

TEMARIO PARA EXAMEN DE OPOSICIÓN

Técnico Auxiliar de Servicios
(plazas para personas con
discapacidad intelectual)

Personal laboral de la UCM



Tema 2

Distribución de documentos, paquetes, correspondencia y franqueo

TEMARIO PARA EXAMEN DE OPOSICIÓN

Técnico Auxiliar de Servicios (plazas para personas con discapacidad intelectual)

Personal laboral de la UCM





Algunas palabras que debes conocer

Archivar: guardar documentos de forma ordenada para poder recuperarlos en otro momento de forma fácil.

Base de datos: conjunto ordenado y organizado de datos que permite su consulta.

Correo electrónico: sistema de intercambio de mensajes entre dos personas que tienen conexión a internet para enviarlos y recibirlos.

Correspondencia: conjunto de cartas y paquetes que recibe una persona o una administración.

Documento administrativo: documento escrito hecho por Administraciones públicas que crea, cambia o elimina derechos y obligaciones.

Gestión: conjunto de procedimientos para conseguir que una actividad funcione bien.

Servicio postal universal: conjunto de servicios de envío de cartas y paquetes que asegura la Administración pública y está disponible para todos los ciudadanos de un país.

Telefax: aparato que permite enviar documentos a través de la línea de teléfono.

Tema 2.

Distribución de documentos, paquetes, correspondencia y franqueo

*Este tema ha sido redactado
en lectura fácil por Plena Inclusión
para la Asamblea de Madrid,
quien permite que lo utilice
la Universidad Complutense de Madrid.*

1. CONCEPTO DE FRANQUEO

El franqueo es el pago del precio para que Correos envíe un sobre o paquete a un destinatario.

El destinatario es la persona o administración que recibe ese sobre o paquete.

La forma más frecuente de franqueo ha sido el pago en sellos.

Una persona que quería enviar un sobre o paquete compraba sellos para pagar el franqueo.

Estos sellos debían ir pegados en el sobre o paquete.

Los sellos eran la prueba de que la persona había pagado el franqueo.

De esta forma, Correos hacía el envío.

Hoy existe también el sistema de franqueo pagado.
El sobre o paquete de franqueo pagado tiene un recuadro en la esquina superior derecha que dice “franqueo pagado”.



El franqueo pagado está pensado para clientes de Correos que envían un gran número de cartas con frecuencia.

Estos clientes, como administraciones, deben llevar las cartas a los Centros de Admisión Masiva de Correos.

Estos centros son oficinas especiales para grandes envíos de cartas y suelen estar en el mismo edificio de la administración.

Cuando una persona entrega las cartas en el Centro de Admisión Masiva, debe separar las cartas en los siguientes tipos:

- **Cartas ordinarias:** son las cartas habituales. Las enviamos cuando no necesitamos que el destinatario firme que ha recibido la carta.
- **Cartas certificadas:** el certificado en la carta garantiza que el destinatario recibirá la carta, porque debe firmar que la ha recogido.

Correos guarda la carta 15 días, cuando el cartero no puede entregarla al destinatario.

El destinatario debe ir a la oficina de Correos a recogerla.

- **Cartas certificadas con acuse de recibo:** esta carta tiene añadido un documento de color rosado.
El cartero escribirá el día y la hora de la entrega.
También escribirá el nombre completo de la persona que recoge la carta.
La persona que recoge la carta debe firmar el documento.
Después, la persona que envía la carta recibe el documento de color rosado con todos los datos.
Este documento sirve para comprobar que el destinatario ha recibido la carta sin ninguna duda.

Además, cada grupo de cartas debe estar organizado en 4 grupos:

- Capital.
- Provincia.
- Resto de España.
- Extranjero.

2. GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA

2.1 Selección y clasificación

La correspondencia es el conjunto de cartas y paquetes que recibe una persona o una administración.

La selección y la clasificación consisten en recibir la correspondencia y repartirla.

Las administraciones suelen tener una persona o varias personas o un departamento entero dedicado a organizar las cartas y los paquetes que reciben.

La gestión de la correspondencia tiene varias tareas.

La primera tarea es la selección y clasificación según:

- **El tipo de envío**
Pueden ser cartas, facturas, cartas de bancos, circulares, anuncios o revistas.
- **La persona que recibe el envío**
Las cartas enviadas a una persona no se abren.
Las cartas enviadas a la administración se abren y se ordenan por departamentos.
- **La urgencia de entrega**
Las cartas pueden ser urgentes o no urgentes.

