

GESTION DE LA CORRESPONDENCIA.

El objetivo de este procedimiento es mejorar la eficacia y la calidad en la gestión de la correspondencia y paquetería que se genera diariamente en la Universidad de Castilla-La Mancha, mediante la normalización de este procedimiento en los cuatro campus. Dicho procedimiento será de aplicación a toda la comunidad universitaria, grupo correos, empresas de mensajerías, a cualquier usuario externo que tenga correspondencia con la UCLM, y a la Unidad de Servicios como responsable de la gestión de la correspondencia.

Según Resolución de 19/06/2009, de la Universidad de Castilla-La Mancha, por la que se publica el “*Reglamento de Implantación de la Relación de Puestos de Trabajo*” (Aprobado en Consejo de Gobierno de 18 de junio de 2009 y publicado en el DOCM nº 125 de 30 de junio de 2009) y refiriéndonos al *Anexo VI Competencias y Responsabilidades de las Unidades* en el punto 9.4 Servicios Generales, e igualmente, como aparece en la *Carta de Servicios de la Unidad de Servicios de la UCLM* le corresponde a esta Unidad: “*llevar a cabo la recogida, entrega y franqueo de la correspondencia y paquetería*” tanto interna como externa. En ella se incluye la recepción, clasificación y reparto de la correspondencia en los centros de la UCLM.

1. VALIJA INTERCAMPUS

Debido a la particular distribución geográfica de la UCLM con sus campus universitarios localizados en provincias diferentes, surge la necesidad de habilitar un sistema de reparto de correo interno que sea rápido y fiable para el traslado diario de los documentos entre la comunidad universitaria. Ante esta necesidad se contrata el servicio urgente de valijas de correos.

Es un producto que permite la **recogida, transporte y entrega diaria en horarios fijos de documentación y mercancías bajo contrato** (precio fijo mensual según peso). Este producto está diseñado para el correo interno de empresas a nivel nacional. Es un intercambio recíproco de correspondencia entre un punto y varios destinos pactados a elección del cliente y que circula a través de una red exclusiva.

1.1. Características de la valija

La valija físicamente es una bolsa con asas y cremallera que se puede precintar, es de material plástico flexible y resistente, y en ella se pueden depositar documentos y objetos hasta el peso contratado (20 Kg. como máximo).

Tiene una ventana de plástico transparente en el exterior para introducir una etiqueta plastificada e impresa por las dos caras, que indica origen y destino (Ej. En una cara figura DE: CIUDAD REAL PARA: TOLEDO, y en la otra cara figura: De: TOLEDO PARA: CIUDAD REAL). Según el contrato actual, Ciudad Real (Rectorado) es el edificio donde llegan y de donde salen diariamente las valijas para los campus. Así para el Vicerrectorado de Albacete salen 2 bolsas, de 10 y 20 kg., para el Vicerrectorado de Cuenca 1 bolsa de 20 kg. y para el Vicerrectorado de Toledo 2 bolsas, de 10 y 20 kg. También hay contratado 1 bolsa de 10 kg. entre Toledo y Talavera de la Reina.

Las bolsas que se utilizan en la UCLM tienen como dimensiones: 45 x 25 x 35 cm.

Figura 1. Valija con etiqueta plastificada que indica origen y destino



Figura 2. Anverso DE: CIUDAD REAL PARA: ALBACETE Figura 3. Reverso DE: ALBACETE PARA: CIUDAD REAL

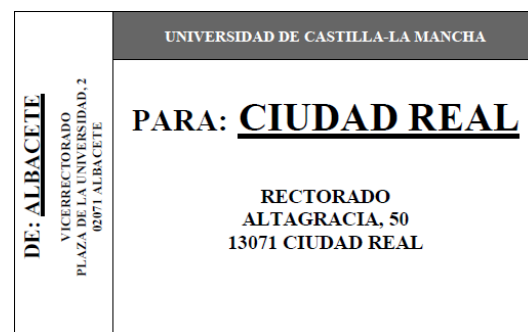
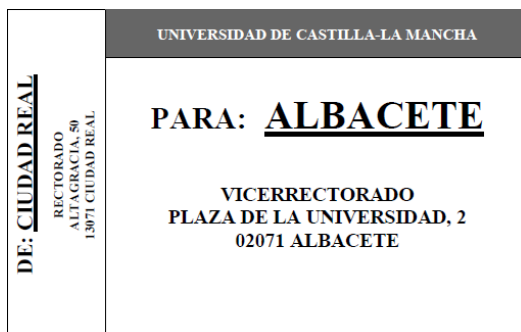


Figura 4. Cremallera precintada de la valija



1.2. Funcionamiento de la valija.

En este apartado se explica el funcionamiento de la valija en el Rectorado de la UCLM en el Campus Ciudad Real, y que es aplicable a los demás campus.

