

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería



ORGANIZA LAS IDEAS:

1. Circulación interna del correo.
2. Tareas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia y la paquetería.
3. Los servicios de Correos.
4. Los servicios de mensajería externa.
5. Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico.
6. El fax. Funcionamiento.
7. Seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

1. Circulación interna del correo.

1.1. Recepción del correo

CORRESPONDENCIA

Comunicación escrita entre personas mediante el intercambio de cartas.

Quién recoge el correo: En la mayoría de los casos lo va a traer un empleado de Correos o de una empresa de mensajería externa.

- **En las empresas pequeñas y medianas** es una sola persona la que se ocupa de recoger el correo, las **grandes** cuentan con un departamento, área, sección o unidad específico para dicha tarea.
- **En las entidades públicas** (ayuntamientos, centros de enseñanza...) lo recoge el personal de conserjería.
- Cuando se tiene contratado un **apartado de correos**, la persona encargada acude a la oficina de Correos de la localidad para recogerlo.

Qué se hace luego con el correo:

- **Si la correspondencia es urgente o se trata de paquetería**, normalmente se avisa al destinatario para que acuda a recogerlo.
- El resto del correo **se clasifica** para proceder a su **reparto**.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

1. Circulación interna del correo.

1.1. Envío del correo

Quién recoge el correo: la persona encargada recoge el correo de las bandejas en los despachos.

Qué se hace luego con el correo:

- **Correo interno:** se clasifica y reparte a los departamentos destinatarios.
- **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.

El **extravío de correspondencia** puede tener consecuencias graves para nuestra entidad, en forma de sanciones administrativas y fiscales.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

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

2.1 Tratamiento de la correspondencia y paquetería recibida

Recepción y clasificación del correo entrante:

- Los documentos se reciben por correo, fax, mensajería, etc., y se clasifican: según sean cartas, impresos, facturas, periódicos, revistas o algún tipo de paquetería, en **bandejas** o **estantes clasificadores**.
- 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...*, 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.
- **También se comprueba que aparecen** correctos los datos del remitente.

Guardar secreto

- Al leer un documento debemos guardar secreto de todo lo que conozcamos a través de nuestro trabajo.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

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

2.1 Tratamiento de la correspondencia y paquetería recibida

Registro:

El registro consiste en:

- Estampar un **sello** (normalmente en la parte superior) en cada documento, asignando un número correlativo y poniendo la fecha de la recepción.
- 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**.



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 cía.	Córdoba	Carta certificada	Letra de cambio	Pago Fra. 456/20XX	Financiero y Tesorería

Ejemplo de registro de entrada de correspondencia.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

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

2.1 Tratamiento de la correspondencia y paquetería recibida

La clasificación:

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

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

Los **principales sistemas** de clasificación: alfabético, numérico, geográfico, cronológico y por materias.

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 es **urgente**, o si se trata de un telegrama o un paquete, se entrega en primer lugar.
- Si afecta a más de un departamento, se hace una **fotocopia** para cada uno de ellos, repartiendo el original al departamento destinatario y las fotocopias al resto.

Reglas para una buena distribución:

- Definir los **recorridos** especificando los despachos y demás dependencias.
- Se tendrán al menos **dos bandejas** 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.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

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

2.2 Tratamiento de la correspondencia y paquetería para enviar

Clasificación y distribución del correo saliente:

Se clasifica por **grupos homogéneos**, según la modalidad de envío, el destino y el peso.

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.
- Pueblos y ciudades de menos de 50.000 habitantes.
- Internacionales.

▪ Según el peso, en gramos, del envío.

- Hasta 20 g en sobre normalizado (11,5 x 22,5).
- Hasta 20 g sin normalizar.
- 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.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

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

2.2 Tratamiento de la correspondencia y paquetería para enviar

Correo interno:

El correo interno se clasifica y distribuye en los diferentes casilleros y bandejas.

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.

N.º registro	Fecha	Destinatario		Clase de envío	Anexos	Asunto	Observaciones
		Nombre	Localidad				
128/XX	16/05/XX	ORIOL, 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	Papelería JANDRO	Teruel	Paquete	—	Muestra	Envío por RAPID
131/XX	18/05/XX	Banco SCH	Zaragoza	Fax	—	Solicitud extracto	—

Ejemplo de registro de salida de correspondencia.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

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

2.2 Tratamiento de la correspondencia y paquetería para enviar

Plegado y ensobrado:

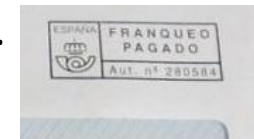
Tras el registro, los documentos se pliegan e introducen en sobres (o también con máquinas ensobradoras), comprobando que no se deja fuera la posible documentación adjunta.

