

SENA

DESPACHO DE DOCUMENTOS



ADQUISICION DE ELEMENTOS DE OFICINA

RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS

04

SENA

Dirección General

Subdirección de Desarrollo Técnico Pedagógico

División de Desarrollo de Proyectos

DESPACHO DE DOCUMENTOS

Sector:	COMERCIO
Módulo Ocupacional:	ADQUISICION DE ELEM. DE OFIC.
Módulo Instruccional:	RECIBO Y DESP. DE DOCUMENTOS RECIBO Y DESP. DE DOCUMENTOS
Código:	6040204

Bogotá, 16 de julio de 1981

CONTENIDO

INTRODUCCION	4
OBJETIVO TERMINAL	5
1. Servicios Postales	7
. Acondicionamiento de los envíos	9
. Ejercicio	12
2. Envíos	13
. Cartas	13
. Tipos de sobres	14
. Tarjetas postales	18
. Impresos	18
. Pequeños paquetes	20
. Encomiendas	21
. Prohibiciones	28
. Ejercicio	28
3. Servicios del correo	31
. Tarifas postales	31
. Servicios especiales	31
. Otros servicios que prestan las oficinas del correo	35
. Franquicia postal	37
Ejercicio	37
4. Despacho y descargue de correspondencia	39
Ejercicio	48
PRUEBA FINAL	49

INTRODUCCION

El despacho de documentación, exige conocer la forma como se puede hacer uso eficaz de los distintos medios de que disponemos para hacer llegar los envíos a los destinatarios en forma oportuna y segura.

Los envíos relativos a correspondencia se deben numerar consecutivamente, para establecer un control sobre estos documentos.

Así se da cumplimiento a disposiciones del Código del Comercio y se evitan problemas administrativos en la empresa.

OBJETIVO TERMINAL

Dado un objeto o un documento que va a ser enviado por correo, y la información pertinente, usted estará capacitado para registrar el despacho, determinar la forma en que debe ser enviado, y el servicio de correo por emplear, así como de efectuarlo, todo ello sin margen de error.

OBJETIVO INTERMEDIO 1. Al terminar el estudio de este tema, usted estará en capacidad de describir los servicios postales que existen en el país, sus normas y la forma de utilizarlos.

Los medios de los cuales disponemos para hacer llegar documentación a los destinatarios externos a la empresa son:

- Personalmente, a través del mensajero.
- Vía Télex o Telecom (mensajes telegráficos).
- Por correo (transporte terrestre, aéreo, fluvial y marítimo).

La utilización de cada uno de estos medios depende del lugar donde resida el destinatario, de la urgencia de la comunicación y de la clase de envío que se haga.

Usted seguramente tendrá que despachar documentación para destinatarios que residan en diferentes sitios. Según la ubicación geográfica, el destinatario puede ser:

Urbano, si está en la misma ciudad del remitente.

Rural, si se encuentra en un pueblo o vereda del mismo Departamento del remitente.

Nacional o del interior, si está fuera del Departamento del remitente y dentro del país.

Exterior, si está fuera del país.

Los envíos para destinatarios *urbanos*, por lo regular se efectúan a través del mensajero de la empresa.

Pero cuando el mensajero tiene muchas diligencias por hacer, la empresa o persona a quien está dirigida la correspondencia son distantes -aun dentro de la misma ciudad- y llegar hasta ella representaría invertirle mucho tiempo y gastos de transporte, entonces se utilizan los servicios del *correo urbano* para que haga la entrega.

El correo también es el medio para hacer llegar la correspondencia a los destinatarios rurales, a los del interior y del exterior.

Para que usted pueda hacer uso eficaz del correo, es preciso que conozca cómo opera este servicio en Colombia.

La Administración Postal Nacional (ADPOSTAL), es una entidad adscrita al Ministerio de Comunicaciones y la Administración del Correo Aéreo (ADELCA), es una dependencia de Avianca. Estas dos empresas son las encargadas de prestar los servicios postales en nuestro país.

Aunque cada una de ellas funciona en forma independiente, ambas se rigen por las disposiciones que regulan los servicios postales tanto a nivel mundial como nacional.

Las disposiciones respecto a los *envíos*, se refieren básicamente a su acondicionamiento según la clase de envío; a las prohibiciones postales y a los servicios especiales que ponen a disposición de los usuarios de sus servicios.

ACONDICIONAMIENTO DE LOS ENVÍOS

Los envíos de correspondencia deben empacarse de manera que otros envíos no corran riesgo de mezclarse con ellos.

El embalaje -o empaque- debe adaptarse a la forma, a la naturaleza del contenido y a las condiciones de transporte.

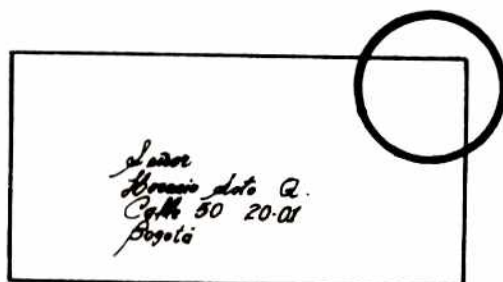
El acondicionamiento debe, además, evitar daños al propio envío, a los otros envíos, al personal que manipula la correspondencia y al equipo postal utilizado.

Por otra parte, el acondicionamiento debe reunir los siguientes requisitos:

1. Que cumpla las condiciones respecto a los límites de peso y dimensiones. Los envíos de cualquier naturaleza deben estar colocados en sobres o cubiertas cuyas dimensiones no sean *inferiores* a las mínimas exigidas. En su defecto, deben ir acompañados de una etiqueta de dirección, cuyas dimensiones no deben ser inferiores a 7 x 10 cm.
2. Que esté *libre* el ángulo superior derecho del anverso de los envíos, para colocar allí los sellos o las impresiones de franqueo.

Se considera como anverso de un envío, el lugar donde se escribe la dirección del destinatario, o sea el lado contrario al de las solapas o cierres de los diferentes tipos de sobres o cubiertas de uso corriente en el correo.

3. Que tenga el nombre y los apellidos de la persona destinataria o la razón social de la empresa a la cual se envía.



No se admite el uso de iniciales, nombres o apellidos solos, apodos o signos convencionales.

Debe indicarse la calle, carrera, avenida, diagonal, transversal, circular, bloque, edificio, piso, oficina, apartado postal, etc. En síntesis, los datos *completos* que permitan al correo hallar sin inconvenientes el domicilio del destinatario.