A las 8:30 horas llega el trabajador de correos a Rectorado con las valijas remitidas por los campus de Albacete, Cuenca y Toledo, siendo entregadas a los Gestores de Servicios.

Cada valija contiene: sobres de correo interno, sobres normales, sobres de préstamo ínter bibliotecario, sobres acolchados, folletos y pequeños paquetes.

El contenido de los sobres es documentación que se remiten entre las distintas unidades, cargos, etc., debiendo figurar siempre un remitente y un destinatario.

Si no llegasen las 5 bolsas (2 +2 +1) contratadas se anotaría (en un libro para tal efecto) como incidencia y se procedería a llamar a los campus por si no salieron, y si lo hicieron a correos comunicando su falta.

Sobre las 9 horas los Gestores de Servicios cortan los precintos de cada una de las valijas, sacando los distintos sobres y clasificándolos según destino.

- Campus de Ciudad Real.
- Otros campus (Toledo, Albacete, Cuenca).

Inmediatamente se cambiaría la etiqueta plastificada de la ventana, invirtiendo las direcciones, si llegó De: Cuenca PARA: Ciudad Real, pondríamos la otra cara de la etiqueta en la que pone De: Ciudad Real PARA: Cuenca.

En el campus de Ciudad Real el correo de valija se distribuye de dos formas:

- a) Los envíos remitidos a Rectorado se colocan en sus carpetas correspondientes por unidades, cargos, etc.
- b) Los envíos remitidos a los centros o unidades de campus de Ciudad Real se colocan en unos casilleros específicos para ello, para su posterior reparto.

Los envíos con destino a centros o unidades de otros campus se ordenan en sus valijas de salida para Albacete, Cuenca y Toledo (el correo interno que se dirija a Talavera se pondrá en la valija de Toledo).

En el Rectorado una vez distribuido el correo en las carpetas correspondientes, se procede a su reparto sobre las 10 h. Los Gestores de Servicios depositan las carpetas en las bandejas de entrada que posee cada despacho de los directores, responsables y secretarías de cargo.

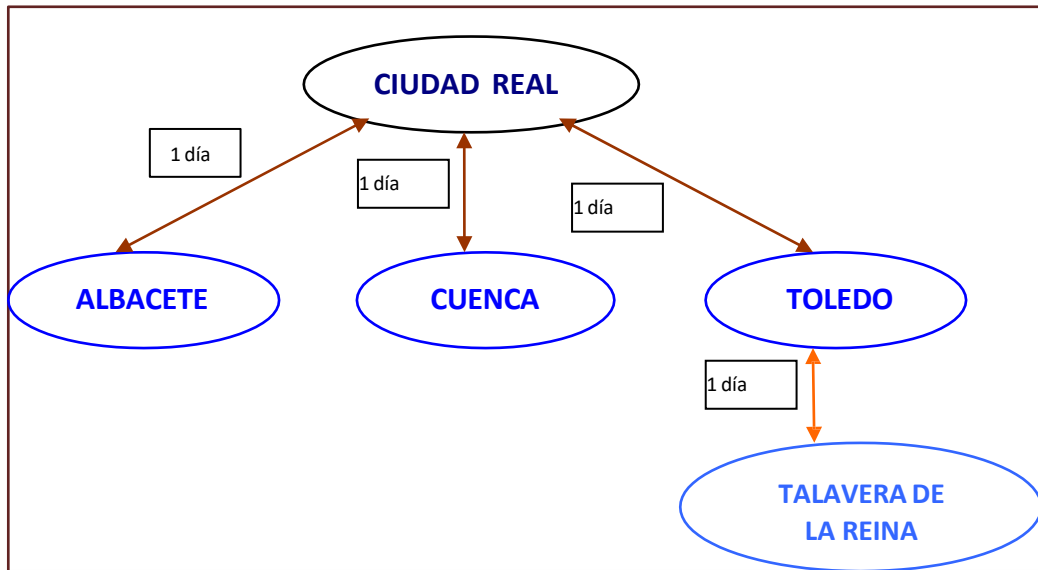
Sobre las 10 horas, el correo de los casilleros de los centros llegado en valija de otros campus y el correo generado en Rectorado para estos se carga en la furgoneta y se reparte a cada Facultad o Escuela Universitaria, donde los Gestores recogen sus envíos para el posterior reparto en su centro.