La persona que abre las cartas enviadas a la administración tiene que seguir estos pasos:

1. Leer la carta.
2. Entender el contenido de la carta.
3. Saber a quién se dirige la carta.
4. Repartir las cartas por departamentos.

El reparto de las cartas tiene que seguir el siguiente orden:

- Cartas para el jefe del departamento.
- Cartas para algún trabajador del departamento.
- Cartas para los auxiliares o ayudantes de administración del departamento.
- Cartas personales.

Los envíos de interés para la mayoría de los trabajadores deben estar en un sitio visible, por ejemplo, las revistas o periódicos deben estar en una mesa.

Cuidado con las cartas en los siguientes casos:

- No debes abrir la carta cuando los datos de la persona que debe recibirla no se entienden bien, crean dudas o tienen errores.
En este caso debes esperar a tener permiso para abrirla.

- Debes apartar la carta para devolverla a la oficina de correos cuando es para otra administración o una persona de otra administración.

2.2 Registro

El registro es el lugar donde se anota el correo y los documentos que una Administración recibe y que se envía.

La ley indica que las administraciones públicas en España tienen un registro electrónico.

Esta ley es la de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas del año 2015.

Este registro electrónico permite que se comuniquen con las administraciones a través de internet tanto los ciudadanos, como las empresas, las asociaciones y las fundaciones.

La Universidad Complutense de Madrid tiene su registro electrónico.

Este registro electrónico es una página en internet donde una persona o una empresa puede:

- Presentar solicitudes y escritos.
- Aportar documentos a **expedientes**.
- Presentar facturas y notificaciones.
- Firmar documentos.
- Pagar tasas e impuestos.
- Obtener certificados y autorizaciones.

<p>Expediente: conjunto de documentos que utiliza la administración para resolver un asunto o tomar una decisión sobre un tema.</p>
--

El registro produce un listado de todas las entradas de trámites y documentos por orden de llegada, según el día y la hora.

Los datos fundamentales del registro son:

- Número de entrada.
- Fecha y hora de entrada.
- Datos de la persona que presenta los documentos.
- Consejería, departamento u organismo de la administración que recibe los documentos.
- Consejería, departamento u organismo de la administración. al que se envían los documentos, cuando se da este caso.
- Contenido de los documentos.

El ciudadano o la empresa que presenta el trámite o gestión en el registro obtiene de forma automática un recibo con una copia del trámite que presenta que dice:

- El día y la hora que presenta el trámite.
- Un recibo de los documentos que ha presentado, cuando son necesarios.

Los ciudadanos o empresas necesitan una firma electrónica para hacer los trámites y presentar documentos en los registros electrónicos por internet.

La firma electrónica es un programa de ordenador que permite firmar los documentos con una clave personal.

La firma electrónica sustituye a la firma a mano y las administraciones la aceptan.

Los ciudadanos también pueden presentar sus documentos en papel en las oficinas de registro de la Universidad encargadas de esta función. Las empresas, asociaciones y fundaciones no pueden hacerlo.

En estos casos, solo pueden presentarlo por el registro electrónico por internet.

Estas oficinas son:

- El Registro General, que está en el Rectorado de la Universidad, en la Avenida de Séneca número 2.
- Los Registro Auxiliares, que están situados en diversos lugares del Campus y son los siguientes:
 - Registro del Servicio de Estudiantes
 - Registro de Somosaguas
 - Registro de Paraninfo A
 - Registro de Paraninfo B
 - Registro de la Facultad de Ciencias de la Información
 - Registro de la Facultad de Óptica y Optometría

Los ciudadanos entregan la documentación en papel.

Los trabajadores de la Universidad escanean la documentación para guardarla en el registro electrónico y la devuelven al ciudadano.

La Universidad solo se queda con los documentos de papel entregados por los ciudadanos en casos muy concretos, por ejemplo, porque lo diga una ley.

Los ciudadanos también pueden presentar los documentos para la Universidad en:

- Embajadas y consulados de España en otros países.
- Oficinas de Correos.

2.3 Distribución

La distribución es el reparto de la correspondencia que llega en papel.

Cada departamento de la administración tiene una persona encargada de repartir el correo. El reparto puede ser a pie, en moto o en coche, según el tamaño de la administración.

Las administraciones organizan el reparto por la urgencia de entrega.
Cada administración decide cómo entregar las cartas más urgentes.

El reparto de la correspondencia general puede ser de diferentes formas:

- Entrega en mano a las personas.
- Dejar las cartas en un lugar reservado y conocido por todos, como un archivador o una bandeja junto a la puerta de entrada al departamento.
- Dejar las cartas en **casilleros** donde una persona de cada departamento las recoge.

