

[Octubre 2016]

FCC
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
CORPORATIVA Y SERVICIOS
GENERALES

SECRETARÍA GENERAL



Procedimiento de actuación del servicio de mensajería interno
V03

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance.....	3
3. Responsable	3
4. Metodología de trabajo.....	4
4.1. Horario de apertura y servicios	4
4.2. Tratamiento y registro	4
4.3. Correspondencia ordinaria.....	4
4.4. Correspondencia certificada	5
4.5. Tratamiento de las entradas de mensajería/paquetería.....	5
4.6. Rondas de reparto y recogida interna	5
ANEXO I: HORARIO DE INVIERNO DE LUNES A JUEVES - FEDERICO SALMÓN ...	6
ANEXO II: HORARIO DE INVIERNO DE LUNES A JUEVES - LAS TABLAS.....	7
ANEXO III: HORARIO DE VERANO DE LUNES A VIERNES - FEDERICO SALMÓN .	8
ANEXO IV: HORARIO DE VERANO DE LUNES A VIERNES - LAS TABLAS	9
ANEXO V: HORARIO DE INVIERNO LOS VIERNES - FEDERICO SALMÓN	10
ANEXO VI: HORARIO DE INVIERNO LOS VIERNES - LAS TABLAS.....	11
ANEXO VII: HORARIO DE INVIERNO DE LUNES A JUEVES - BALMES.....	12
ANEXO VIII: HORARIO DE INVIERNO LOS VIERNES - BALMES	13
ANEXO IX: HORARIO DE VERANO DE LUNES A VIERNES - BALMES	14

1. Objetivo

El objeto de este procedimiento es establecer las pautas generales de actuación de los Servicios de Mensajería y Ordenanzas dependientes del Departamento de Seguridad Corporativa y Servicios Generales dentro de los edificios corporativos.

2. Alcance

Este procedimiento afecta a todo el personal que forma parte de los servicios de Mensajería y Ordenanzas, dado que ambos tienen como objetivo principal, la recogida y distribución, dentro de los edificios corporativos, de la correspondencia y la paquetería. Por lo que se entiende que son dos servicios complementarios y, por tanto, pueden ser realizados indistintamente por todas las personas que forman parte de este servicio.

En consecuencia, a partir de este procedimiento se hablará exclusivamente del *Servicio de Mensajería*.

En aquellos edificios corporativos donde exista el Servicio de Mensajería, éste es responsable de la gestión y tratamiento de toda la correspondencia, mensajería y paquetería que se recibe o sale de los edificios. Quedan excluidos, por tanto, aquellos que puedan ser tratados de manera particular por cualquier inquilino de estos edificios.

En este sentido, entendemos que toda la correspondencia, mensajería y paquetería que se reciba en los edificios corporativos serán tratadas a través del Servicio de Mensajería.

3. Responsable

Para el control de todas las funciones desarrolladas por el Servicio de Mensajería y del propio personal adscrito a dicho servicio, existe la figura del Responsable de centro. En Madrid están ubicados en las oficinas de Las Tablas y Federico Salmón. La Responsable de Barcelona está ubicada en las oficinas de Balmes.

Las principales funciones que desarrolla la Responsable:

- Interlocución con los/las responsables de las Áreas
- Poner los medios necesarios para el análisis y cumplimiento de los parámetros exigidos al proveedor
- Preparar los informes sobre la gestión de este servicio
- Reportar diariamente las incidencias que puedan ocurrir en el Servicio
- Poner los medios necesarios para solventar cualquier tipo de incidencia y aportar ideas para prevenirlas
- Informar al personal del Servicio y del edificio de las modificaciones en los Procedimientos operativos del servicio
- Formar a las personas de sustitución y supervisar al Resto
- Enviar al departamento de administración el reparto de los costes mensuales producidos
- El/la responsable autorizará las vacaciones del personal de mensajería y ordenanzas

4. Metodología de trabajo

Todas las actuaciones del Servicio de Mensajería se realizarán tomando como referencia los horarios y pautas de trabajo establecidos en cada edificio y que se indican a continuación.

No se autoriza el uso del servicio de mensajería, correo o paquetería a cargo de la empresa para peticiones particulares, en estos casos los usuarios podrán beneficiarse de las tarifas establecidas para la empresa pero deberán pagar directamente el servicio solicitado.