Los centros de Ciudad Real, al igual que Rectorado, van recogiendo el correo interno de salida generado por sus unidades durante la jornada. Una vez clasificado por destinos, el correo para el Rectorado y los distintos campus (valija) es recogido entre las 13:00 y 14:00 horas por el servicio de furgoneta para llevarlo a Rectorado, donde se clasifica por campus para su envío.

En el rectorado, revisado el contenido y precintadas las valijas, estas son recogidas sobre las 14:30 horas por personal de correos. (Es aconsejable introducir en cada valija antes de precintarla un folio en el que conste “SALE DE CIUDAD REAL, FECHA 15 DE DICIEMBRE DE 2024 (por ejemplo) y el sello de la UCLM” para que al recibirla se sepa cuando salió y de donde procede).

Como se ve en el diagrama nº1, Ciudad Real (Rectorado) recibe y envía diariamente valijas de y para Albacete, Toledo y Cuenca, Toledo lo hace a su vez de y para Talavera. Toda la documentación enviada de y para Talavera se tramitará por la valija de Toledo.

Diagrama 1. Itinerarios de la valija



En la tabla nº1 podemos ver los plazos de entrega de valija en días entre campus.

Tabla 1: Plazos de valija intercampus

Tránsito en días entre campus	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Toledo	Talavera
Albacete		1	2	2	3
Ciudad Real	1		1	1	2
Cuenca	2	1		2	3
Toledo	2	1	2		1
Talavera	3	2	3	1	

2. ENTRADA DE CORRESPONDENCIA

Recepción:

Dentro de los compromisos de calidad que la Unidad de Servicios tiene establecidos y siendo una de las actividades a realizar por los Gestores de Servicios, la recepción de la correspondencia se desarrolla bajo el siguiente procedimiento:

Diariamente, entre las 8:30h y 9:00h, el servicio de Correos hace entrega de la correspondencia externa de todos los Centros del Campus a los Gestores de Servicios en Servicios Generales, Vicerrectorados y Rectorado.

Se recepciona:

1. Cartas: ordinarias, certificadas, etc.
2. Paquetes
3. Valija intercampus.

Los Gestores de Servicios comprueban que los destinatarios de todos los envíos son de la UCLM y que el número de certificado reflejado en la carta certificada, urgente o paquete, corresponde con el indicado en la relación de certificados que entrega el empleado de correos, ésta se firma y se devuelve en ese mismo momento. A nivel interno en el registro de recepción de la correspondencia y paquetería de correos, se anota la fecha, nº de envío y producto (certificado y paquete), así como el centro y destinatario, para que firme el Gestor de Servicios de cada centro que recoge el correo correspondiente para su Escuela o Facultad.

Igualmente, se comprueba si llegan las bolsas de valija procediendo como se ha indicado en el punto anterior.

2.1. Clasificación del correo y reparto

Los Gestores de Servicios proceden a la revisión y clasificación de toda la correspondencia externa y valija recibida de Correos y la generada por su centro para los centros/edificios del campus. La clasificación se realiza por campus, centro, unidad, cargo y nombre, en casilleros habilitados para tal efecto.

En el caso del correo certificado, se pueden derivar dos situaciones:

- Sí autoriza (el destinatario no indica impedimento para que se recoja correo certificado a su nombre): el encargado de recoger el correo, firma en el reverso del Aviso de Recibo si lo hubiera y en la relación de certificados con indicación su nombre, apellidos y DNI.
- No autoriza (el destinatario ha indicado impedimento para que se recoja correo certificado a su nombre): en la relación junto a la numeración del certificado se anota "PASAR A LISTA. De las dos copias de la relación, una se remite a Correos y la segunda se archiva en la conserjería. Correos extiende el "Aviso de Llegada" que se deposita en el casillero del destinatario, quien personalmente recoge el certificado en la Oficina de Correos.

Posteriormente sobre las 10:00 h. el servicio de furgoneta de cada campus recoge en Rectorado, Servicios Generales y Vicerrectorados la correspondencia ordinaria, certificada y de valija correspondiente a cada edificio y lo reparte según la ruta establecida.

Los Gestores de Servicios de cada edificio distribuyen el correo en sus carpetas y casilleros correspondientes. Seguidamente se procede a su reparto, depositándola en las bandejas de entrada que posee cada despacho de los directores, responsables, secretarías de cargo y casilleros del profesorado.

Entre las 11:00 y 12:30h se efectúan diferentes repartos de documentación generada por las unidades del propio centro y envíos por mensajería.