La dirección en los sobres: se puede imprimir directamente en el sobre, anotar a mano, 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 franqueo depende del peso y del tipo de envío.
- El sistema tradicional de franqueo es el realizado a través de **sello postal**.
- También es posible realizar el franqueo utilizando **máquinas de franqueo**
- O concertando el franqueo con el servicio de Correos (**franqueo pagado**), el cual queda identificado mediante la impresión mecánica de un rectángulo en la esquina superior derecha del sobre.



Expedición o envío:

Para enviar el correo las entidades utilizan los servicios que prestan:

- El Grupo Correos.
- Las agencias o compañías privadas de mensajería y paquetería: Seur, Azkar, NACEX, MRW, etc.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3. Los servicios de correos

3.1 Los medios de envío de correos

Cartas y documentos		Servicios adicionales
Carta ordinaria Es la modalidad más utilizada. Peso máximo: hasta 2 kg. Plazos de entrega: de 1 a 3 días hábiles si local, provincial o nacional, y de 2 a 4 a Europa. Se puede enviar en formato electrónico desde la oficina virtual.		▪ Recogida a domicilio (con contrato). ▪ Normalización de direcciones
Carta certificada Se utiliza para envíos especialmente importantes: contratos, declaraciones, escritos oficiales... Su entrega queda garantizada a domicilio bajo firma del destinatario o persona autorizada, o se deja nota de aviso en el buzón para recogerla en la oficina de Correos más cercana. Mismos peso máximo y plazos de entrega que la carta ordinaria. Se le adhiere una pegatina como la de la figura para su identificación y firma del destinatario.		▪ Aviso de recibo. ▪ Reembolso. ▪ Valor declarado. ▪ Segundo intento de entrega a domicilio. ▪ Segunda/tercera entrega urgente. ▪ Entrega en propia mano. ▪ Retorno de información (Seguimiento telemático).
Carta certificada internacional Igual que la anterior, pero para envío internacional. Se adhiere esta pegatina para la identificación.		▪ Aviso de recibo. ▪ Reembolso. ▪ Valor declarado. ▪ Entrega en propia mano. ▪ Petición de reexpedición.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3. Los servicios de correos

3.1 Los medios de envío de correos

Envíos urgentes	Servicios adicionales
Carta urgente Mismas características que las cartas pero con carácter urgente. Plazos de envío: 24 h. en el caso de España y de 1 a 3 días en el de Europa. Peso máximo: hasta 500 g para envío nacional y hasta 2 kg si es internacional. Los envíos llevan adherida la etiqueta de este servicio en el ángulo superior izquierdo del anverso. Siempre se entrega en el domicilio del destinatario y puede tener carácter certificado entregándose bajo firma en los mismos plazos.	 ▪ Petición de reexpedición. ▪ Recogida a domicilio (contrato). ▪ Normalización de direcciones internacionales (para envíos masivos y con contrato) ▪ Aviso de recibo (certificadas). ▪ Seguro (cartas certificadas). ▪ Entrega en propia mano (envíos internacionales).
Correo urgente internacional (CUI)  Para envío de documentos con carácter urgente y seguimiento informatizado. Plazos de entrega: Capitales y grandes ciudades europeas: de 1 a 3 días hábiles. Resto de Europa: 3 días hábiles. Peso máximo: 2 kg.	▪ Seguimiento <i>online</i> e información de la entrega en destino.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3. Los servicios de correos