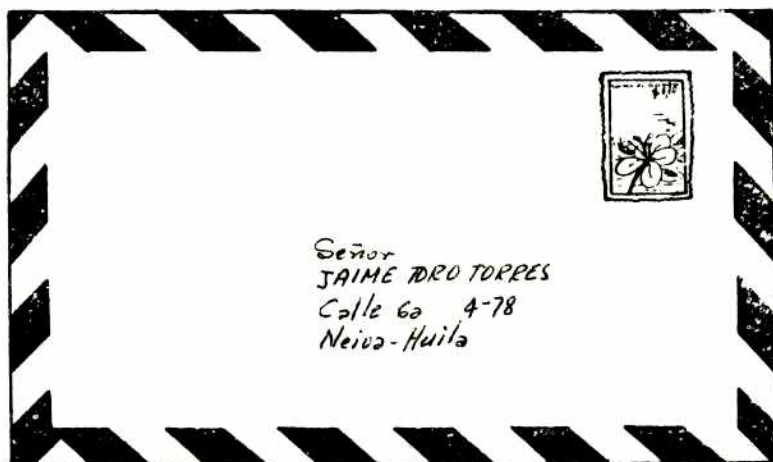
El nombre de la localidad puede escribirse con mayúsculas fijas o sólo con mayúscula inicial.

Cuando se trate de envíos al extranjero, el nombre del país de destino debe escribirse con mayúsculas fijas.

Los datos del destinatario se deben escribir en la parte central del sobre, dejando espacio suficiente para los sellos postales o impresión de franquicia, y para las indicaciones o etiquetas del servicio como "Entrega inmediata", "Recomendado", etc.

Está prohibido usar ganchos o grapas metálicas para el cierre de los envíos.

El modelo siguiente le indica la forma correcta de consignar los datos del destinatario en un sobre.

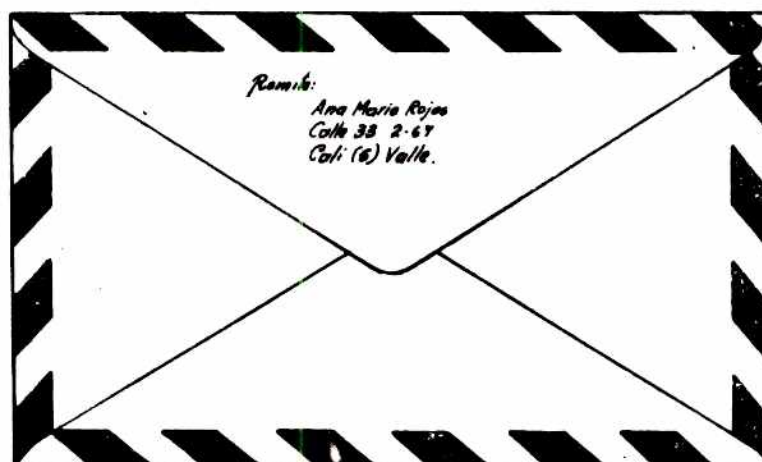


4. Que tenga anotada la dirección del remitente. La correspondencia que usted envíe en sobres que no tengan el membrete de la empresa (o sea, la correspondencia de carácter personal), debe llevar el nombre del remitente en el ángulo superior izquierdo del anverso del sobre, de manera que no perjudique la claridad de los datos del destinatario, ni la aplicación de anotaciones o etiquetas del correo. También la dirección del remitente se puede escribir en el reverso del sobre.



(ANVERSO DEL SOBRE)

(REVERSO DEL SOBRE)



EJERCICIO

1. En la columna de la izquierda encontrará cuatro posibilidades diferentes de ubicación de un destinatario. Desde cada una de ellas trace una flecha que señale, en la columna de la derecha, la palabra respectiva con que se denomina cada ubicación.

. Fuera de Colombia.	URBANO
. Fuera del Dpto. del remitente y dentro del país.	RURAL
. El pueblo o vereda del Dpto. del remitente.	NACIONAL O DEL INTERIOR
. En la misma ciudad del remitente.	EXTERIOR

2. Enumere los 4 requisitos que debe reunir el acondicionamiento de los envíos.

- a. _____
b. _____
c. _____ d. _____

OBJETIVO INTERMEDIO 2. Luego de estudiar este tema, y dado un objeto o un documento para enviar por correo, usted estará en capacidad de indicar si de acuerdo a sus características y dimensiones puede ser enviado, el tipo de embalaje por usar y la forma en que debe empacarse para su envío.

Según su embalaje -o forma de empaque- el correo tiene clasificados los envíos así:

- Cartas
- Tarjetas postales
- Impresos
- Encomiendas

CARTAS

Se considera como *carta* la correspondencia propiamente dicha y los demás objetos que por cualquier causa vayan dentro de cubierta o envoltura totalmente cerrada, en forma que no permita examinar su contenido, y que se ajusten a las dimensiones y peso que más adelante se indican.

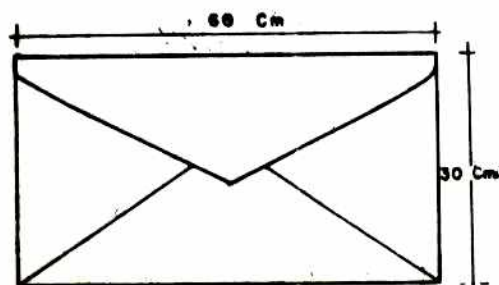
Usted no debe confundir el concepto de CARTA que adquirió en Mecnografía, con el que aquí aparece.

Recuerde que estamos hablando de la clasificación de los envíos postales y que para el correo, carta es todo envío cerrado cuyo contenido no se pueda examinar.

Por ejemplo, usted manda unas fotografías entre un sobre de manila pegado con goma. Para conocer su contenido, habría que romper el sobre. Entonces el correo considera este envío como carta.

TIPOS DE SOBRES

Un envío tipo carta se hace en sobres o cubiertas que presenten las siguientes dimensiones:



Máximas: largo, ancho y alto sumados: 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.

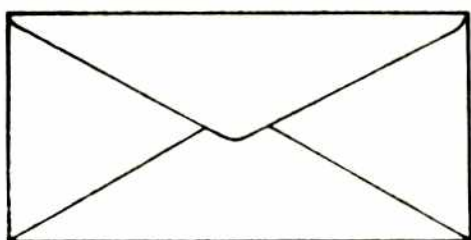
Mínimas: tener un frente cuyas dimensiones no sean inferiores a 9x14 cm.