3. PREPARACIÓN DEL REPARTO DE LA CORRESPONDENCIA

3.1 Personas que preparan la correspondencia

Cada administración tiene una forma de organizar la preparación de la correspondencia:

- Algunas administraciones tienen personas encargadas de la correspondencia en cada departamento.
- Otras administraciones tienen un grupo de personas encargadas de la correspondencia para todos los departamentos de la administración.

3.2 Número de copias

Los archivos de las Administraciones Públicas deben guardar una copia de todas las cartas que envían.

Casillero: mueble dividido en pequeños espacios para colocar cartas o documentos.
--

Los ciudadanos tienen derecho a tener una copia sellada de los documentos que entregan en las Administraciones Públicas.

También pueden pedir que la Administración Pública les devuelva los documentos originales entregados.

4. EMBALAJE Y EMPAQUETADO DE DOCUMENTACIÓN Y PRODUCTOS

Hay que diferenciar las siguientes palabras:

- **Empaquetado**: consiste en meter un objeto en un paquete, como, por ejemplo, meter un regalo en una caja.
- **Embalaje**: son las formas para mover, almacenar y transportar un producto.

El empaquetado es el proceso para guardar un objeto en una caja con la marca del fabricante.

El embalaje es el proceso para guardar en una caja grande un gran número de objetos.

En los departamentos de administración hablan habitualmente de empaquetado y embalaje.

Las funciones del empaquetado y el embalaje son:

- Protegen el objeto.
- Incluye algún tipo de seguridad para comprobar si alguien abre el paquete antes de que llegue a su destino.

4.1 Medios y materiales

Los medios y materiales más utilizados para el embalaje y el empaquetado son el papel y el cartón.

Correos es la empresa que diseña los tipos de medios para empaquetar y enviar la correspondencia.

La correspondencia puede ser documentos o paquetes.

Puedes consultar las formas de enviar documentos y paquetes, los tamaños y pesos aceptados en la web de Correos: www.correos.es

4.2 Procedimientos

Los procedimientos para enviar la correspondencia son:

- Los envíos pueden tener una carta y anexos.
Los anexos son documentos que acompañan a la carta.
La carta va siempre delante de los anexos.
- Dobla los documentos y guárdalos en un sobre.
Recuerda incluir los anexos.

La forma de doblar los documentos es diferente según el tipo de sobre:
Por ejemplo, en los sobres rectangulares, dobla 2 veces las hojas.
Al final, la forma es rectangular como el sobre.

La parte de arriba debe quedar a la vista con el membrete de la persona que envía la carta y la dirección de la persona que recibe la carta.

- Coloca el contenido dentro del sobre de forma que la persona que recibe la carta encuentre la información con este orden:
 1. Los datos de la persona que envía la carta y la persona que recibe la carta.
 2. El texto de la carta, cuando la desdobra.
 3. Los anexos detrás de la carta.

Puedes incluir los datos de la persona a la que va dirigida de varias formas:

- Imprime unas etiquetas con los datos y pega una en el sobre.
- Imprime los datos en el sobre.
- Escríbelo a mano.
- Hay sobres con ventanillas.

Estas ventanillas dejan ver los datos del destinatario que están impresos en la parte de arriba de la carta.

5. GESTIÓN DE LA SALIDA DE LA CORRESPONDENCIA

5.1 Tareas antes de enviar la correspondencia

Los pasos que hay que seguir:

1. Comprueba que la carta tiene todos los documentos.
2. Comprueba que los documentos tienen las firmas y los sellos necesarios.
3. Guarda los documentos en el sobre.
4. Una persona responsable reúne todas las cartas de todos los departamentos.
5. Ordena las cartas por la ciudad de destino y por tipo de envío.
6. Los datos de las cartas están en el registro electrónico de la Universidad. No hay que hacer ninguna tarea de registro, porque ya viene dada a la persona que se encarga de la correspondencia.
7. Haz una lista de las cartas que vas a entregar en la oficina de Correos. Debes rellenar un documento que se llama impreso de admisión de cartas certificadas.
8. Entrega las cartas en la oficina de Correos.

5.2 Libro de registro de salida

El registro de salida de la correspondencia es obligatorio en las Administraciones públicas.

El registro de salida tiene varias funciones:

- Sirve para encontrar la correspondencia que llega y que se envía.
- Sirve para seguir el envío si se pierde.
- Sirve para tener un control de la correspondencia.