3.1 Los medios de envío de correos

Envíos urgentes	Servicios adicionales
Notificación administrativa Es una carta certificada 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. Si no se consigue la notificación en el domicilio del destinatario, se hace constar junto con el día y hora en que se intentó y se vuelve a probar una segunda vez y en hora distinta dentro de los 3 días siguientes. Si el resultado sigue siendo infructuoso, se deja aviso de recogida al destinatario para que en el plazo de una semana pase por la oficina de Correos a recoger el documento. En el anverso del sobre consta la palabra “NOTIFICACIÓN”. También se puede realizar de forma telemática a través del Servicio de Notificaciones Electrónicas en la dirección: http://notificaciones.060.es. 	▪ Aviso de recibo. ▪ Petición de devolución, modificación o corrección de dirección. ▪ Recogida a domicilio (con contrato). ▪ Reembolso. ▪ Clasificación de envíos. ▪ Digitalización de documentos. ▪ Sms enviado al notificado. ▪ Clasificación de envíos. ▪ Tercera entrega urgente. ▪ Tercer intento de entrega al destinatario.
Correo digital Permite enviar una carta o tarjeta postal desde el ordenador. Se puede configurar la carta o postal, a partir de documentos propios (Word o PDF) o componiéndolo <i>online</i>, y Correos se encarga de imprimir en blanco y negro o color, ensobrar y depositar en el buzón.	▪ Acuse de recibo. ▪ Copia certificada. ▪ Prueba de entrega electrónica.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3. Los servicios de correos

3.1 Los medios de envío de correos

Telegramas	Servicios adicionales
Telegrama Envío urgente de mensajes escritos a domicilio y bajo firma, con valor de prueba ante jueces y tribunales. Puede enviarse a través de las oficinas de correos, por teléfono u <i>online</i>. Plazo de entrega: ▪ En el mismo día para envíos depositados en oficina antes de las 13 horas y destinados a localidades con unidades de reparto especial. ▪ A la mañana del día hábil siguiente para el resto de los envíos. Telegrama internacional e internacional urgente Para envío internacional. Plazo de entrega: según el país de destino. Telegrama online Permite preparar el contenido de un telegrama, subir un fichero con múltiples destinatarios y enviarlo a través de Internet.	▪ Aviso de recibo. ▪ Copia certificada. ▪ Prueba de entrega electrónica ▪ Envío online. ▪ Seguimiento online y telefónico. ▪ Carácter urgente, con prioridad en la transmisión y entrega a domicilio para telegrama internacional urgente.

Formulario de Telegrama de Correos y Telégrafos. El formulario incluye campos para: OFICINA DE ORIGEN, PAQUETES, DIA, HORA, SUPORTE, IVA, TOTAL, DESTINATARIO, SERIALES, PISO, TELEFONO, TELEFAX, DESTINO, TEXTO, y SIGNO DEL EXPEDICION. También hay un campo para el NOMBRE y DOMICILIO del remitente, y un campo para el TIPO y POBLACION del destinatario.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3. Los servicios de correos

3.1 Los medios de envío de correos

Burofax/Fax	Servicios adicionales
Burofax Envío urgente y bajo firma de documentos relevantes que tienen carácter de prueba frente a terceros. Es ideal para enviar imágenes o copias exactas de textos. El envío se puede realizar, con plena validez legal, desde el propio ordenador a través del servicio online de Correos o bien acudiendo a cualquiera de sus oficinas. Plazo de entrega: ▪ En el mismo día para envíos depositados en oficina antes de las 13 horas y destinados a localidades con unidades de reparto especial. ▪ A la mañana del día hábil siguiente para el resto de los envíos. Burofax internacional Para envío internacional. Plazo de entrega: según el país de destino.	▪ Acuse de recibo (solo España y Andorra). ▪ Copia certificada.
Fax Envío desde oficinas de Correos de documentos a terminales de fax situados en cualquier lugar del mundo.	

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3. Los servicios de correos

3.1 Los medios de envío de correos

Paquetería nacional		Servicios adicionales
Paquete azul Envío a domicilio de paquetes o documentos voluminosos. Plazos de entrega: de 3 a 5 días hábiles en España. Peso máximo: 20 kg. 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. 		▪ Aviso de recibo. ▪ Reembolso. ▪ Valor declarado. ▪ Seguimiento <i>online</i> y telefónico. ▪ Recogida a domicilio (con contrato).
Paquete postal 48/72 Mismas características que el paquete azul, pero la entrega puede hacerse o a domicilio o en las oficinas de Correos donde permanece hasta 15 días para que pueda recogerse bajo firma, después de haber dejado aviso de llegada incluso por SMS. Plazos de entrega: 48 h. en las capitales de la península y grandes poblaciones. 48/72 h. Baleares. De 4 a 5 días Canarias, Ceuta y Melilla. Peso máximo: 30 kg.		▪ Reembolso. ▪ Recogida a domicilio (contrato). ▪ Entrega exclusiva al destinatario. ▪ Seguimiento <i>online</i>. ▪ Seguro (con contrato). ▪ Prueba de entrega.
Postal Exprés Garantiza, en el ámbito nacional, la entrega de documentación y paquetería en un máximo de 24/48 horas, a domicilio y bajo firma. Si no se puede entregar a domicilio, también se deja en la oficina de Correos hasta 15 días. Peso máximo: 30 kg.		▪ Reembolso. ▪ Recogida a domicilio (contrato). ▪ Entrega exclusiva al destinatario. ▪ Tercer intento de entrega. ▪ Seguro. ▪ Prueba de entrega.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3. Los servicios de correos