El peso *máximo* de un envío tipo carta es:

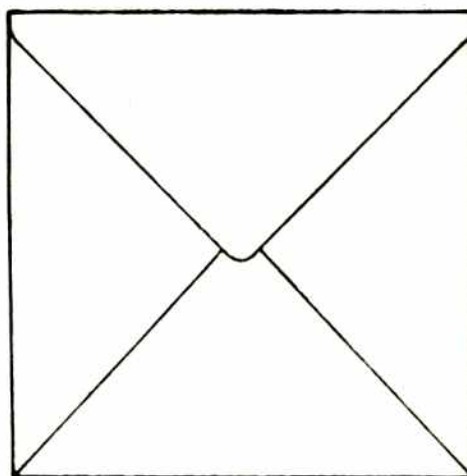
Urbano: 2 kilogramos

Interior y exterior: 5 kilogramos

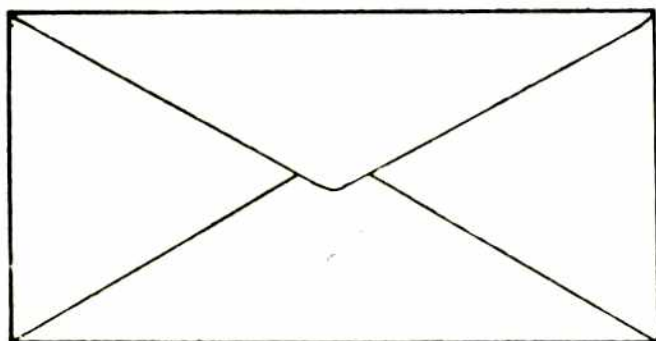
TIPOS DE SOBRES UTILIZADOS UNIVERSALMENTE PARA EL EMBALAJE
DE CARTAS



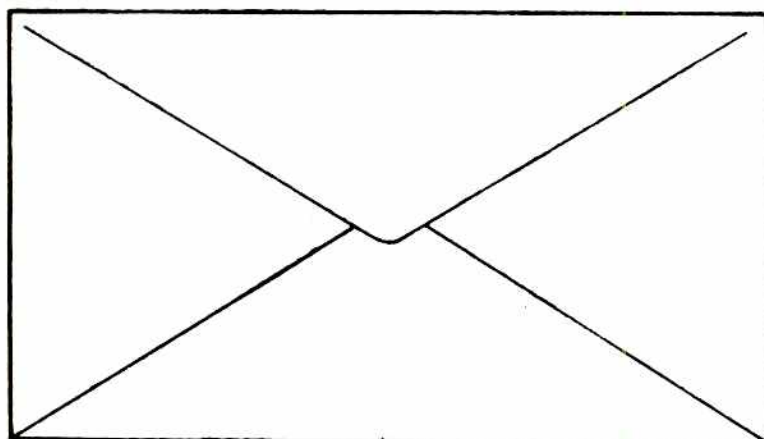
TIPO TARJETA
14 x 9 cm



TIPO COMERCIAL
15 x 12 cm



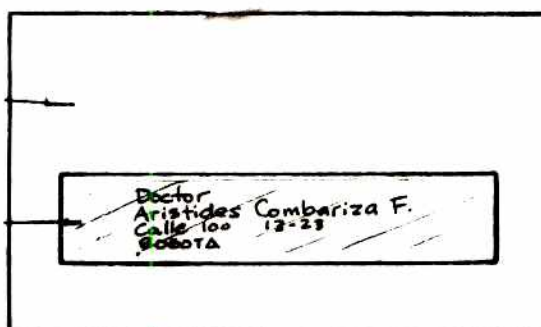
TIPO ESQUELA
15.5 x 9.5 cm



TIPO OFICIO
25 x 12 cm

PARTE DE SOBRE DE PAPEL
OPACO

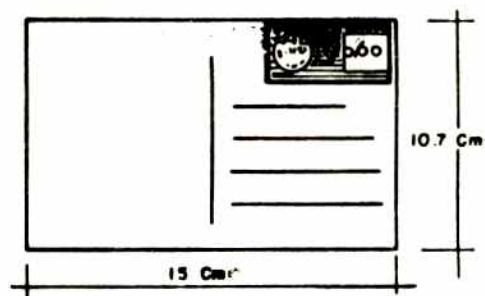
VENTANILLA TRANSPARENTE



TIPO DE SOBRE CON
VENTANILLA

TARJETAS POSTALES

Son *tarjetas postales* las piezas rectangulares de cartulina resistente, ilustradas o no, que circulan al descubierto, es decir, sin faja ni sobre y cuyo texto tenga carácter personal.



Dimensiones

Máximas: 15 x 10.7 cm.

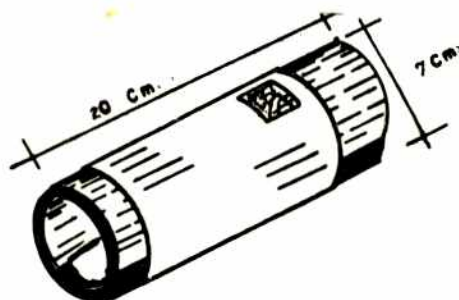
Mínimas: como para las cartas.

Límite de peso: 20 gramos.

(También se incluyen en esta clasificación las tarjetas de navidad, luto, matrimonio, etc., que circulen en sobre abierto.)

IMPRESOS

Se consideran como *impresos* las reproducciones de un original obtenidas sobre papel, cartón u otra materia similar de habitual empleo en la imprenta (Diarios, libros, cuadernos, pruebas de imprenta, planos, mapas, catálogos, etc.)

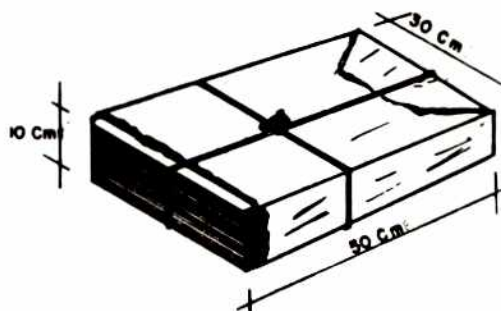


Dimensiones: como para las cartas.

Límite de peso:

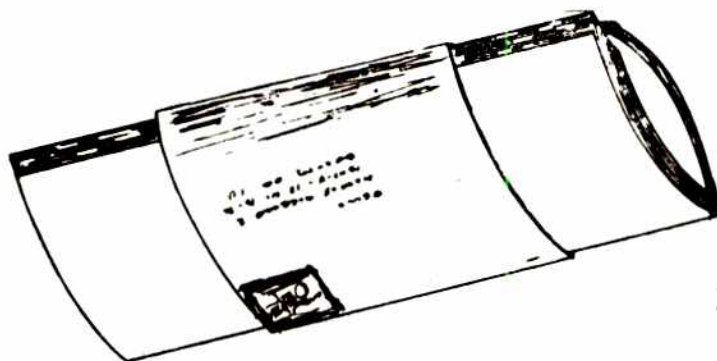
Servicios urbano e interior: hasta 10 kilogramos.

Servicio exterior: entre 3 y 15 kilogramos, según el país.

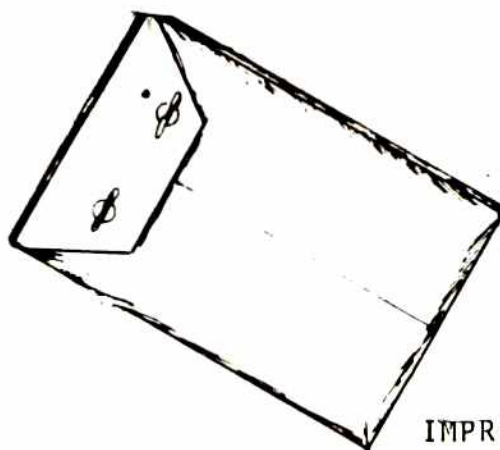


Los impresos deberán colocarse bien sea dentro de una faja, enrollándose entre cartones, en un estuche o en sobre abierto, provisto de broches fáciles de abrir y cerrar, o atados con hilo que pueda soltarse fácilmente.

