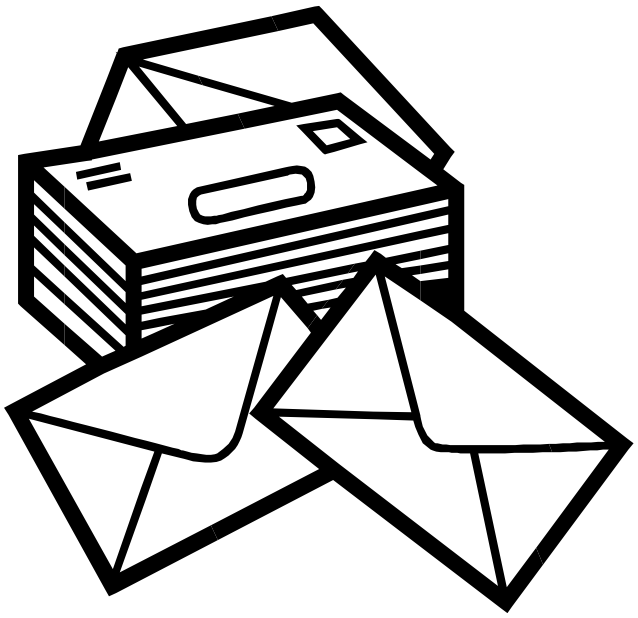
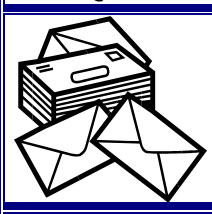


BLOQUE 4:
FRANQUEO, DEPÓSITO, ENTREGA, RECOGIDA Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Esta obra tiene licencia Creative Commons.
Reconocimiento - NoComercial - CompartirIgual. (CC BY-NC-SA).
No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

BLOQUE 4



Franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia.

COMPETENCIAS

Tramitar correspondencia tanto interna como externa, utilizando los medios y criterios establecidos, hacerlo de forma rápida y eficiente y siguiendo las instrucciones recibidas, con el fin de distribuirla a quien corresponda, de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad.

OBJETIVOS

- Conocer los medios para el envío y recepción de correspondencia.
- Registrar conforme a las normas internas la correspondencia recibida o emitida.
- Revisar los casilleros para recoger y repartir a lo largo del día la correspondencia y paquetería que va llegando.
- Organizar y clasificar la correspondencia.
- Distribuir la correspondencia una vez registrada y clasificada.
- Conocer cómo se tramita la correspondencia, identificando las fases del proceso. (doblado, ensobrados, sellados, otros)
- Aplicar la normativa legal de seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia.

CONTENIDOS

- La correspondencia:
  - La correspondencia de entrada y de salida.
  - Técnicas básicas de recepción y envío.
  - La seguridad y confidencialidad en la manipulación de correspondencia.

- El servicio de correos.
  - Los envío postales.
  - Los envíos postales especiales.

- Servicios de mensajería.

Introducción

Para desempeñar la tarea de tramitar correspondencia, tendrás que utilizar los medios y seguir los criterios establecidos por la Administración. Es importante hacerlo de forma rápida y eficiente y entregarlo a la persona que corresponda. Tienes una gran responsabilidad.

Para ello deberás conocer las diferentes áreas de trabajo, departamentos y las personas que trabajan allí. Deberás ayudar a gestionar la correspondencia siguiendo las diferentes fases. Tendrás que cumplimentar los documentos tanto internos como externos al recibir el correo.

Es importante clasificar el correo según su importancia, habrá correos urgentes que deberás entregar inmediatamente.

También tendrás que conocer cómo preparar un envío de correspondencia, tanto normal como urgente, los diferentes materiales que se necesitan, etc.

Es muy importante responsabilizarte de la correspondencia, no extraviarla y mantenerla limpia y ordenada.

Tu actitud ante esta tarea es importante, te relacionarás con empleados de la Administración, deberás seguir las normas de protocolo y de cortesía adecuadas para cada persona o cargo.

