

GESTION DE LA CORRESPONDENCIA

1. Objetivo.

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.

2. Ámbito de aplicación.

Este procedimiento se aplicará a toda la correspondencia y paquetería gestionada por la UCLM en la que intervengan alguno de estos agentes:

- Cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- Grupo Correos.
- Empresas de mensajería.
- Usuarios externos.

3. Unidad responsable de la gestión

Corresponde a la Unidad de Servicios la gestión de la correspondencia y mensajería con destino u origen en la UCLM, incluyendo la recepción, clasificación y reparto de la misma en sus centros en base a:

- 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), particularmente el *Anexo VI Competencias y Responsabilidades de las Unidades* en el punto 9.4 Servicios Generales.
- *La Carta de Servicios de la Unidad de Servicios de la UCLM.*

4. Servicio de correspondencia y paquetería a través de Correos.

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.

4.1. Valija intercampus.

Es un producto del Grupo Correos 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.

4.1.1. Características de la valija

La valija es una bolsa de material plástico flexible y resistente de 45 x 25 x 35 cm. con asas y cremallera que se puede precintar y en ella se pueden depositar sobres y paquetes 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.

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

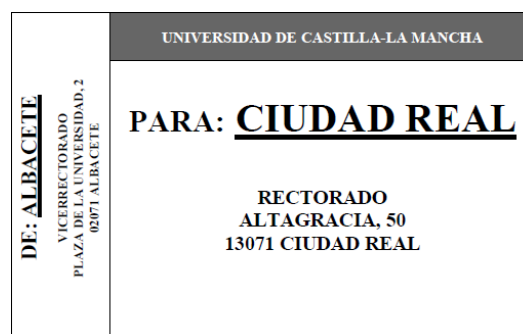
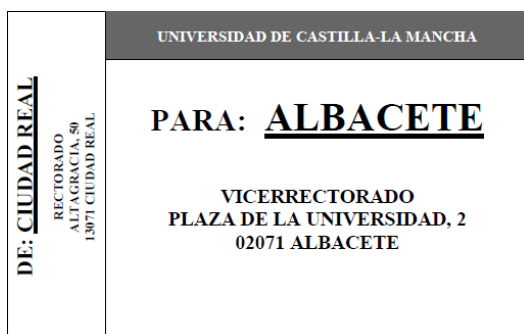


Figura 4.

Cremallera precintada de la valija



4.1.2. Funcionamiento de la valija.

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

Entre las 8:30 y las 9:00 horas Correos entrega a la Unidad de Servicios del Rectorado las valijas remitidas por los campus de Albacete (2), Cuenca (1) y Toledo (2). Cada una de ellas contiene:

- Sobres de distinta tipología (correo interno, préstamo interbibliotecario, acolchados, etc.) que se remiten entre las distintas unidades, cargos, etc., debiendo figurar siempre un remitente y un destinatario.
- Folletos.
- Pequeños paquetes.
- Cualquier otra documentación.

Si no llegase alguna de las 5 bolsas antes mencionadas, se anotaría la incidencia en un libro habilitado para tal efecto y se procedería a llamar a los campus por si no las enviaron y, si lo hicieron, comunicar a Correos dicha falta para hacer un seguimiento y/o reclamación de la misma.

A partir de la recepción de la valija, la Unidad de Servicios procede a desprecintar cada una de las valijas, sacando su contenido y registrándolo para realizar una trazabilidad del envío. A continuación, se clasifican 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:

- Los envíos remitidos a Rectorado se colocan en sus carpetas correspondientes por unidades, cargos, etc.
- 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. La Unidad de Servicios deposita las carpetas en las bandejas de entrada habilitadas en cada despacho de los directores, responsables y secretarías de cargo.

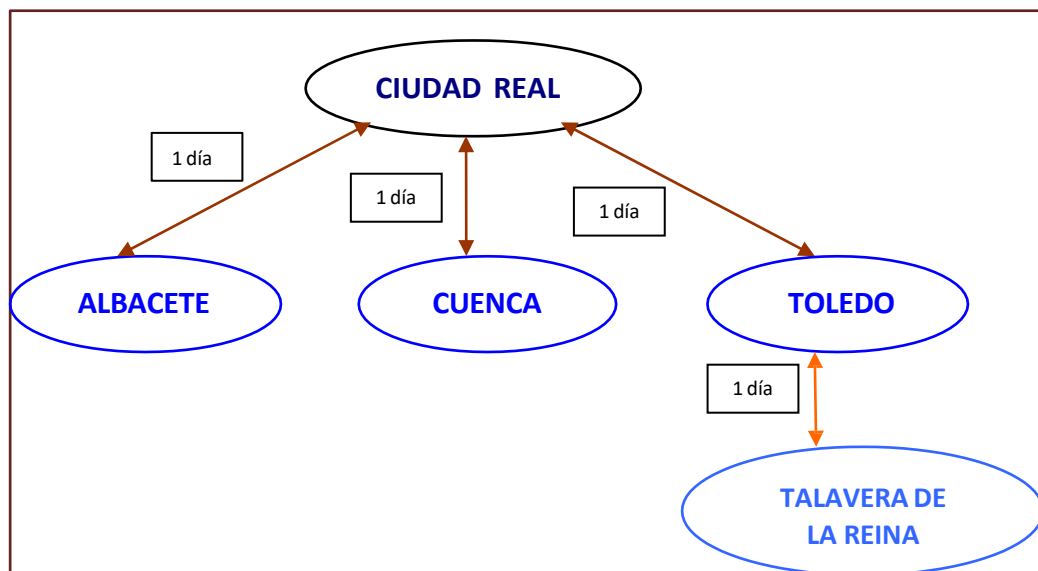
Sobre las 10 horas, el correo de los casilleros de los centros llegado en valija de otros campus y el correo generado en Rectorado para estos, se carga en la furgoneta y se reparte a cada Facultad o Escuela Universitaria, donde los miembros de la Unidad de Servicios de cada centro recogen sus envíos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