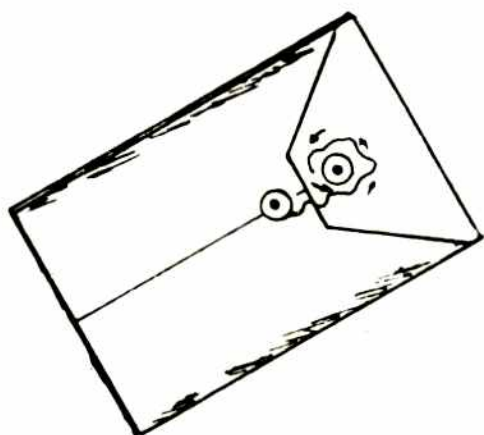
FORMA CORRECTA DE EMBALAR IMPRESOS



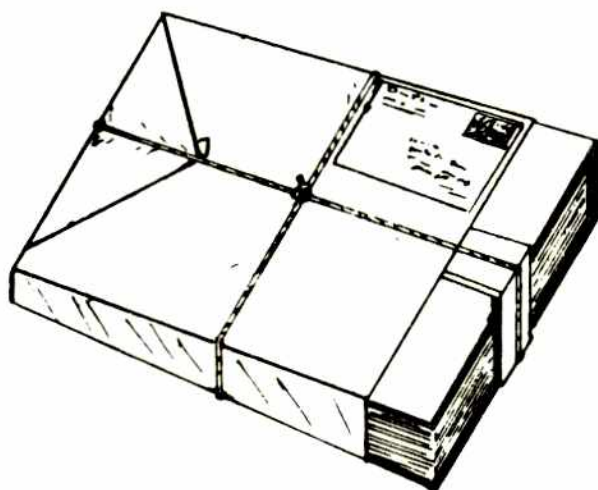
IMPRESOS BAJO FAJA



IMPRESO CERRADO CON BROCHE PLASTICO



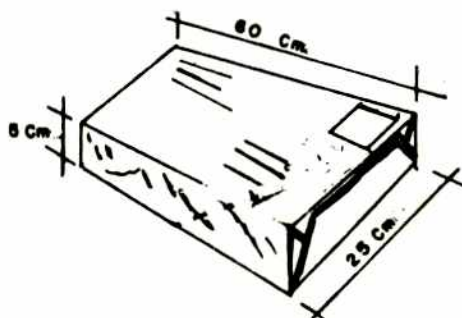
IMPRESO CERRADO CON CORDEL



IMPRESO ATADO CON HILO EN CRUZ

PEQUEÑOS PAQUETES

Se podrán admitir como *pequeños paquetes*, los artículos que sirvan como pruebas o muestras que no tengan valor comercial, por ejemplo: clisés de imprenta, llaves, tubos de sueros, medicinas, etc.



También se aceptan objetos susceptibles de tener un valor de venta, por ejemplo: regalos, grabaciones en disco o en cinta magnetofónica, repuestos para máquinas o aparatos eléctricos, etc.

Dimensiones: como para las cartas.

Peso máximo: 1 kilogramo.

Los pequeños paquetes se embalarán de tal manera que sea fácil verificar su contenido, de acuerdo con las normas establecidas, según su naturaleza.

Los destinados al extranjero deberán ostentar en el anverso, en caracteres bien visibles las palabras "PETIT PAQUET" (Pequeño Paquete) o su equivalente en otro idioma conocido en el país de destino.

ENCOMIENDAS

Bajo esta categoría pueden enviarse los artículos cuyo peso exceda el de los "Pequeños Paquetes", y sea como máximo de 20 kilogramos.

El empaque o embalaje de las encomiendas debe ser especialmente sólido y bien acondicionado. Además, debe ir correctamente cerrado.

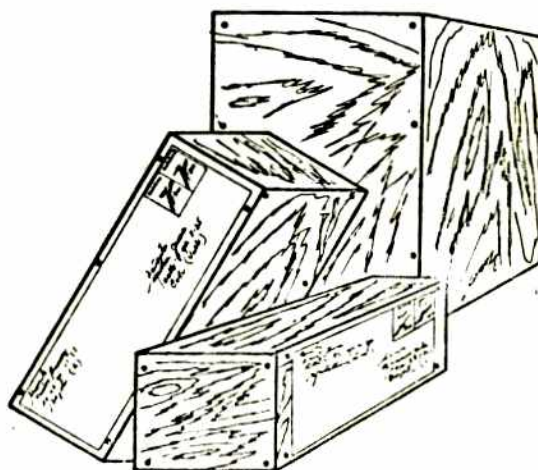
Las encomiendas pueden ir empacadas en cajas de cartón o envueltas en papel, cuando el peso de las mismas no exceda de 10 kilogramos. Si pasan de este peso, será condición indispensable para su aceptación, que vayan empacadas en cajas de madera o de metal.

Algunas encomiendas tienen embalajes especiales, como los que se indican a continuación.

Encomiendas embaladas en cajas de madera.

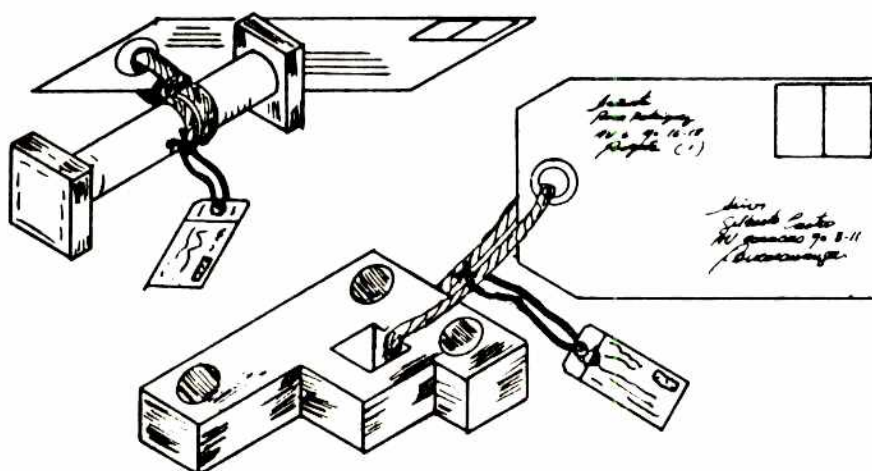
Las paredes de las cajas de madera deben tener un espesor que asegure la consistencia del recipiente, clavadas o atornilladas, de modo que ninguna de sus partes sobresalga.