4.1. Horario de apertura y servicios

El **horario de apertura** de las oficinas de mensajería es:

De lunes a jueves en invierno:

- De 08:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 17:30

Viernes de invierno:

- De 8:00 a 14:15 horas

De lunes a viernes en verano:

- De 08:00 a 15:00 horas

El **horario de los servicios** se indica en los anexos adjuntos

4.2. Tratamiento y registro

Toda la correspondencia y paquetería entrante deberán ser selladas. Además, deberá hacerse constar en la *base de datos de la Mensajería*, la fecha de recepción de cualquier carta no ordinaria, documento o paquete, con el único fin de llevar un registro de la trazabilidad en los movimientos de recogida y entrada, así como facilitar toda la información requerida por el usuario final; nuestro *cliente interno*.

Todos los paquetes y sobres voluminosos que se reciban en el servicio de mensajería, deberán pasar por el control del escáner e identificados con un sello de control de seguridad.

4.3. Correspondencia ordinaria

Una vez recibida la correspondencia ordinaria se procederá a su clasificación o trameado en los casilleros habilitados en la mensajería hasta su reparto.

4.4. Correspondencia certificada

Todas las entradas de correspondencia certificada serán registradas recogiendo todos los datos necesarios para su posterior identificación y seguimiento si fuera necesario. En el reparto interno de este tipo de correspondencia se hará firmar a la persona destinataria, o al receptor si no fuera la misma, un recibí para que quede constancia de la entrega de este certificado por parte del servicio de mensajería.

4.5. Tratamiento de las entradas de mensajería/paquetería

Se comprobará que el destinatario (Empresa o persona) del paquete o sobre, está ubicado en el edificio donde se recibe. En el caso que el destinatario no se encuentre en ese edificio, se recepcionará igualmente y se empleará el servicio de rutas entre centros para hacerle llegar el sobre o paquete a su ubicación actual (hay que tener en cuenta el gran movimiento actual de personas y empresas entre nuestros centros). No se devolverá al mensajero ya que éste no puede proceder a su redistribución, sino que tiene que devolverlo a su central y que vuelva a entrar en el canal de reparto otro día.

Con carácter general:

- No se recepcionará ningún sobre o paquete deteriorado o con indicios de haber sido abierto.
- No se recepcionará mercancía en la que los datos del destinatario no estén detallados al completo.
- Se anotará en la plantilla de entradas todos los datos necesarios; Empresa Remitente, Mensajería, Destinatario y hora de entrada.

4.6. Rondas de reparto y recogida interna

El horario de las rondas de reparto y recogida interna de los edificios se expondrá en lugar visible junto a las bandejas de entrada y salida repartidas por el edificio.

La recogida o reparto de envíos urgentes o especiales, se realizarán en el momento de recibirlas en mano en la oficina de mensajería o recogidas en el departamento solicitante. En las bandejas de entrada y salida se informará del número de teléfono al que hay que llamar para proceder a su recogida.

Toda la mercancía que es recogida en los edificios para su salida, se clasificará en sus casilleros correspondientes ubicados en la oficina de mensajería para facilitar su embalaje y evitar errores.

El formato de salida estándar de la correspondencia, mensajería o paquetería, se regirá por el principio básico del coste, por lo que no se enviará nada en formatos de salida especiales (certificado, urgente, con acuse de recibo, hora especial de entrega, etc), si previamente no ha sido notificado al Servicio de Mensajería por parte del remitente. El servicio estándar de la correspondencia es el correo ordinario; el de mensajería y paquetería para provincias es el de entrega antes de las 14:00; y para Madrid y Barcelona es el servicio de rutas con los horarios indicados en los anexos.

ANEXO I: HORARIO DE INVIERNO DE LUNES A JUEVES - FEDERICO SALMÓN

SERVICIO MENSAJERIA	HORARIO		
	ENTRADA DEL EXTERIOR	RECOGIDA Y ENTREGA INTERNA	SALIDA AL EXTERIOR
Entrada Valijas	8:30 a 9:00		
Recogida y entrega interna		9:00	
1ª Salida Ruta-1 Madrid			9:30
Recogida y entrega interna		11:00	
Vuelta Ruta-1 Madrid	11:10		
2ª Salida Ruta-1 Madrid			11:30
Salida Ruta-2 Madrid			11:30
Servicio de Correos	11:30		
Recogida y entrega interna		12:30	
Vuelta Ruta-1 Madrid	13:05		
Vuelta Ruta-2 Madrid	13:30		
Recogida y entrega interna		13:40	
HORARIO DE COMIDA De 14:00 a 15:00			
3ª Salida Ruta-1 Madrid			15:00
Recogida y entrega interna		16:00	
Salida Mensajería internacional			16:30
Vuelta Ruta-1 Madrid	16:50		
Recogida y entrega interna		17:00	
Mensajero para Correos			17:30
Salida Valijas			17:30

Las horas de salida corresponden al momento en que el mensajero sale del edificio, por lo que los sobres o paquetes deberán de estar en el Departamento de Mensajería al menos quince minutos antes de la hora marcada.