Durante la jornada en los centros de Ciudad Real, al igual que Rectorado, se va recogiendo el correo interno de salida generado por sus unidades. 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 reparto/recogida (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 formulario en el que consta "SALE DE: [campus], FECHA: (dd/mm/aaaa) y el sello de la UCLM" para que al recibirla conste origen y fecha de salida y destino).

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	

4.2. Entrada de correspondencia y paquetería externa de Correos.

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

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

- Cartas: ordinarias, certificadas, etc.
- Paquetería.
- Valija intercampus.

La Unidad de Servicios comprueba 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 miembro de la Unidad de Servicios de cada centro que recoge el correo correspondiente a su Escuela o Facultad.

Igualmente, se comprueba si llegan las bolsas de valija procediendo como se ha indicado en el punto 4.1.

4.2.1. Clasificación y reparto

La Unidad de Servicios procede a la revisión y clasificación de toda la correspondencia y paquetería externa y valija recibida de Correos, así como la generada por su centro para otros 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 producir dos situaciones:

- El destinatario **autoriza** su recogida: 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.
- El destinatario **no autoriza** su recogida: en la relación junto a la numeración del certificado, el encargado de recoger el correo 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 deberá recoger personalmente el certificado en la Oficina de Correos.

Posteriormente, sobre las 10:00 h., el servicio interno de reparto/recogida (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 miembros de la Unidad 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.

Asimismo, durante la jornada se efectúan diferentes repartos de documentación generada con origen y destino en las unidades del propio centro, así como la mensajería recibida a lo largo del día.

4.3. Salida de la correspondencia y paquetería.

Durante la jornada de trabajo la Unidad de Servicios recoge la documentación y paquetería generada por unidades, secretarías y cargos de su propio centro tramitadas a través de Correos o de la propia UCLM. Toda esta documentación es clasificada según destino y modalidad de envío:

- Destino:
 - Interno:
 - Unidades del centro.
 - Centros del propio campus.

— Externo:

- Centros de otros campus (por valija descrito anteriormente).
- Correo/Paquetería Nacional.
- Correo/Paquetería Internacional.

■ Modalidad de envío para correo externo a través de Correos:

1. Nacional:

- Cartas ordinarias.
- 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.
- Publiccorreo (OPTIMO/PREMIUM): 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.
- 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).
- 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 la Unidad de Servicio 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.

2. 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, la Unidad de Servicios tiene 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 permiten 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, certificados, notificaciones y paquetería, etc..

La Unidad de Servicios deberá gestionar, 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 a Correos y su facturación.

De 13:00h a 13:30h, el servicio de reparto/recogida (furgoneta) del campus realiza otra ronda por los edificios recogiendo todo el correo y paquetería interno y externo generado por unidades y cargos de todos los centros.

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

En cada una de las valijas 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 devuelve los albaranes mecanizados por la Unidad de Admisión Masiva, los cuales se archivan en las distintas conserjerías para ser cotejados y, en su caso, validados, a primeros de mes con la factura mensual de envíos, por el director de la Unidad de Servicios, Responsable de Campus, Administrador de Centro o Gestor de Departamento.

4.4. Clasificación y reparto en periodos de cierre.

Según “Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UCLM sobre el cierre de edificios en agosto y vacaciones de navidad”, el primer día de apertura después de un periodo de cierre 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 dicho periodo. 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 la Unidad de Servicios, los certificados se remiten a Registro, y el resto, como es habitual, a los centros según el procedimiento descrito anteriormente en el punto 4.3.

5. Mensajerías externas.

La gestión mensajerías externas al margen de Correos se realiza directamente en cada uno de los centros.

5.1. Recogida.

Las documentación y paquetería que llega de las diferentes empresas de mensajería urgente (DHL, MRW, SEUR, etc.), deben ser revisadas previamente por la Unidad de Servicios, que comprobará si el destinatario es de su centro, y 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, nombre de la empresa de 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.

5.2. Envío.

Cuando nos solicitan envíos de cartas y paquetes por mensajería, la Unidad de Servicios debe anotar en el Registro de envíos por mensajería la 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 mensajería, se entrega el envío al mensajero firmando y sellando el albarán, que se archivará en conserjería.

A primeros de mes el Responsable de Edificio remite los Albaranes de Entrada/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.

6. Responsabilidades

Los **miembros de la Unidad de Servicios** 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 externa.

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**, serán responsables 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.