El embalaje debe ofrecer espacios suficientes para permitir la anotación de las indicaciones del servicio y la aplicación de etiquetas y sellos.



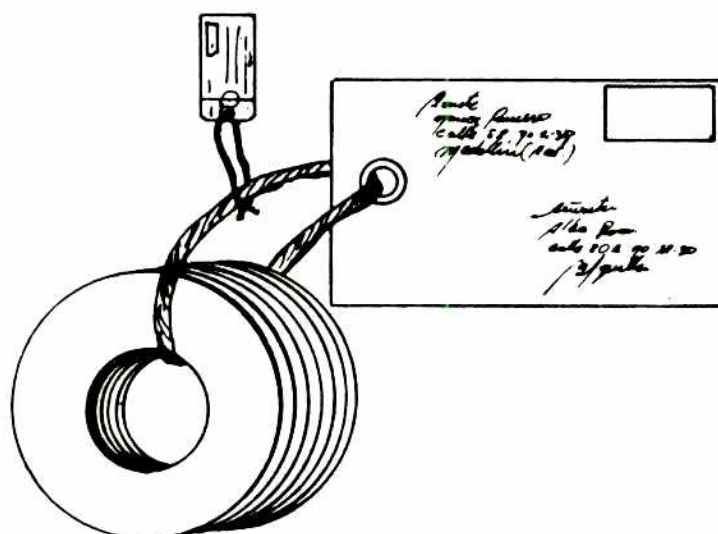
Objetos pequeños al descubierto.

Son aceptados sin empaque (al descubierto), como encomiendas, los objetos sólidos de consistencia fuerte, que no presenten asperezas o puntas que obstaculicen su manipulación o deterioren otros envíos.



Etiqueta de
dirección

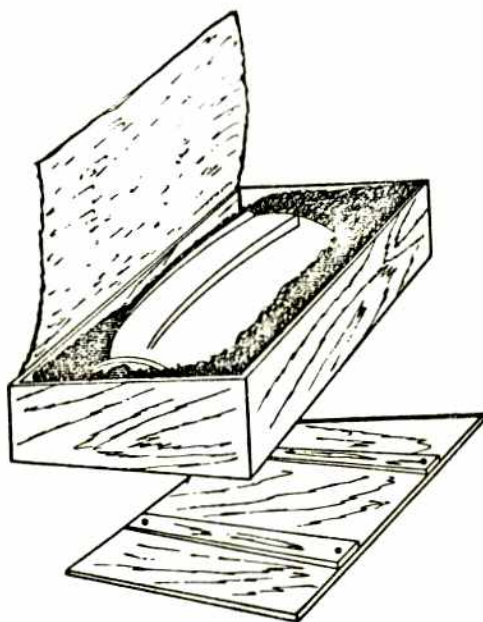
Los objetos muy pequeños deberán llevar adherida una etiqueta de dirección, cuyas medidas mínimas serán de 10 x 7 cm.



También son aceptados, como encomiendas al descubierto, los objetos que puedan reunirse por medio de una atadura sólida, de modo que formen una sola pieza.

Objetos frágiles.

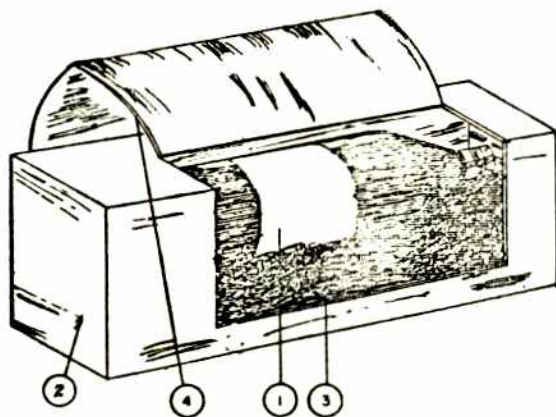
Deben embalsarse en cajas de madera, de metal o de cartón, rellenas de papel, aserrín de madera o corcho o cualquier materia protectora que impida el choque o rozamiento de los objetos entre sí, o con las paredes de la caja.



Líquidos.

Los líquidos se deben embalar en recipientes herméticamente cerrados, los cuales se colocarán dentro de cajas de metal, madera o cartón ondulado, de buena calidad, rellenos de material absorbente (algodón, aserrín, etc.), en cantidad suficiente para que en caso de rotura del recipiente, el contenido pueda ser absorbido.

La tapa de la caja debe ser asegurada de modo que no pueda separarse fácilmente.



1. Envase contentivo de líquido.
2. Caja de madera o metal.
3. Aserrín o material absorbente.
4. Embalaje exterior de papel resistente.

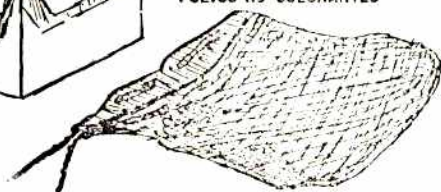
Polvos secos.

Los polvos colorantes tales como el azul de anilina, deben ir acondicionados en envases de hojalata resistentes, colocados a su vez en cajas de madera, con aserrín entre ambos embalajes.

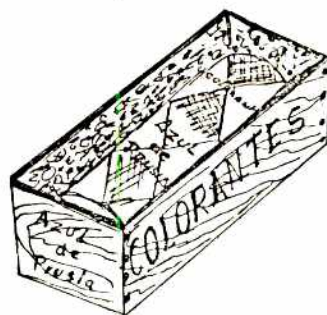
Los polvos secos no colorantes deberán empacarse en cajas de metal, madera o cartón y éstas en sacos de tela o pergamino.



EMBALAJE DE UNA ENCOMIENDA CON
POLVOS NO COLORANTES



EMBALAJE DE UNA ENCOMIENDA
CON POLVOS SECOS COLORANTES

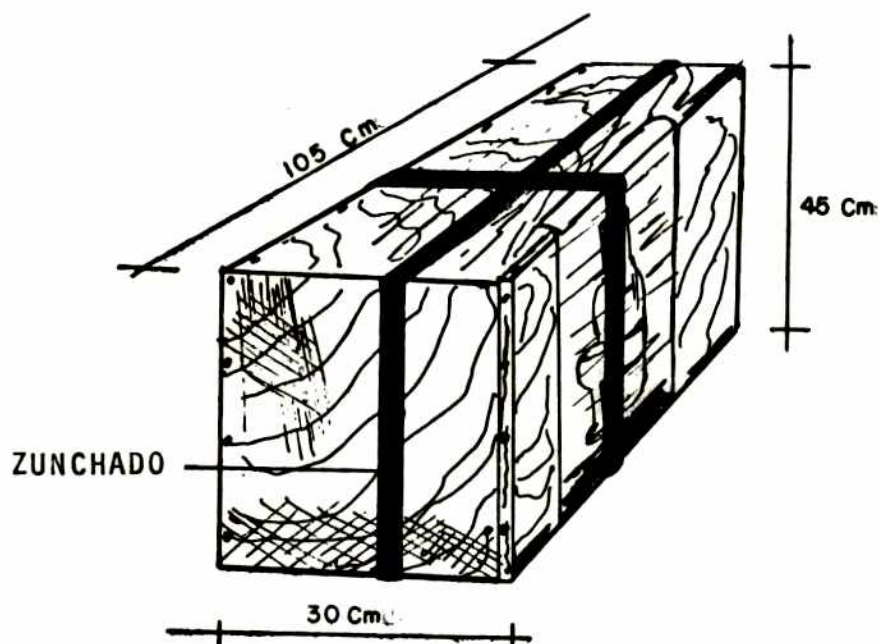


Pero sea cual sea su contenido, las encomiendas deben ceñirse a los siguientes requisitos de peso y dimensiones:

Peso máximo de las encomiendas remitidas por personas particulares: 20 kilogramos.