La correspondencia

Vamos a diferenciar la correspondencia del correo.

Podríamos definir la correspondencia como el conjunto de cartas que se envían o se reciben.

La oficina de correos es el edificio donde se recibe y entrega la correspondencia.

Los organismos públicos mueven gran cantidad de correspondencia, tanto de envíos como de recepción.
En ellos hay un departamento o sección que se ocupa de todas las tareas relacionadas con la correspondencia: el franqueo, depósito, registro, entrega, recogida y distribución.

Una pieza fundamental dentro de la gestión de la correspondencia es la persona encargada de repartirla, de hacerla llegar a la persona adecuada.

- **La correspondencia de entrada y de salida.**

En tu trabajo te vas a encontrar con dos tipos de correspondencia, la de entrada y la de salida.

La correspondencia de **entrada** es la que se recibe en la organización y para tramitarla se realizan las de tareas de recepción, registro, clasificación y distribución.

La correspondencia de **salida**, es la que se envía al exterior de la organización. Para su trámite también se realizan una serie de tareas de comprobación, registro, plegado y ensobrado, franqueo y envío.

- **Técnicas básicas de recepción y envío**

En este apartado vas a conocer los conceptos básicos referentes a la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia que entra

y la comprobación, registro, plegado y ensobrado, franqueo y envío de la correspondencia de salida.

Estos conceptos se van a utilizar diariamente en el trabajo y tienes que estar familiarizado con ellos.

Correspondencia de entrada o recibida

Podemos señalar las siguientes fases:

- **Recepción**: la correspondencia se recibe por correo o mensajería, pueden ser cartas, facturas, periódicos, revistas, catálogos, paquetes… Suele haber bandejas o estantes para colocar la correspondencia que entra según el tipo.

En algunos casos junto con la correspondencia vendrá un albarán o un aviso de recibo, que son documentos que sirven para dejar constancia de que se ha entregado el envío al destinatario. Este albarán o acuse de recibo deberá ser firmado a la entrega.

También se puede recoger la correspondencia en una oficina de correos, cuando tienes un apartado de correos.

Un apartado de correos es una caja o sección de una oficina de correos con un número donde se depositan las cartas y paquetes enviados a un destinatario, en espera de que sean recogidos por él.

- **Registro**. La correspondencia se registrará en un documento de entradas según el procedimiento del lugar de trabajo. Generalmente serán registradas las entradas de escritos y comunicación dirigidas a un órgano administrativo. No todos los escritos tienen que registrarse, por ejemplo la documentación complementaria que acompaña a un escrito o comunicación que es objeto de registro, los documentos publicitarios, comerciales o informativos, ni la correspondencia personal que sólo puede ser abierta por la persona a la que va dirigida.

  El registro consiste en estampar un sello en cada documento, escribir un número ordenado según las entradas y poner la fecha.

  Hay que verificar que la correspondencia tenga los datos completos de a qué área o persona va dirigida.

  El correo que llega certificado o certificado con acuse de recibo debe de registrarse antes de pasar a su clasificación y distribución.

- **Clasificación**. La correspondencia se agrupará según sea urgente, ordinario, certificado.

  Hay correo que va a nombre de una persona o un servicio concreto del organismo. Ese correo se clasifica en los casilleros correspondientes para ser repartido. En el caso de que sea “Urgente”, la

entrega será inmediata a la persona o departamento que corresponda.

Hay correo que va dirigido a un organismo, sin especificar la persona o departamento, suele ser publicidad, catálogos, facturas, etc.

Si la correspondencia no se encuentra identificada correctamente, es decir los datos del destinatario son insuficientes o erróneos, se aparta para aclarar su posible identificación.

Hay casos en que ha habido un error y llega a un organismo un correo donde no existe el destinatario, en ese caso se clasifica en el casillero para remitirlo de nuevo a la oficina de correos correspondiente.