ANEXO II: HORARIO DE INVIERNO DE LUNES A JUEVES - LAS TABLAS

SERVICIO MENSAJERIA	HORARIO		
	ENTRADA DEL EXTERIOR	RECOGIDA Y ENTREGA INTERNA	SALIDA AL EXTERIOR
Recogida y entrega interna		8:00	
Recogida y entrega interna		9:30	
Ruta-1 Madrid	10:30		10:30
Servicio de Correos	11:00 a 11.30		
Recogida y entrega interna		11:30	
Ruta-1 Madrid	12:30		12:30
Recogida y entrega interna		13:00	
HORARIO DE COMIDA De 14:00 a 15:00			
Recogida y entrega interna		15:00	
Ruta-1 Madrid	15:30		15:30
Recogida y entrega interna		16:00	
Recogida y entrega interna		17:00	
Mensajero para Correos			17:00
Salida Mensajería internacional			17:15

Las horas de salida corresponden al momento en que el mensajero sale del edificio, por lo que los sobres o paquetes deberán de estar en el Departamento de Mensajería al menos quince minutos antes de la hora marcada.

ANEXO III: HORARIO DE VERANO DE LUNES A VIERNES - FEDERICO SALMÓN

SERVICIO MENSAJERIA	HORARIO		
	ENTRADA DEL EXTERIOR	RECOGIDA Y ENTREGA INTERNA	SALIDA AL EXTERIOR
Entrada Valijas	8:30 a 9:00		
Recogida y entrega interna		9:00	
1ª Salida Ruta-1 Madrid			9:30
Vuelta Ruta-1 Madrid	10:30		
Recogida y entrega interna		11:00	
2ª Salida Ruta-1 Madrid			11:30
Salida Ruta-2 Madrid			11:30
Vuelta Ruta-1 Madrid	12:15		
Recogida y entrega interna		12:30	
Vuelta Ruta-2 Madrid	13:30		
Salida Mensajería internacional			13:30
Recogida y entrega interna		14:15	
Salida Valijas			15:00
Mensajero para Correos			15:00

Las horas de salida corresponden al momento en que el mensajero sale del edificio, por lo que los sobres o paquetes deberán de estar en el Departamento de Mensajería al menos quince minutos antes de la hora marcada.

ANEXO IV: HORARIO DE VERANO DE LUNES A VIERNES - LAS TABLAS

SERVICIO MENSAJERIA	HORARIO		
	ENTRADA DEL EXTERIOR	RECOGIDA Y ENTREGA INTERNA	SALIDA AL EXTERIOR
Recogida y entrega interna		8:00	
Recogida y entrega interna		9:30	
Ruta-1 Madrid	10:00		10:00
Recogida y entrega interna		11:30	
Servicio de Correos	11:00 a 11.30		
Ruta-1 Madrid	12:00		12:00
Recogida y entrega interna		12:30	
Recogida y entrega interna		14:00	
Mensajero para Correos			15:00
Salida Mensajería internacional			15:00

Las horas de salida corresponden al momento en que el mensajero sale del edificio, por lo que los sobres o paquetes deberán de estar en el Departamento de Mensajería al menos quince minutos antes de la hora marcada.

ANEXO V: HORARIO DE INVIERNO LOS VIERNES - FEDERICO SALMÓN

SERVICIO MENSAJERIA	HORARIO		
	ENTRADA DEL EXTERIOR	RECOGIDA Y ENTREGA INTERNA	SALIDA AL EXTERIOR
Entrada Valijas	8:30 a 9:00		
Recogida y entrega interna		9:00	
Ruta-1 Madrid			9:30
Recogida y entrega interna		11:00	
Servicio de Correos	11:00 a 11.30		
Ruta-1 Madrid	11:10		11:30
Recogida y entrega interna		12:30	
Salida Mensajería internacional			13:00
Recogida y entrega interna		13:40	
Mensajero para Correos			14:15

Las horas de salida corresponden al momento en que el mensajero sale del edificio, por lo que los sobres o paquetes deberán de estar en el Departamento de Mensajería al menos quince minutos antes de la hora marcada.