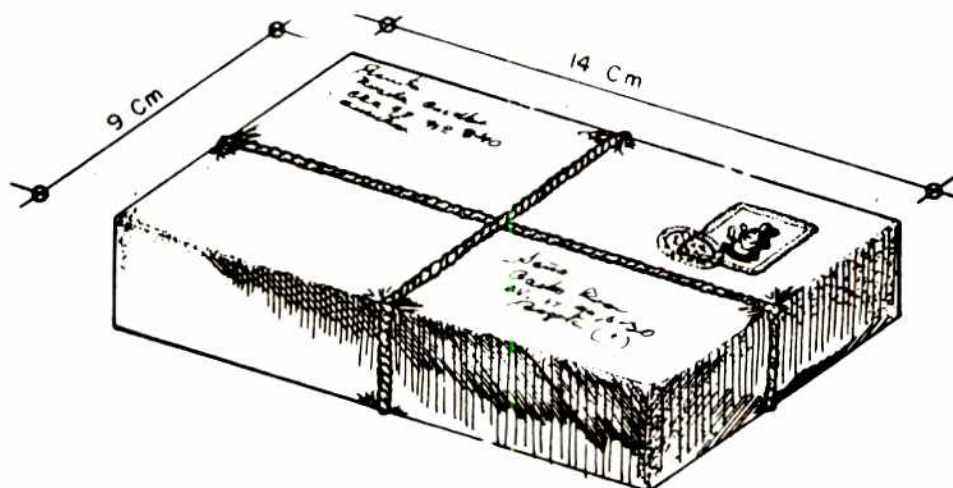
Peso máximo de las encomiendas remitidas por empresas: 30 kilogramos.

Dimensiones máximas aplicables a todas las encomiendas: la suma del largo, el ancho y la altura podrá llegar hasta 180 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 105 cm.



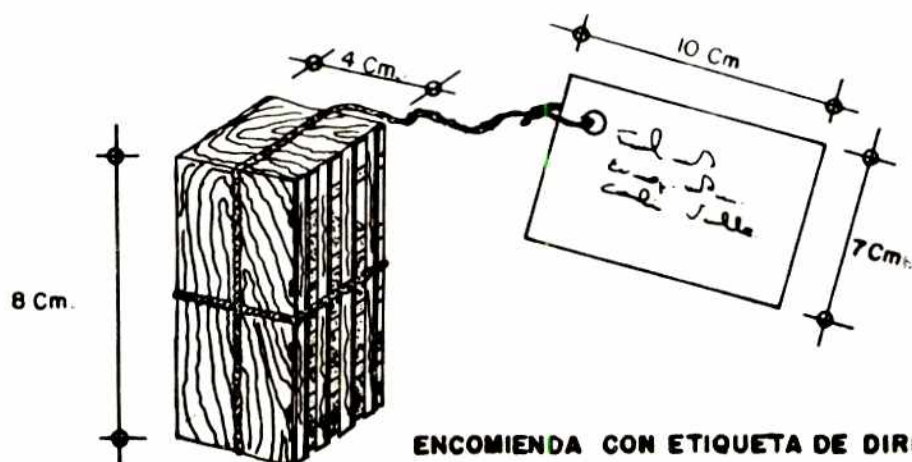
DIMENSIONES MAXIMAS DE UNA ENCOMIENDA

Dimensiones *mínimas* aplicables a todas las encomiendas: no deberán tener dimensiones inferiores a 9x 14 cm.



DIMENSIONES MINIMAS DE UNA ENCOMIENDA

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas fijadas, podrán cursar siempre que lleven una etiqueta de dirección en cartulina o papel resistente, en forma rectangular, cuyas dimensiones no sean inferiores a 7 x 10 cm.



ENCOMIENDA CON ETIQUETA DE DIRECCION

PROHIBICIONES

Está *prohibida* la circulación de los siguientes objetos en los envíos de correspondencia:

- Los objetos que por su naturaleza o embalaje puedan ocasionar daño a los empleados del correo, o que puedan manchar o deteriorar los demás envíos postales que se depachan conjuntamente.
- El opio, la morfina, la cocaína y los demás estupefacientes.
- Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país de destino.
- Los animales muertos no disecados.
- Los animales vivos, con excepción de:
 - . Las abejas, las sanguijuelas y las simientes de los gusanos de seda.
 - . Los parásitos y los destructores de insectos nocivos, canjeados entre instituciones reconocidas.
- Los objetos, pinturas, libros o impresos obscenos o inmorales.
- Las materias que puedan entrar en descomposición fácilmente (por ejemplo, alimentos no enlatados).
- Las materias explosivas, inflamables o peligrosas.
- Armas, municiones y elementos de guerra de toda especie, excepto las escopetas para la caza, o que se trate de envíos remitidos oficialmente o que acompañen a un expediente judicial y

que se envíen como constitutivos del cuerpo del delito.

- Monedas, platino, oro, plata manufacturada o no, billetes representativos de monedas o cualquier otro valor al portador, piedras finas o cualquier otro objeto precioso.

La violación de lo anterior constituye contrabando postal y da lugar a sanciones.

EJERCICIO

Marque una X sobre la letra que considere se ajusta a las clases de envíos, de acuerdo con la descripción que se presenta.

1. Los objetos que por cualquier causa vayan dentro de cubierta o envoltura totalmente cerrada, en forma que no permita examinar su contenido, se denominan:
 - a. Cartas
 - b. Tarjetas postales
 - c. Impresos
 - d. Pequeños paquetes
 - e. Encomiendas

2. Piezas rectangulares de cartulina resistente, ilustrados o no, que circulan al descubierto, se denominan:
 - a. Cartas
 - b. Tarjetas postales
 - c. Impresos
 - d. Pequeños paquetes
 - e. Encomiendas

3. Las reproducciones de un original obtenidas sobre papel, cartón u otra materia similar de habitual empleo en la imprenta se denominan:
 - a. Cartas
 - b. Tarjetas postales
 - c. Impresos.
 - d. Pequeños paquetes
 - e. Encomiendas

4. Los paquetes que tienen un peso máximo de 1 kilogramo corresponden a:
 - a. Cartas
 - b. Tarjetas postales
 - c. Impresos
 - d. Pequeños paquetes.
 - e. Encomiendas

5. Los paquetes cuyo peso excede a 1 kilogramo y hasta un máximo de 20 kilogramos corresponden a:
 - a. Cartas
 - b. Tarjetas postales
 - c. Impresos
 - d. Pequeños paquetes
 - e. Encomiendas.

