana.



Consigne una caja y envuélvela aplicando los pasos que acabas de aprender.

Actividad propuesta 2.10

Figura 2.27. Cómo envolver un paquete.



- Preparamos el papel en forma de cuadrado y colocamos la caja en el centro, con las esquinas paralelas a los lados del mismo (paso 1 de la Figura 2.27).
- Doblamos el lado derecho sobre la caja y hacemos lo mismo con el izquierdo. Fijamos el papel con un poco de cinta adhesiva (paso 2 de la Figura 2.27).
- Marcamos bien los dobleces sobre el borde de la caja y plegamos el papel de modo que se formen dos aletas orientadas hacia arriba (pasos 3 y 4 de la Figura 2.27).
- Doblamos ambos extremos sobre la parte superior del paquete y fijamos con cinta adhesiva de doble cara (paso 5 de la Figura 2.27).
- Por último se puede decorar con algún tipo de lazo en caso de que se trate de un artículo para regalo (paso 6 de la Figura 2.27).

Como envolver un paquete

En ocasiones resulta conveniente envolver un paquete. Los pasos a seguir para envolver un paquete básico en forma de cubo son los siguientes:

Figura 2.26. Técnica de ensobrado de sobres con ventana.

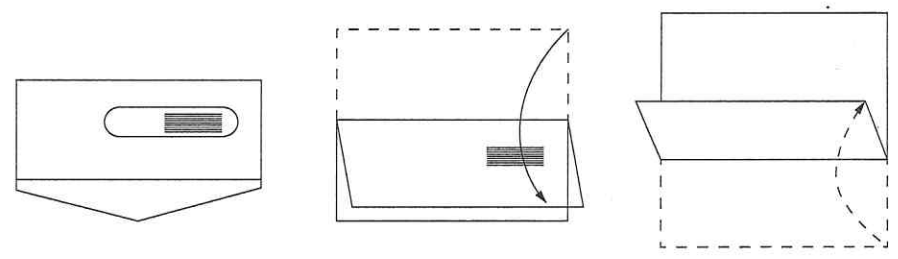
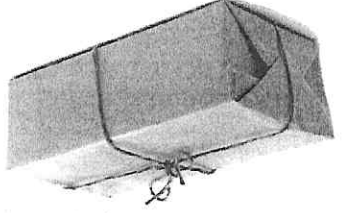


Figura 2.28. Paquete envuelto.



<https://www.youtube.com/watch?v=IwaidR7PNPA>



Coge una hoja DIN A4 y plégala en tres partes iguales aplicando los métodos aprendidos. Cuando hayas acabado, puedes visualizar el siguiente vídeo donde aprenderás más tipos de plegado.

Actividad propuesta 2.9



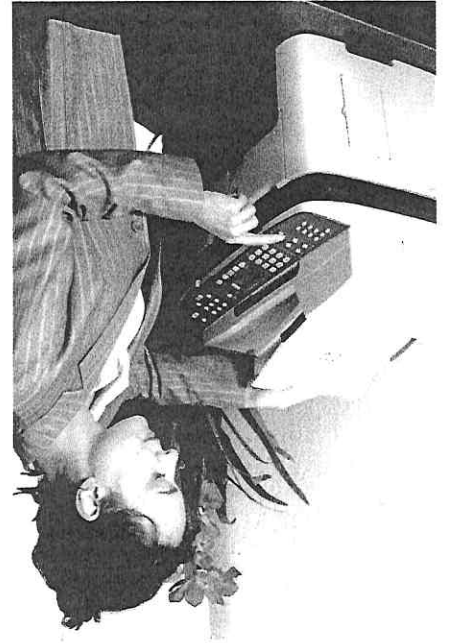
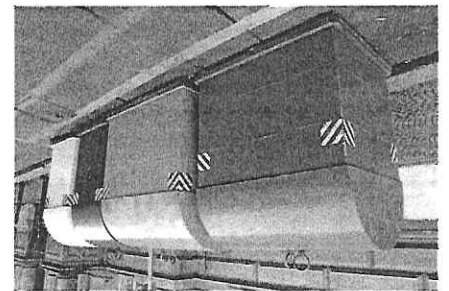


Figura 2.30. Envío de un fax.