En las entregas de documentación y paquetería que llega de las diferentes empresas de mensajería urgente (DHL, MRW, SEUR, etc.), el Gestor de Servicios comprueba si el destinatario es de su centro, anotando en el registro de entrada de mensajería la fecha, remitente, nombre de la empresa, destino, número de bultos recibidos; comprobando si el envío viene a portes pagados o debidos:

- Portes pagados: el envío lo paga el remitente. Se firma y se anota en el registro de entrada la fecha, remitente, mensajería, destino y nº de bultos, avisando de su llegada al interesado por teléfono o correo electrónico o entregándolo en su destino.
- Portes debidos: el envío lo paga el destinatario. Se llama al interesado para que autorice la recepción y el pago en efectivo o pasarlo a factura. Si no se localiza al interesado se devuelve el envío, dejando el mensajero una notificación que depositamos en el casillero del destinatario.

3. SALIDA DE LA CORRESPONDENCIA

Durante la jornada de trabajo los Gestores de Servicios recogen la documentación y paquetería generada por unidades, secretarías y cargos de su propio centro. Toda esta documentación es clasificada por destino y franqueado el correo externo según destino y modalidad.

- Destino:
 - Unidades del centro
 - Centros del propio campus
 - Centros de otros campus
 - Correo Nacional
 - Correo Internacional

- Correo externo:
 1. Correo Nacional:
 - Cartas ordinarias
 - Publiccorreo (OPTIMO): modalidad por la que la UCLM da salida a envíos masivos (mínimo 100) de cartas informativas con la única variación de los datos del destinatario, las cuales se clasifican por códigos postales.
 - Cartas certificadas, opcional aviso de recibo.
 - Notificaciones: carta certificada con aviso de recibo para comunicaciones de la UCLM que requieran la prueba fehaciente de su entrega y aviso de recibo de su entrega
 - Paquetes:
 - Paquete Premium 24/48: Plazo de entrega 24/48 horas. Servicio de entrega a medida, permitiendo escoger cuándo y dónde quiere el cliente que se le entregue el envío. La confección de etiquetas la realiza el Gestor de Servicios en conserjería de cada centro a través de la Oficina Virtual de Correos.
 - Paquete Estándar 48/72: Plazo de entrega 48/72 horas. La confección de etiquetas la realiza el Gestor de Servicios en conserjería de cada centro a través de la Oficina Virtual de Correos.

Los envíos con contenido comercial a Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla van acompañados de Declaración de Valor en Aduana, por triplicado, en la que consta el NIF del remitente y destinatario.

- Burofax: Este servicio se utiliza para enviar de manera urgente y segura documentos relevantes que puedan requerir una prueba frente a terceros (entrega bajo firma).

- 2. Correo Internacional:
 - Cartas ordinarias
 - Cartas certificadas, opcional aviso de recibo.
 - Paquetes:
 - Paquete Premium Internacional: (prioritario): Servicio urgente a domicilio y bajo firma.
 - Paquete Estándar Internacional: Servicio económico de paquetería con entrega a domicilio y bajo firma.

En todos los envíos, nacionales e internacionales, los Gestores de servicio tienen que asegurarse de que el destinatario y el remitente sean bien visibles y legibles, estén localizados en el lugar adecuado de la carta o paquete y que éstos permitan el franqueo y la utilización de las pegatinas de los productos. Después se procede a pesar, franquear y pegar las etiquetas y códigos de barras correspondientes a cartas urgentes, certificadas, notificaciones y paquetería.

Los Gestores de Servicio gestionan, en los equipos informáticos de cada conserjería, todos estos envíos a través de GANES: aplicación informática online que permite la gestión de Albaranes de Entrega para Correos.

De 13:00h a 13:30h, el servicio de furgoneta del campus realiza otra ronda por los edificios recogiendo todo el correo externo, correo interno y valija generado por unidades y cargos de los centros, para centros del propio campus u otros campus.

A partir de las 13:30h esta documentación, correo externo ordinario con sus respectivos albaranes, correo interno para centros del propio campus y valija intercampus se agrupa en Servicios Generales y Vicerrectorados y a las 14:00h se entrega todo el correo de salida y valija intercampus al Servicio de Correos para su tramitación.

Del mismo modo, se da salida en Rectorado a la correspondencia generada en el centro junto con la valija intercampus. En cada una de las bolsas se incluye un impreso en el que figura el nombre del campus de salida, fecha, productos, número de envíos y sello de la UCLM.

Al día siguiente Correos entrega los Albaranes mecanizados por la Unidad de Admisión Masiva, los cuales se archivan en conserjería para ser cotejados a primeros de mes con la factura mensual por el director de la Unidad de Servicios, Responsable de Campus, Administrador de Centro o Gestor de Departamento.