3

SERVICIOS DEL CORREO

OBJETIVO INTERMEDIO 3. Al finalizar el estudio de este tema, usted será capaz de enunciar las diferentes clases de servicios que presta el correo.

TARIFAS POSTALES

La Administración Postal Nacional y la Administración del Correo Aéreo de Avianca, suministran gratuitamente sus respectivas tarifas, las cuales usted debe mantener actualizadas, puesto que varían con frecuencia.

En ellas aparecen las "tasas", valores o "portes" fijados, según la clase a que corresponda cada envío, el peso y el lugar de destino.

SERVICIOS ESPECIALES

Envíos "Recomendados" o "Certificados".

Por envíos "Recomendados o Certificados" se entiende la correspondencia que, previo el pago de una tasa especial fija, independiente del porte ordinario del envío, se admite y se entrega bajo recibo y su eventual pérdida ocasiona una indemnización.

Pueden cursar como Recomendados o Certificados, estos envíos de correspondencia: cartas, tarjetas, impresos y pequeños paquetes.

Es aconsejable que se envíen con carácter "Recomendado" o "Certificado", todos aquellos envíos que contengan documentos de valor e importancia, tales como: Cheques, pólizas, letras, escrituras, contratos, expedientes judiciales (estos, de manera obligatoria), o cualquier envío del cual el remitente quiera saber con precisión y sin dificultad, cuándo y a quién fue entregado un envío.

Cuando el remitente de un envío necesita tener un comprobante del recibo de la entrega del Recomendado o Certificado, puede solicitar que se envíe con acuse de recibo.

El Acuse de Recibo es un formulario que el correo adjunta al envío. En las oficinas de destino lo hacen firmar del destinatario o persona autorizada para reclamarlo, estampándole el sello fechador del día de la entrega y la firma del empleado que la hizo, devolviéndolo inmediatamente a la oficina de origen, para que sea entregado al remitente.

Por este servicio se paga una tarifa especial.

Envíos asegurados.

Son envíos asegurados aquellos que mediante el pago de una tasa especial, variable y proporcional al valor asegurado e independiente del porte ordinario del envío, se admiten, circulan y se entregan con garantías especiales.

El contenido del envío representa un valor por lo menos igual al expresado en la cubierta o rótulo y en caso de pérdida o desaparición, total o parcial de su contenido, dará lugar a una indemnización equivalente al valor asegurado o al valor de la parte desaparecida.

Los envíos que pueden cursar asegurados son: las cartas y, necesariamente, las encomiendas.

Para que puedan ser admitidos y cursados por el correo, los envíos asegurados deben llenar los requisitos y condiciones que rigen para cada una de estas categorías, en cuanto a su acondicionamiento, embalaje, dimensiones y peso.

Valor asegurado.

El valor asegurado no puede ser superior al valor real del contenido del envío, pero sí puede ser inferior a dicho valor.

El remitente de un envío asegurado puede solicitar el mismo servicio de Acuse de Recibo que existe para los envíos Recomendados o Certificados.

Entrega inmediata.

El Correo Aéreo de Avianca presta el servicio de "Entrega Inmediata" para los envíos del interior y algunos países del exterior. Pagando una tarifa especial, el envío es despachado y entregado con prelación sobre los demás envíos que tienen carácter de ordinarios.

Las VIAS utilizadas por el correo son:

Vía superficie: transporte terrestre, fluvial y marítimo.

Vía aérea: por avión.

En Colombia se usa mucho la Vía Aérea dado el auge de este sistema de transporte en nuestro país y el elevado número de ciudades que cuentan con aeropuerto. Sin embargo, puede hacerse el envío por vía terrestre a cualquier ciudad.

En ocasiones un mismo envío es transportado por diferentes vías para llegar hasta su destino.

Por ejemplo, si usted envía una carta a Quibdó, capital del Chocó, puede utilizar la *vía aérea*. Pero si su destinatario vive en un caserío del Chocó, a orillas del río Atrato, su carta llega vía aérea hasta Quibdó y de allí es despachada *vía superficie*, por el río, hasta el caserío donde vive su destinatario.

La *vía aérea* es más costosa que la *vía superficie*, pero es también mucho más rápida. Por cuanto el peso del envío influye notoriamente en el costo del servicio, conviene remitir los paquetes pesados por la *vía superficie* y la correspondencia liviana por *vía aérea*. Pero debe tenerse en cuenta que si es urgente hacer llegar el paquete a su destino, habrá que recurrir al correo aéreo, aunque su costo será mayor.

La Administración Postal Nacional presta los servicios *vía superficie*, dentro y fuera del país. Sus tarifas postales son más económicas que las del correo de Avianca.

Antes de determinar la forma de entrega, o sea, el medio de que se valdrá para hacer llegar documentación a su destinatario, asegúrese de:

- Escoger el medio más eficaz para que la entrega sea oportuna.

- Comparar los *costos* que implica su despacho personalmente, vía superficie o aérea.
- Embalar o empacar *correctamente* el envío, según sea tipo carta, tarjeta, impresos, pequeños paquetes o encomiendas.
- No *incluir* en su correspondencia, objetos de prohibida circulación postal.
- Utilizar los servicios de "Recomendado" o "Certificado" y "Asegurado", cuando los envíos sean representativos de valores o informaciones confidenciales.

OTROS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS OFICINAS DEL CORREO

Arriendo de apartados.

La Administración del Correo Aéreo de Avianca ofrece el servicio de *apartado* a las personas y empresas que quieran utilizar este servicio, pagando una tarifa anual.

El apartado es una caja metálica ubicada en una oficina del correo de Avianca y distinguida con un número. Al arrendatario le entregan una llave para que él la maneje y todos los envíos que lleguen a ese número de apartado son colocados allí.

La responsabilidad de la recolección de la correspondencia es del poseedor del apartado.

La Administración Postal Nacional no tiene apartados pero sí el servicio de *Autorización Postal*, que consiste en que, a solicitud de una empresa, la Administración Postal le retiene la correspondencia que le llegue y sólo se la entrega a la persona

que la empresa designe para hacerlo, previa presentación de una tarjeta llamada "Autorización Postal".

Esta misma tarjeta se utiliza para que un mensajero reclame, a nombre de su empresa, los envíos *recomendados* que llegan por el correo aéreo de Avianca.