Los embalajes deben cumplir la ley de las 4 R: reducción, reciclado, reutilización y recuperación.

Recuerda que...

Figura 2.29. Contenedores de reciclaje.



2.6. El fax y su funcionamiento

Otro de los medios empleados por las organizaciones para enviar documentos es el fax. Si bien todavía hay entidades que conservan los faxes tradicionales, los nuevos aparatos de fax forman parte de equipos multifunción.

¿Qué es un fax

Un fax es esencialmente un escáner de imágenes, un módem y una impresora combinados en un aparato especializado.

1. El escáner convierte el documento original en una imagen digital.
2. El módem envía la imagen por la línea telefónica; al otro lado, el módem del destinatario lo recibe y lo envía a la impresora.
3. La impresora hace una copia del documento original.

Emisión y recepción

Emisión

1. Ponemos la multifunción en modo fax.
2. Colocamos el documento en la bandeja de entrada asegurándonos de que no lleva grapas o clips.
3. Ajustamos las guías al tamaño del documento.
4. Marcamos el número de fax del destinatario.
5. Nos aseguramos de que hay papel para que se pueda imprimir el informe de confirmación de la recepción del fax.
6. Pulsamos la tecla de inicio del proceso.

Normativa medioambiental sobre embalajes

Existen normas legales que obligan a elaborar los embalajes con materiales que contribuyan a la conservación del ya deteriorado medio ambiente, para lo cual los fabricantes deben tener en cuenta la «ley de las 4 R»:

- Reducción de materias primas en su fabricación.
- Reciclables.
- Reutilizables.
- Reparables.

A veces se utilizan fotocopias de los documentos originales cuando estos no reúnen condiciones, bien por ser demasiado gruesos (cartulinas por ejemplo), bien por estar húmedos o arrugados.

✓ **Recepción**

- Si se dispone de una línea telefónica específica para el fax, la recepción es automática.
- Si es compartida (mismo número para teléfono y fax), al escuchar la señal de llamada para el fax, tendremos que conectarlo.

■ **Fax por Internet vía correo electrónico**

El fax por Internet o fax virtual se basa en el mismo sistema de transmisión de datos mediante línea telefónica, pero sustituyendo el aparato de fax o multifunción, por plataformas web o de correo electrónico, lo que facilita tanto el envío como la recepción y su posterior archivo en formato digital.

En la actualidad son muchas las empresas que ofrecen este servicio:

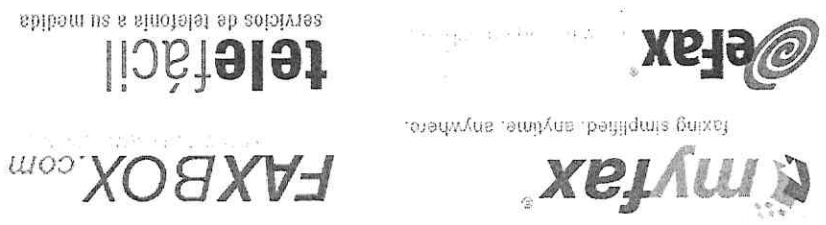


Figura 2.32. Empresas que ofrecen el envío de fax virtual.

2.7. Seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación

Todas las entidades deben cumplir la normativa en materia de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación y en la manipulación de la correspondencia y paquetería, aplicándola con rigor en el registro, la distribución y la manipulación de la información.

■ **La Ley de Protección de Datos de Carácter Personal**

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales hace referencia, entre otras cosas, a la obligación de:

- Secreto profesional: no divulgar la información confidencial recibida.
- Destruir periódicamente los documentos confidenciales: los documentos que contengan datos personales deben ser eliminados cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la que fueron solicitados.