Algunos de los datos que tiene el registro electrónico de la correspondencia son:

- Un número de salida.
- La fecha de entrega en el registro de salida.
- **Remitente:** los datos de quién envía la carta o paquete.
- **Objeto:** el contenido o motivo del envío.
- **Clase:** el tipo de correspondencia, por ejemplo, una carta, un paquete u otro.
- **Anexos:** anotar “Sí” o “No” contiene más documentos.
- **Destino:** los datos de quién recibe el envío.
- **Observaciones:** algún comentario o nota.
- **Envíos:** incluye si hay otros envíos con esa carta, como un regalo o un folleto.

6. MEDIOS UTILIZADOS PARA EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

6.1 El servicio de Correos

Correos es una empresa pública, es decir, el propietario de Correos es el Estado español.

Correos es la encargada del servicio postal universal.

Esto quiere decir que Correos tiene el deber de dar el servicio a todos los ciudadanos para que puedan enviar cualquier tipo de correspondencia.

Correos ofrece sus servicios de dos formas:

- **En sus oficinas:** en España, hay más de 2.000 oficinas de Correos.
- **Por internet:** los ciudadanos pueden hacer envíos de correos en la oficina virtual de la web www.correos.es

Correos ha modernizado mucho sus servicios, por ejemplo:

- Tiene centros para organizar la correspondencia con máquinas automáticas. Estos centros organizan el reparto de cartas de forma más rápida.
- Tiene formas de seguir las cartas hasta que llega a su destino.
- Tiene sistemas electrónicos que utilizan los carteros en su trabajo de reparto de cartas.

6.2 Mensajería

El servicio de mensajería lo realizan tanto Correos como otras empresas privadas.

Las empresas de mensajería se encargan de recoger, llevar y repartir cartas y paquetes.

Los precios que tiene que pagar el cliente dependen de:

- **El tipo de envío:** una carta o un paquete.
- **El destino:** depende de la distancia a donde se envíe, por ejemplo, en España o fuera de España.
- **El peso de la carta o paquete.**
- **El tamaño del envío.**
- **La urgencia de entrega:** es más caro cuando el cliente quiere que llegue muy rápido.

Los clientes pueden entregar sus cartas y paquetes a las empresas de mensajería de 2 formas:

- En sus oficinas.
- Un mensajero lo recoge en su casa o lugar de trabajo.

Hay muchas empresas de mensajería y cada una tiene sus propios precios.

6.3 El correo electrónico: función, elementos, ventajas e inconvenientes

El correo electrónico es un sistema de intercambio de mensajes entre 2 personas como mínimo.

Las 2 personas tienen conexión a internet para enviar y recibir correos electrónicos. El correo electrónico también lo conocemos como e-mail o mail.

El correo electrónico sustituye a la correspondencia en papel. Por eso, el correo electrónico debemos ordenarlo y tenerlo organizado.

El contenido de los correos electrónicos es como el de las cartas: hay correos personales, correos formales y correos comerciales.

Debemos aplicar las mismas normas de escritura que en las cartas.

Los correos electrónicos deben ser correctos, claros, breves y deben hablar del asunto que queremos hablar.

Hay que evitar mezclar varios asuntos.

La forma de escribir el correo electrónico debe ser como la carta:

- Un saludo al principio.
- Un cuerpo del texto que desarrolla el contenido del mensaje.
- Una despedida con una firma.

Podemos ver el correo electrónico en la pantalla del ordenador, del teléfono móvil o de la tablet.

Todos los sistemas de correos electrónicos tienen estas partes:

- **Bandeja de entrada**

Es el lugar adonde llegan los mensajes de otras personas.

Están ordenados por orden de llegada.

También puedes ordenarlos por nombre de la persona que lo envía.

La bandeja de entrada tiene varios nombres según el programa informático, por ejemplo:

- Mensajes recibidos.
- Elementos de entrada.
- Buzón de entrada.
- Inbox.

- **Bandeja de salida**

Es el lugar donde están los mensajes antes de que los envíes.

Esta bandeja es útil para:

- Mensajes que quieres revisar y enviar más tarde.

- Mensajes que guardas cuando no tienes conexión a internet y envías cuando vuelves a tener conexión a internet.

- **Elementos enviados**

Es el lugar donde están guardados todos los correos electrónicos enviados.

- **Bandeja de borradores**

Es el lugar donde están los mensajes sin terminar.

- **Papelera**

Es el lugar donde están los mensajes de cualquier bandeja que no sirven. Cuando borras un mensaje de una bandeja, va a la papelera. En la papelera, puedes recuperar un mensaje borrado por equivocación.

- **Spam**

Es el lugar donde están los mensajes de publicidad. El programa de correo electrónico puede sospechar que un correo es publicidad y lo envía por su cuenta a spam en vez de a la bandeja de entrada. También puedes marcar como spam un mensaje que llega a tu bandeja de entrada.