3.1 Los medios de envío de correos

Paquetería internacional	Servicios adicionales
Envío al extranjero de mercancías y objetos certificados, entregándose al destinatario bajo firma. Modalidades de paquete internacional: • Prioritario. • Económico. • Prisma (EPG). • EMS Postal exprés. Plazos de entrega: principales ciudades de Europa y EE. UU.: 2 días hábiles. Resto: según países. Peso máximo: hasta 30 kg según países y modalidad.	▪ Aviso de recibo. ▪ Reembolso. ▪ Recogida a domicilio (con contrato) ▪ Seguimiento online y telefónico. ▪ Seguro ▪ Valor declarado (según países).
Valijas	Servicios adicionales
El servicio está destinado a empresas que necesitan intercambiar correspondencia periódica entre un punto y varios destinos de España. Cada contrato se personaliza, y pueden elegirse los días y horarios de recogida y entrega.	▪ Clasificación de envíos (con contrato).

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3.1 Los medios de envío de correos

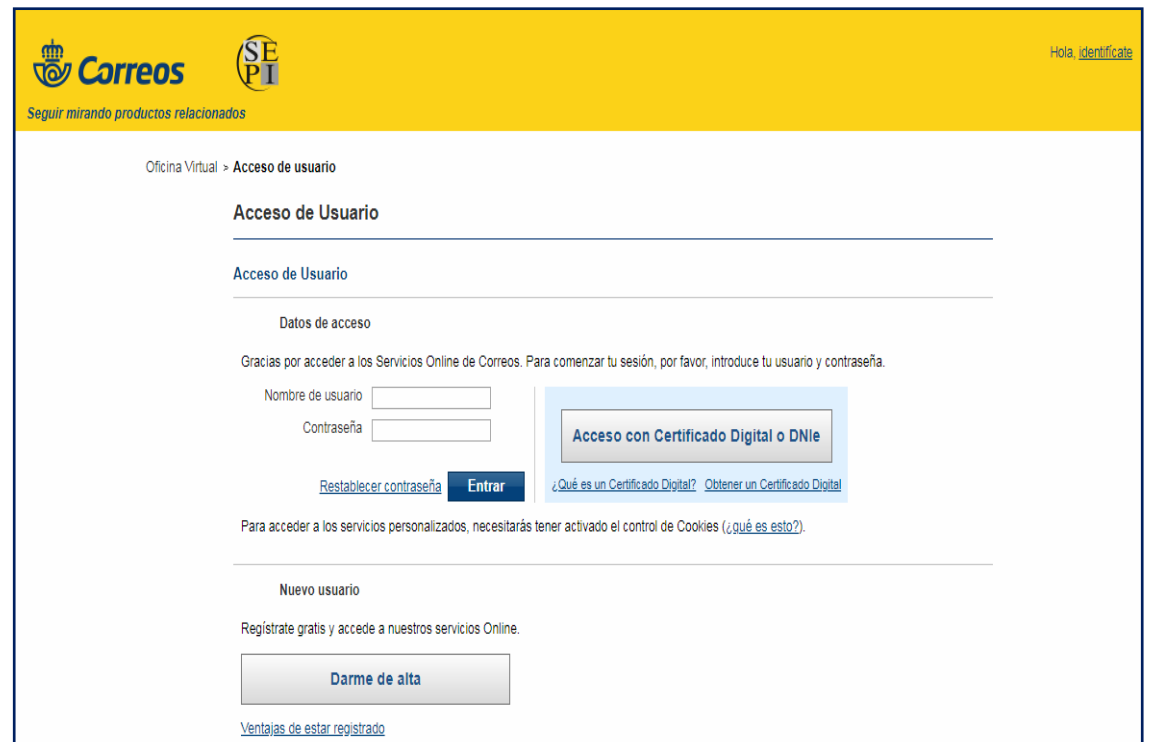
Libros y publicaciones	Servicios adicionales
Libros Envío nacional e internacional de libros, material fonográfico y videográfico con un peso máximo de 2 kg. Plazo de entrega: - Nacional; de 2 a 6 días hábiles. - Internacional: Europa: de 6 a 8 días hábiles. Resto: según países.	- Recogida a domicilio (con contrato). - Entrega a domicilio.
Publicaciones Envío nacional e internacional de periódicos y revistas con un peso máximo de 2 kg y una tirada mínima de 1000 ejemplares anuales. Plazo de entrega: - Nacional: de 2 a 6 días hábiles. - Internacional: según países.	- Recogida a domicilio (con contrato). - Entrega a domicilio.
Envíos publicitarios	Servicios adicionales
Publicorreo Envíos de <i>marketing</i> directo (muestras, catálogos o circulares informativas) con un volumen mínimo por remesa de 500 unidades y un peso máximo de 500 gramos. Plazo de entrega: - Nacional: de 2 a 6 días hábiles. - Internacional: Europa: de 5 a 8 días hábiles. Resto: según países.	- Recogida a domicilio (con contrato). - Normalización de direcciones.
Publibuzón Envíos de publicidad de hasta 100 gramos mediante buzoneo, sin constar la identidad del destinatario, con un volumen mínimo de 100 envíos por remesa y un peso máximo de 100 gramos. Plazo de entrega: Nacional: de 2 a 6 días hábiles.	- Recogida a domicilio (con contrato). - Selección de sectores urbanos de distribución.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3. Los servicios de correos