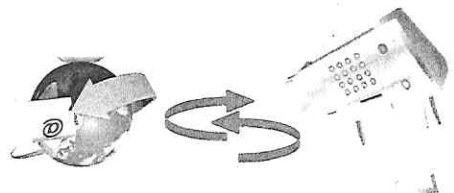


Figura 2.31. Envío de un fax virtual.

Actividad propuesta 2.11

Envía un fax desde la multifunción del aula a la secretaría de tu centro. Asegúrate de que hay papel para imprimir la hoja de confirmación de la recepción (hoja de report o respuesta).

Actividad propuesta 2.12

Entra en el sitio web de alguna de las empresas de la Figura 2.32 para ver su demo y consultar sus tarifas.

Responsabilidad y sanciones

Tanto los responsables de los ficheros como los encargados de su tratamiento están sujetos al régimen sancionador que establece la Ley.

Como destruir la documentación

Las entidades recorren a máquinas destructoras de documentos que no solo trocean el papel, sino también cualquier otro tipo de soporte (disquete, CD, etc.).

También existen empresas que se dedican a la destrucción confidencial de documentos en centros especiales de triturado o *in situ* en la propia entidad que contrata el servicio.



Figura 2.33. Destroctora de papel.

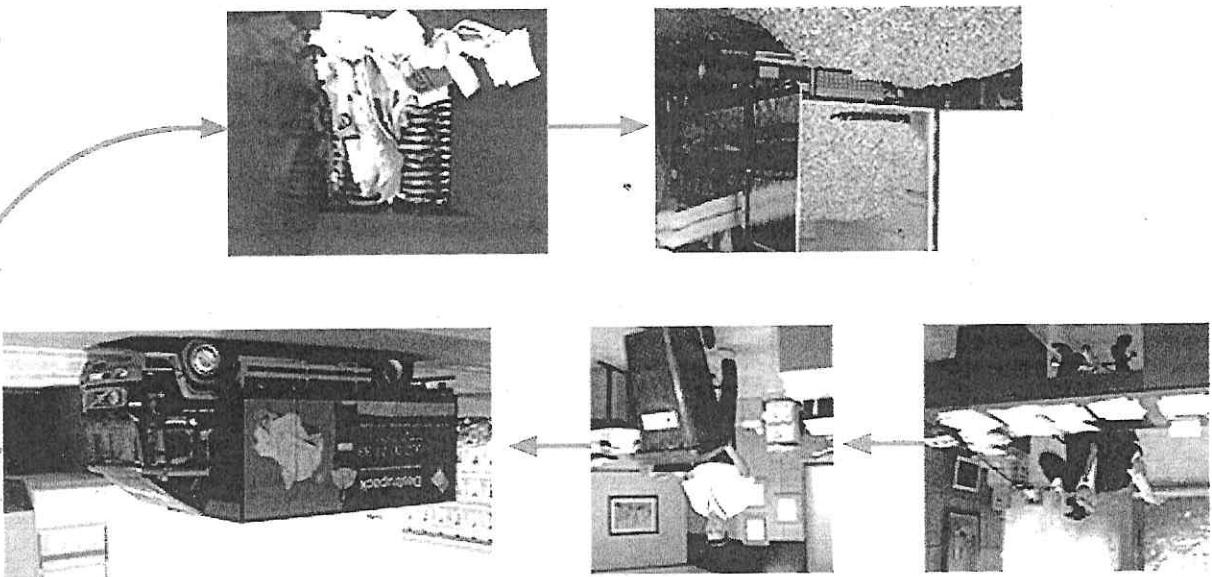


Figura 2.34. Proceso de destrucción de documentación.

- Consulta en Internet la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, y contesta a las siguientes preguntas:
1. ¿Qué datos están especialmente protegidos según el artículo 9 de la Ley?
 2. ¿Cómo deben tratarse los datos para cumplir con el deber de confidencialidad, según el artículo 5 de la Ley?
 3. ¿En qué consisten los derechos de rectificación y supresión a los que hace referencia la Ley en sus artículos 15 y 16?

Actividad propuesta 2.13