4. MENSAJERÍA:

Cuando nos solicitan envíos de cartas y paquetes por mensajería, se anota en el Registro de envíos por mensajería el nº de envío anual, fecha, nº de bultos, remitente, destinatario, empresa de transporte y modalidad: portes pagados o debidos.

- Portes pagados: paga el remitente. Se pasa a factura o se paga en efectivo según indicación del remitente.
- Portes debidos: paga el destinatario.

Avisada la Empresa de Transporte, se entrega el envío al mensajero firmando y sellando el Albarán, que se archiva en conserjería.

A primeros de mes el Responsable de Edificio remite los Albaranes de Salida del mes anterior al Director de la Unidad de Servicios, Responsable de Campus o Administrador de Centro para su comprobación con la factura mensual.

5. CLASIFICACIÓN Y REPARTO EN PERIODO VACACIONAL

Según *“Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UCLM sobre el cierre de edificios en agosto y vacaciones de navidad”*, por este cierre la universidad contrata con correos el “buzón de vacaciones”, por cada campus, para la custodia de toda la correspondencia recibida en estos periodos. El primer día de apertura de las instalaciones, después de vacaciones, se recibe en Servicios Generales y Vicerrectorados, todo el correo ordinario y certificado en plazo, de todos los centros, que se ha recibido en Correos durante el periodo de cierre la UCLM. Además, llegará una relación de todos los certificados que se han devuelto por cumplimiento de plazo.

Una vez que el correo ha sido recepcionado y clasificado por los Gestores de Servicios, los certificados se remiten a Registro, y el resto, como es habitual, a los centros.

6. RESPONSABILIDADES

El Gestor de Servicios y Responsable de Edificio serán los responsables de:

- Recepcionar y revisar la correspondencia de entrada y salida.
- Entregar y recoger la correspondencia generada por y para su centro.
- Preparar los envíos de correo ordinario y correo interno.

- Generar y gestionar diariamente los albaranes de entrega de la correspondencia a través de GANES: aplicación informática online.
- Preparar los envíos de paquetes que se realizan a través de la Oficina Virtual de Correos: aplicación informática online.
- Resto de paquetería por correos y envíos por mensajería.

El Responsable de Edificio, será responsable de:

- Controlar y revisar diariamente los albaranes de salida de correos y mensajería.
- Controlar los registros del correo interno y correo intercampus.
- Seguimiento de las responsabilidades de los Gestores de Servicio a su cargo.

El Director Unidad de Servicios, Responsable de Campus y Administrador de Centro, será responsable de:

- Controlar los servicios/productos contratados con grupo Correos.
- Controlar los servicios/productos según acuerdos con empresas mensajería.
- Seguimiento de las responsabilidades de Gestores y Responsables.
- Cotejar los Albaranes de correos y envíos de mensajería con la factura mensual.
- Certificar el importe de las facturas.

- Carta de Servicios de la Unidad de Servicios Generales. (UCLM) PDF. (Consultado el 5/12/2018) <https://www.uclm.es/es/misiones/laucm/areas-gestion/cartasdeservicios>
- Requerimientos generales y normas de seguridad para la organización de actos públicos y/o cesión de instalaciones de la UCLM. (Consultado el 2/12/2018) <https://www.uclm.es/Misiones/LaUCLM/Institucional/UCLMSaludable/ServiciodePrevencion>
- REAL DECRETO 2177/1996, de 4 de octubre, por el que se aprueba la Norma Básica de la Edificación "NBE-CPI/96: Condiciones de protección contra incendios de 105 edificios». (Consultado el 2/12/2018) (<https://www.boe.es/boe/dias/1996/10/29/pdfs/A32378-32422.pdf>).
- NTP 501: Ambiente térmico: incomfort térmico local (Consultado el 5/12/2018). (http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_501.pdf)
- *Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.* (Consultado el 2/12/2018) <https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-20138-consolidado.pdf>
- Centro de Atención al Usuario (CAU) de la UCLM. (Consultado el 2/12/2018) <https://soporte.uclm.es/hc/es>
- (Implantación de planes de autoprotección de la UCLM. (Consultado el 3/12/2018)) <https://www.uclm.es/Misiones/LaUCLM/Institucional/UCLMSaludable/ServiciodePrevencion>
- Plan de prevención de la UCLM: Funciones y responsabilidades. (Consultado el 2/12/2018) <https://www.uclm.es/Misiones/LaUCLM/Institucional/UCLMSaludable/ServiciodePrevencion>
- Servicio de paquetería de CORREOS. (Consultado el 27/11/2018). https://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-paqueteria/sidioma=es_ES