La oficina virtual

Los envíos que se pueden tramitar *online* se gestionan a través de la oficina virtual, accediendo mediante un **nombre de usuario y contraseña**. Darse de alta es gratis.



UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3. Los servicios de correos

Objetos y sustancias prohibidos

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 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 a través de su página **web:** www.correos.es, utilizando su **calculador de tarifas:**

El **importe** de cada envío depende de:

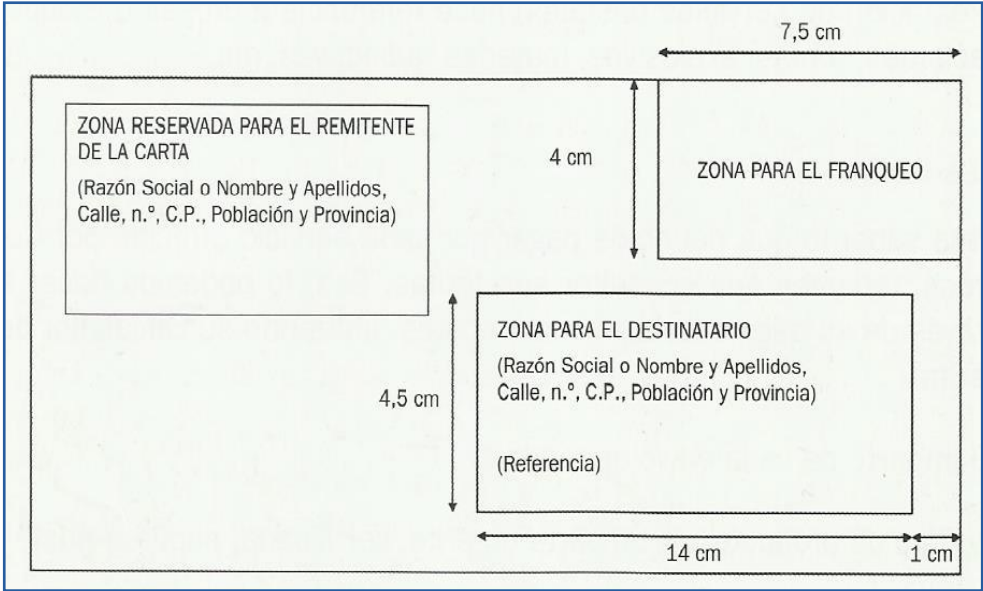
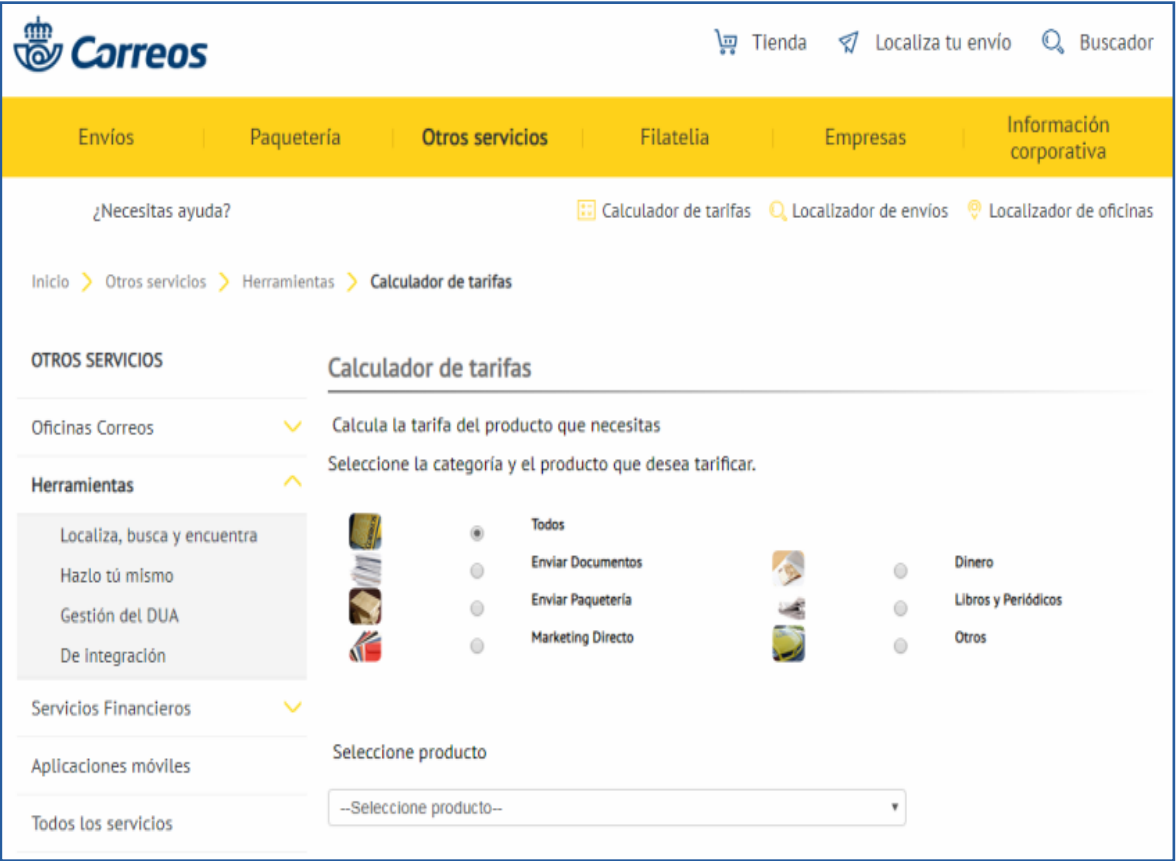
- **Tipo de producto:** carta, carta urgente, certificada, paquete postal, etc.
- **Peso y tamaño:** se incrementan los precios proporcionalmente.
- **Destino:** local, nacional, internacional, etc.
- **Servicios adicionales:** aviso de recibo, certificado, valor declarado, etc.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

3. Los servicios de correos

Requisitos para el envío

Requisitos de **normalización** de los envíos en cuanto a formato, color del sobre, formato de letra, dimensiones y pesos. También establece cómo se deben colocar las direcciones y el franqueo:



UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

4. Los servicios de mensajería externa

Suelen utilizarse **para documentación y pequeña paquetería urgente**.

Algunas empresas de mensajería externa: Seur, MRW, NACEX, DHL o Correos Express.

Cómo operan estas empresas:

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 acordada junto con el **albarán de entrega** y, por último, facturan el servicio.

