

[MAYO 2026]

FCC
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
CORPORATIVA Y SERVICIOS
GENERALES

SECRETARÍA GENERAL



*Procedimiento de actuación del servicio de mensajería
interno
V04*

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.....	5
4.4. Correspondencia certificada	5
4.5. Tratamiento de las entradas de mensajería/paquetería.....	5
4.6. Rondas de reparto y recogida interna	5

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 Mensajería.

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 **Madrid** es:

De lunes a jueves en invierno:

- De 07:30 a 17:00 horas

Viernes de invierno:

- De 7:30 a 13:45 horas

De lunes a jueves en verano:

- De 08:00 a 15:00 horas

Viernes de verano:

- De 7:30 a 14:30horas

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

De lunes a jueves en invierno:

- De 08:00 a 18:00 horas

Viernes de invierno:

- De 8:00 a 15:30 horas

De lunes a viernes en verano:

- De 08:00 a 16:00 horas

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 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 y salidas 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 el programa de mensajería 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 recibirlos 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.