- **Opción buscar**

Puedes buscar mensajes en tu buzón de correo electrónico. Puedes hacer la búsqueda por:

- El nombre de la persona que lo envía.
- El nombre de la persona a quien lo envías.
- El título del mensaje.
- Alguna palabra del propio mensaje.

- **Crear carpetas**

Puedes crear carpetas para organizar los correos electrónicos.

La pantalla para **enviar** un mensaje de correo electrónico tiene estas partes:

- **DE:** aparece tu dirección de correo electrónico.
- **PARA:** es el lugar para escribir la dirección de correo electrónico de las personas que reciben tu mensaje.

Debes separar las direcciones de las personas con una coma o con un punto y coma.

Todos los destinatarios ven estas direcciones.

- **CC:** quiere decir “con copia”.
Sirve para escribir la dirección de correo electrónico de las personas que quieres que reciban la copia del mensaje sin que sean los destinatarios. Todos los destinatarios ven estas direcciones.
- **CCO:** quiere decir “con copia oculta”.
Sirve para escribir la dirección de correo electrónico de las personas que quieres que reciban la copia del mensaje sin que nadie vea su correo. La diferencia con CC es que los destinatarios no ven estas direcciones.
- **ASUNTO:** es el título del mensaje.
- **CUERPO DEL MENSAJE:** es el espacio para escribir el mensaje.
- **ADJUNTAR:** sirve para añadir documentos, fotos o cualquier archivo junto con el mensaje.

Las **ventajas** del correo electrónico son:

- La comunicación es más fácil y rápida.
- Puedes enviar mensajes a cualquier parte del mundo.
- Puedes añadir al mensaje todo tipo de archivos, como documentos, fotos o vídeos.
- Evitas el uso del papel y cuidas de la naturaleza.

- Es más barato porque no necesitas sellos como en las cartas.
- Puedes enviar un mensaje a varias personas a la vez.

Los **inconvenientes** son:

- La persona que envía el mensaje y la persona que lo recibe deben tener una conexión a internet.
- Recibes correos de publicidad innecesarios.
- Puedes recibir mensajes con virus informáticos.
Un virus es un programa que puede dañar tu ordenador o borrar tus datos.
- Puede haber personas que entren en nuestro ordenador a través del correo electrónico.
Estas personas son los piratas informáticos.
- Debes saber manejar ordenadores.
- Solo puedes verlo en un ordenador, un móvil o una tablet.
- No puedes enviar objetos, como paquetes o cajas.

7. EL ENVÍO DE LA CORRESPONDENCIA

7.1 Productos y servicios que ofrece Correos

En una oficina de Correos puedes:

- Enviar documentos, como cartas, telefax, telegramas o **burofax**.
- Enviar paquetes.
- Enviar dinero a otras personas, a través de transferencias de bancos giros postales.
- Comprar sellos para hacer envíos o para coleccionarlos.

- Utilizar otros servicios que te ofrecen, por ejemplo:
 - El acuse de recibo es un papel que sirve como justificante que te informa que la persona ha recibido el envío.
 - El apartado postal es un buzón cerrado con llave que está dentro de la oficina de correos para recibir cartas y paquetes. Debes contratar y pagar para tener un apartado de correos.
- Contratar servicios para empresas y administraciones, por ejemplo, para enviar publicidad.



Busca en internet imágenes de acuse de recibo y apartado postal y comprueba sus características.

7.2 Formas de envío

Las formas de envío son:

- **Online:** es enviar cartas a través de internet.
- **Correos ordinarios:** son las cartas y tarjetas postales habituales.
- **Correos certificados:** pagas para asegurar que una carta llega a su destino.

Si la persona no está en la dirección,
le dejan un aviso con los días de recogida en Correos.

- **Urgente:** pagas para que la carta llegue más rápido.
- **Prepagado:** son sobres que llevan un sello incluido. Pueden ser para envíos ordinarios o urgentes.

7.3 Tarifas y tiempo de envío de correspondencia

Las tarifas son los precios de los servicios de Correos.

El tiempo de envío es lo que tarda en llegar la carta o el paquete a su destino.

Los precios y el tiempo de envío dependen:

- Del tipo de envío.
- La urgencia.
- El pago de certificado.
- La distancia o lejanía del destino a donde enviamos la carta.

Puedes consultar las tarifas y tiempos de envío en la página web de Correos: www.correos.es

Burofax: fax enviado desde Correos. Es una forma de envío de documentos urgentes y tiene valor de prueba en juicios.