El precio del servicio depende de factores como los siguientes:

- 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

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

4. Los servicios de mensajería externa

Modalidades de envío	
Depósito en oficina	El cliente entrega o deposita el envío en la oficina de la empresa de mensajería y el destinatario lo recoge en la sucursal de la localidad de destino. Es el sistema más barato.
Entrega en mano	Es un servicio puerta a puerta en el que el empleado de la empresa de mensajería recoge y entrega el envío a domicilio. Su precio es más elevado, pero su distribución es más cómoda y segura.
Entrega urgente	Son muchas las modalidades que varían de unas compañías a otras. Las más comunes son: Mismo día (de hoy para hoy): entrega al destinatario el mismo día que se remite. • Servicio 24 horas (de hoy para mañana): entrega 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.
Entrega en las islas	Los plazos para las entregas a Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla oscilan de uno hasta once días, dependiendo del medio de transporte contratado, aéreo o marítimo.
Entrega internacional	El tiempo medio de entrega en las principales ciudades europeas es de 24 horas, 48 para EE. UU. y entre 96 horas para el resto del mundo.
Envíos con retorno	Para los documentos que necesitan ser devueltos al remitente de modo inmediato.
Mercancías delicadas	Transporte de productos farmacéuticos, de mercancías a temperatura controlada, de animales, etc.
Servicio de valijas	El servicio consiste en la recogida y entrega de valijas 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.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

4. Los servicios de mensajería externa

Servicios adicionales	
Confirmación de entrega o recogida	El remitente recibe una copia del albarán de entrega o recogida firmado por el destinatario. Algunas confirman la entrega o recogida al remitente por correo electrónico o SMS o MMS .
Digitalización y archivo de comprobantes de entrega	Acceso a los comprobantes o albaranes de entrega una vez digitalizados, a través de la página Web de la compañía de mensajería. Al servicio se accede mediante nombre de usuario y contraseña .
Seguimiento individualizado mediante codificación	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 de la página web de la compañía.
Tramitaciones oficiales	Servicios de tramitación en organismos oficiales: tramitaciones en Jefatura de Tráfico, presentación del IVA en delegaciones de Hacienda, matriculaciones en universidades, etc.
Mailing	Entrega de impresos, catálogos o revistas dentro de los 2 o 6 días siguientes a su recepción.
Manipulación y preparación de envíos	Manipulación y preparación de los envíos para su posterior expedición.
Envases y Embalajes	Sobres burbuja, bolsas de plástico impermeables, cajas de cartón de distintos tamaños, etc.
Seguros	Indemnización al cliente en caso de pérdida o siniestro del envío. Incluso hasta el 100 %, previa declaración de su valor real (“valor declarado”).
Prefacturación o cálculo de tarifas	Permite realizar simulaciones de cuánto costaría el envío según las distintas modalidades de servicio, introduciendo los datos necesarios; origen y destino, tipo de envío, peso, etc.
Consulta de facturación	A través de la página web de la compañía, accediendo con número de usuario y contraseña.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

5. Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico

Aspectos a tener en cuenta 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 etiquetado.

Existe una gran variedad de productos de embalaje.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

5. Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico

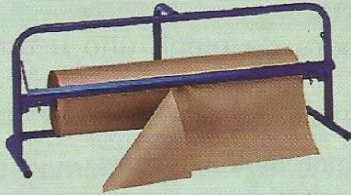
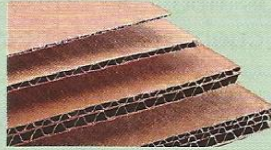
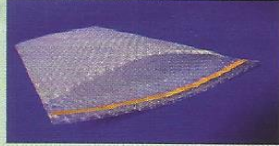
Embalaje externo: Debe presentar un grosor y calidad idóneos para el contenido correspondiente. Los tubos se emplean para enviar documentos de gran tamaño que no deben doblarse.



UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

5. Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico

Relleno o embalaje interno: Para conseguir un buen acolchamiento que proteja de posibles golpes y vibraciones. También se utilizan productos antihumedad, anticorrosivos, etc.

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

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

5. Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico

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 utilizan cantoneras para evitar que el roce del fleje pueda romper el embalaje.



Etiquetado: Para identificar el destinatario y al remitente. 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...



UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

5. Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico

Técnicas de ensobrado

Doblabremos adecuadamente para que quede bien colocado en el sobre.