- **Distribución**. La distribución de la correspondencia dependerá de la Administración pública si es muy grande o pequeña, de la distancia entre los diferentes departamentos, etc. Es importante pensar en el recorrido antes de distribuir la correspondencia, en el caso de correspondencia urgente se realizará la entrega en primer lugar. La entrega en algunos organismos no se hace en mano, sino que hay bandejas especiales para dejar la correspondencia que llega diariamente.

Correspondencia de salida o envío

En los distintos departamentos de una Administración Pública manejan diferente correspondencia que envían diariamente.

Para realizar los envíos de la misma se realizan las siguientes fases:

- **Recogida** de la correspondencia.

Al igual que la distribución de la correspondencia, la recogida dependerá de la Administración Pública, es importante hacer un recorrido diariamente en busca de la correspondencia a enviar. En algunos organismos se deposita en una bandeja para que sea recogida.

- **Clasificación** de la correspondencia.

Se clasifica la correspondencia en función de si es urgente, certificada, ordinaria y de cuál hay que registrar.

- **Plegado** y **ensobrado**.

Se pliega y se introduce en sobres, teniendo cuidado de no dejar fuera ningún documento anexo. Los datos del destinatario se pueden imprimir en el sobre, escribirlo a mano, con etiquetas adhesivas o disponer de sobres con ventanilla.

- **Franqueo**.

El franqueo se puede realizar a través del sello postal

Algunos organismos contratan con el servicio de correos el franqueo, se le llama franqueo pagado.

Se identifica mediante esta impresión que se coloca en la esquina superior derecha del sobre en el lugar del sello postal.

- **Envío**.

El envío consiste en hacer llegar la correspondencia al servicio de correos o a agencias de mensajería para que ellos se encarguen de hacerlo llegar a su destinatario.

- **La seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia.**

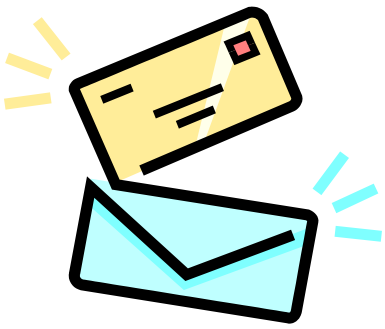
Todos los organismos deben cumplir la normativa en materia de seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia y paquetería.

La Ley orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal nos dice que tenemos el deber de mantener en secreto la información recibida y de destruir los documentos confidenciales cuando ya no se necesiten.

El manipular correspondencia te hace responsable de su seguridad, cuidado y confidencialidad. Es importante que nunca abras la correspondencia y que tengas cuidado de no perderla y de entregarla a otra persona que no sea la destinataria.

El servicio de correos

El servicio de correos también se llama servicio postal, es un organismo que distribuye documentos escritos y otros paquetes de tamaño pequeño por todo el mundo.



En la Administración se utilizan los servicios postales para enviar, principalmente documentos.

Para enviar cualquier documento se necesita saber:

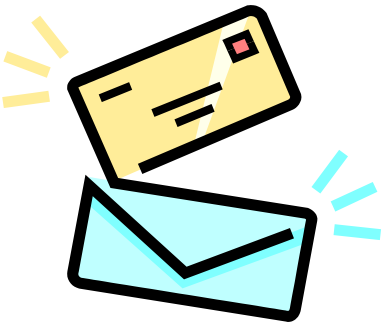
- El remitente: es la persona que manda el envío.
- El destinatario: es la persona que recibe el envío.
- El operador postal: es la empresa que se encarga de trasladar un envío desde su lugar de origen hasta su lugar de destino.

Es importante conocer los siguientes conceptos para que comprendas el trabajo que vas a realizar.

• Los envíos postales.

Hay diferentes tipos de envíos postales, vamos a ver: las cartas (ordinarias, certificadas y urgentes), los paquetes postales, los envíos de publicidad directa, los libros, los catálogos y las publicaciones periódicas.