ANEXO VI: HORARIO DE INVIERNO LOS VIERNES - LAS TABLAS

SERVICIO MENSAJERIA	HORARIO		
	ENTRADA DEL EXTERIOR	RECOGIDA Y ENTREGA INTERNA	SALIDA AL EXTERIOR
Entrada Valijas	8:30 a 9:00		
Recogida y entrega interna		8:00	
Recogida y entrega interna		9:30	
1ª Salida Ruta-1 Madrid			10:00
Vuelta Ruta-1 Madrid	10:30		
Recogida y entrega interna		11:30	
2ª Salida Ruta-1 Madrid			12:00
Vuelta Ruta-1 Madrid	12:15		
Recogida y entrega interna		12:30	
Salida Mensajería internacional			12:30
Recogida y entrega interna		14:00	
Salida Valijas			14:15
Mensajero para Correos			14:15

Las horas de salida corresponden al momento en que el mensajero sale del edificio, por lo que los sobres o paquetes deberán de estar en el Departamento de Mensajería al menos quince minutos antes de la hora marcada.

ANEXO VII: HORARIO DE INVIERNO DE LUNES A JUEVES - BALMES

SERVICIO MENSAJERIA	HORARIO		
	ENTRADA DEL EXTERIOR	RECOGIDA Y ENTREGA INTERNA	SALIDA AL EXTERIOR
Entrada Valijas	Hasta las 10:00		
Recogida y entrega interna		10:00	
1ª Salida Ruta Barcelona			10:30
Servicio de Correos	11:30 a 12:30		
Vuelta 1ª Ruta Barcelona	13:30		
Recogida y entrega interna		13:45	
HORARIO DE COMIDA De 14:00 a 15:00			
Recogida y entrega interna		15:00	
2ª Salida Ruta Barcelona			15:15
Vuelta 2ª Ruta Barcelona	16:50		
Última recogida y entrega interna		17:10	
Salida Valijas			19:00

Las horas de salida corresponden al momento en que el mensajero sale del edificio, por lo que los sobres o paquetes deberán de estar en el Departamento de Seguridad al menos quince minutos antes de la hora marcada.

Después de la última recogida y entrega interna (17:10) cualquier sobre que se quiera enviar en la última valija (19:00) deberá ser entregado directamente en el puesto de vigilancia de la entrada del edificio.

ANEXO VIII: HORARIO DE INVIERNO LOS VIERNES - BALMES

SERVICIO MENSAJERIA	HORARIO		
	ENTRADA DEL EXTERIOR	RECOGIDA Y ENTREGA INTERNA	SALIDA AL EXTERIOR
Recogida y entrega interna		9:00	
1ª Salida Ruta Barcelona			9:15
Entrada Valijas	Hasta las 10:00		
Recogida y entrega interna		10:00	
Vuelta 1ª Ruta Barcelona	11:30		
Recogida y entrega interna		11:30	
2ª Salida Ruta Barcelona			11:45
Servicio de Correos	11:30 a 12:30		
Vuelta 2ª Ruta Barcelona	13:15		
Última recogida y entrega interna		13:30	
Salida Valijas			18:00

Las horas de salida corresponden al momento en que el mensajero sale del edificio, por lo que los sobres o paquetes deberán de estar en el Departamento de Seguridad al menos quince minutos antes de la hora marcada.

Después de la última recogida y entrega interna (13:30) cualquier sobre que se quiera enviar en la última valija (18:00) deberá ser entregado directamente en el puesto de vigilancia de la entrada del edificio.

ANEXO IX: HORARIO DE VERANO DE LUNES A VIERNES - BALMES

SERVICIO MENSAJERIA	HORARIO		
	ENTRADA DEL EXTERIOR	RECOGIDA Y ENTREGA INTERNA	SALIDA AL EXTERIOR
Recogida y entrega interna		9:30	
1ª Salida Ruta Barcelona			10:00
Entrada Valijas	Hasta las 10:00		
Entrega específica valija		10:00	
Servicio de Correos	11:30 a 12:30		
Vuelta 1ª Ruta Barcelona	12:30		
Recogida y entrega interna		12:30	
2ª Salida Ruta Barcelona			12:45
Vuelta 2ª Ruta Barcelona	14:15		
Última recogida y entrega interna		14:30	
Salida Valijas			18:00

Las horas de salida corresponden al momento en que el mensajero sale del edificio, por lo que los sobres o paquetes deberán de estar en el Departamento de Seguridad al menos quince minutos antes de la hora marcada.

Después de la última recogida y entrega interna (14:30) cualquier sobre que se quiera enviar en la última valija (18:00) deberá ser entregado directamente en el puesto de vigilancia de la entrada del edificio.