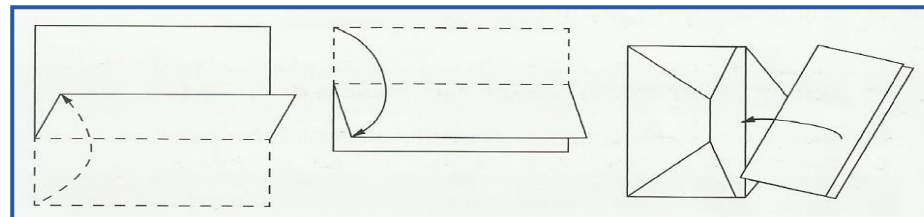
La mayoría de las cartas usan un formato DIN A4, su doblado se realiza en tres partes iguales, de esta forma podemos ensobrar en un **sobre estándar de medidas 22,50 x 11 cm.**

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

Sobre sin ventana:

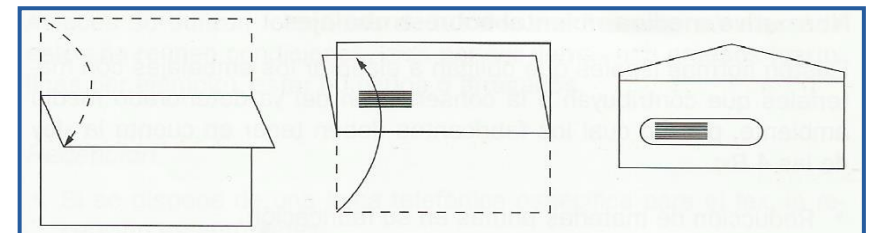
Doblamos el largo de la hoja en tres partes doblandolas a continuación.

- Colocamos la hoja de papel **cara arriba** en posición vertical.
- Doblamos la hoja en forma de cilindro sin llegar a apretar y tratando de que queden tres capas del mismo tamaño.
- Ajustamos los bordes de la hoja para que queden superpuestos y apretamos ligeramente.
- Introducimos la hoja en el sobre.



Sobre con ventana:

- Colocamos la hoja de papel **cara abajo**.
- Doblamos el tercio superior de la hoja hacia abajo y el tercio inferior hacia arriba de forma que la dirección quede en el exterior.
- Introducimos la hoja en el sobre con la dirección visible a través de la ventana.



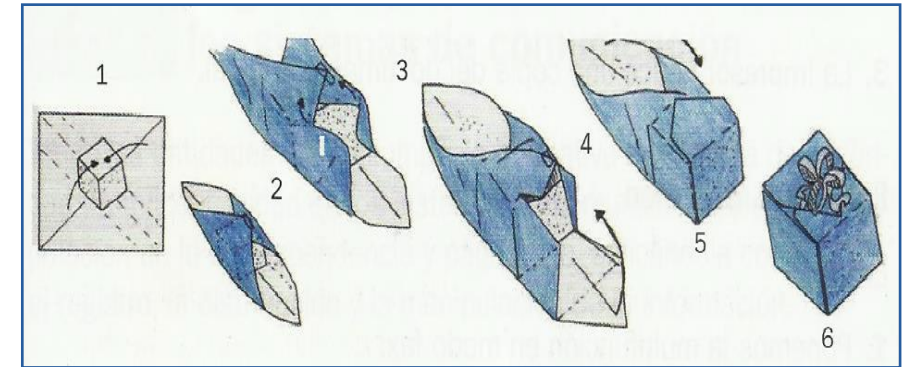
UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

5. Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico

Envolver un paquete

Pasos a seguir para envolver un **paquete básico en forma de cubo**:

- Preparamos el papel en forma de cuadrado y colocamos la caja en el centro, con las esquinas paralelas a los lados del mismo.
- Doblamos el lado derecho sobre la caja y hacemos lo mismo con el izquierdo. Fijamos el papel con un poco de cinta adhesiva.
- Marcamos bien los dobleces sobre el borde de la caja y plegamos el papel de modo que se formen dos aletas orientadas hacia arriba.
- Doblamos ambos extremos sobre la parte superior del paquete y fijamos con cinta adhesiva de doble cara.



Normativa medioambiental sobre embalajes:

Existen normas legales que obligan a elaborar los embalajes con materiales que contribuyan a la conservación del 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.
- Recuperación energética (posibilidad de extraer energía mediante incineración).

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

6. El fax. Funcionamiento.

Qué es un fax

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

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

Emisión

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

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.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

7. Seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación.

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 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: mantener en secreto la información recibida.
- Destruir periódicamente los documentos confidenciales.
- Cifrado de la información de los soportes en los que se almacena (discos externos, nubes...)

Responsabilidad y sanciones:

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

Cómo destruir la documentación:

Las entidades recurren 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.

UNIDAD 4: Tramitación de correspondencia y paquetería

7. Seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación.