- **La carta ordinaria.**



Es la más utilizada. La carta es un envío cerrado cuyo contenido no se indica y no puede conocerse. Es un mensaje que una persona envía a otra.

- **La carta certificada.**

Se utiliza para envíos importantes que requieren seguridad y garantía de que se entrega, para ello el destinatario o una persona autorizada tiene que firmar a la entrega.

En el sobre se coloca una pegatina para la firma del destinatario.

La carta certificada puede ir con acuse de recibo. El acuse de recibo es un aviso de que ha llegado. Se utiliza cuando queremos asegurarnos de que el correo llega a manos del interesado, quien lo firmará en el momento en que le sea entregado. El funcionario devolverá el acuse de recibo firmado y devuelto al departamento correspondiente.

- **La carta urgente.**

Es igual que la carta, pero con carácter urgente. Se realiza cuando el envío es muy urgente y se entrega en el buzón del destinatario. Puede ir también certificada.

- **El Paquete postal.**

El paquete postal es un envío que puede contener cualquier objeto, sustancia o materia cuya circulación está permitida.

- **Los libros, catálogos y publicaciones periódicas.**

Los libros también se pueden enviar por correo.

Los catálogos se envían envueltos en plástico transparente o en un sobre abierto para saber que es un catálogo. Cuando recogemos un catálogo en el sobre o etiqueta aparece la palabra catálogo.

Las publicaciones periódicas son revistas, boletines o periódicos que se publican cada determinado tiempo, por ejemplo cada mes, semana o cada día. Tienen siempre el mismo nombre, por ejemplo “La Voz de Galicia”

• Los envíos postales especiales.

El servicio de correos tiene algunos servicios que llamamos envíos especiales. Estos son los siguientes.

- **Correo digital.**

Si queremos, podemos enviar a Correos los documentos que queremos mandar a otra persona por internet. Correos se encarga de imprimir los documentos, de meterlos en un sobre y de franquearlos.

Esto es lo que llamamos el servicio de correo digital.

- **Telegrama.**

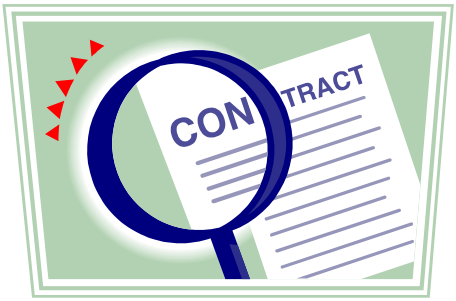
Es un servicio de mensajería urgente. El remitente dice a Correos el mensaje por teléfono, por internet o en persona. Correos lo envía en el mismo día.

El precio del telegrama depende de la cantidad de palabras del mensaje. Por eso, se suele usar para mensajes pequeños.

- **Burofax.**

También es un servicio de mensajería urgente.

Sirve para tener una prueba del envío con **validez legal.** Con validez legal significa que puede usarse como prueba en juicios o en otro tipo de negociaciones.



- **Cecograma.**

Es un envío especial, está escrito en **Braille.** El Braille es una manera de escribir con puntos con relieve. Lo usan las personas invidentes para leer.

Este servicio sólo lo pueden usar las personas invidentes. No tiene tarifas ni franqueo.

Servicios de mensajería

Son como el servicio de correos pero empresas privadas, también se dedican a recoger y repartir por todo el mundo mensajería y paquetería.

Tienen diferentes opciones como envío en oficina, en mano, urgente…
Funcionan recogiendo el envío en el lugar que se le indica. Para ello se rellena un albarán de recogida, del cual el cliente se queda una copia.

Entregan el envío en la dirección acordada junto con el albarán de entrega. El precio depende del tipo de envío, local, nacional o internacional, el peso, el tamaño, la urgencia…

Para tramitar el envío rellenan un documento que se llama albarán.

El albarán de recogida sirve para dejar constancia de que se ha recogido el envío en la dirección del cliente.

El albarán de entrega sirve para dejar constancia de que se ha entregado el envío al destinatario.