Arriendo de franqueadoras.

Las franqueadoras son máquinas que se encargan de imprimir el valor de los portes según el peso del envío, el lugar de destino, etc.

Estas máquinas son arrendadas a las empresas, tanto por la Administración Postal como por el Correo Aéreo de Avianca.

Servicio de cuenta corriente.

Mediante este sistema, las empresas utilizan los servicios de la Administración Postal y del Correo Aéreo de Avianca, pagando mensualmente el valor de los portes de sus envíos, según relación que de ellos se hace cada vez que se utiliza el servicio.

Servicio de giros.

Otro de los servicios que prestan estas dos empresas, es el de giros, para facilitar el envío de dineros -de prohibida circulación postal- de una ciudad a otra, servicio similar al que prestan las entidades bancarias.

FRANQUICIA POSTAL

Es el derecho que tienen ciertas entidades oficiales y eclesiásticas para hacer envíos de carácter institucional (no personal), sin pago de portes.

La Administración Postal y el Correo Aéreo de Avianca, tienen la lista de las entidades y personas que gozan de la franquicia postal, entre las cuales están: el señor Presidente de la República; el Clero; el Ejército y los Centros Penitenciarios.

EJERCICIO

Marque una "X" en la columna de "F" o "V" según sea FALSA o VERDADERA la proposición.

1. Los envíos por correo "Certificado" o "Recomendado" tienen un mayor valor pero no dan recibo.
2. Todos los envíos de correspondencia pueden cursar como "Recomendados" o "Certificados".
3. La Administración Postal Nal. y la Administración del Correo Aéreo de Avianca suministran gratuitamente sus tarifas.
4. El acuse de recibo es un formulario que el correo adjunta al envío.
5. El acuse de recibo lo firma el remitente.

F	V

6. Los envíos asegurados se admiten, circulan y se entregan con garantías especiales.
7. Los envíos que pueden cursar asegurados son las encomiendas únicamente.
8. El servicio de "Entrega Inmediata" que presta el correo Aéreo de Avianca es un servicio especial.
9. La Vía superficie que utiliza el correo es aquella que se hace por transporte terrestre.
10. La Administración Postal Nacional presta sus servicio vía superficie.
11. El correo Aéreo de Avianca presta sus servicios Vía Aérea exclusivamente
12. El servicio de apartado es utilizado solamente por las empresas.
13. El servicio de "Apartado" es arrendado por la Administración de Correo Aéreo de Avianca a los usuarios.
14. La Administración Postal Nacional y el Correo Aéreo de Avianca prestan el servicio de cuenta corriente a las empresas.
15. El servicio de Giros es prestado por ambas empresas.

4

DESPACHO Y DESCARGUE DE CORRESPONDENCIA

OBJETIVO INTERMEDIO 4. Después de estudiar este tema, usted estará capacitado para describir oralmente, o por escrito, los procedimientos que se deben ejecutar par controlar la correspondencia despachada y para registrar la correspondencia recibida que ha sido completamente tramitada.

En la Unidad 2 consignamos la obligación que tienen las empresas de dejar copia fiel de la correspondencia que dirijan en relación con sus negocios, y de conservar la correspondencia recibida, con anotación de la fecha de contestación o de no haberse dado respuesta.

En consecuencia, es indispensable establecer la manera de *demostrar* que sí se cumple con esta disposición.

En cuanto a la correspondencia que se despacha, el medio más confiable consiste en asignarle un número consecutivo de salida a cada documento, del cual se conservará copia (con el mismo número) en la empresa.

El procedimiento que se sigue para numerar la correspondencia que sale de la empresa es igual al que empleamos para numerar la correspondencia que se recibe, o sea que se parte del 0001 y se sigue en forma *ascendente y continua* hasta llegar al 9.999, si utilizamos 4 dígitos.

De acuerdo con lo anterior, tendremos una carta recibida, numerada con el 0001 y otra carta despachada, también numerada con el 0001, porque

la numeración de la correspondencia despachada es independiente de la numeración de la correspondencia recibida.

El procedimiento de numerar la correspondencia que sale de la empresa es muy sencillo y a usted se le facilitará su comprensión puesto que ya conoce el sello numerador y sabe imprimirlo.

Se entiende por correspondencia que sale de la empresa, para efectos de numeración, únicamente la redactada en forma epistolar, como cartas, mensajes telegráficos y memorandos.

Así como le recomendamos darle una revisión al contenido de la correspondencia recibida, ANTES de radicarla, también aquí le recomendamos hacer una revisión previa a la numeración, en relación con los siguientes aspectos:

- Que la correspondencia haya sido elaborada según las normas establecidas por su empresa, en cuanto a la clase de papel, número de copias, tipo de sobre, firmas autorizadas, etc.
- Que ella no presente enmendaduras, suciedades, errores mecanográficos ni de ortografía, que demeriten la buena imagen de la empresa frente al destinatario.
- Que el documento tenga firma autógrafa completa del remitente, en el original y la primera copia. (Las copias restantes pueden respaldarse con iniciales únicamente).

- Que el documento esté firmado por la persona autorizada. Este punto es muy importante. De acuerdo con el contenido del texto, usted verificará si quien lo firma está autorizado para hacerlo.

A veces, un jefe nuevo en la empresa desconoce hasta dónde tiene delegación y autoridad para firmar correspondencia. Dicta y firma una serie de cartas que le pueden ocasionar problemas a la empresa. Por ejemplo, el jefe de la sección de Mantenimiento Técnico de una empresa, no debe firmar una carta aceptando la compra de una máquina que valga, digamos, uno o dos millones de pesos. Ni un jefe de Contabilidad debe firmar una carta para reclamar por mercancía recibida con averías o daños.

Si usted no está seguro de que la persona quien firma está facultada para hacerlo, consulte con su jefe, y si lo considera necesario, pídale que le coloque sus iniciales, en la primera copia, en señal de aprobación al despacho.

- Si la correspondencia es remisorio de un anexo, verifique que esté adjunto y que a usted también le quede copia de él. A menos que se trate de un objeto, como la muestra física de un producto, un libro, una fotografía, etc., usted debe procurar que le quede copia del anexo que se envía, para que a su vez lo adjunte a una de las copias que debe conservar en su archivo.

En esta forma se asegura la conservación de la totalidad de la información y el documento deja de ser únicamente remisorio.

Si el documento se ajusta a la revisión que usted ha hecho, puede proceder a numerarlo.

Impresión de la numeración.

- Colóquele el mismo número al original, a las copias y al sobre. El sobre se numera para facilitar el control de las entregas que hace el mensajero.
- Utilice siempre el mismo sitio para estampar el número, bien sea del centro de la hoja hacia la derecha o en la parte superior derecha. En esta forma se le facilitará ordenar las copias y consultarlas, puesto que los números serán localizados rápidamente.

No es recomendable colocar el número en el extremo izquierdo, porque se dificulta la consulta. Recuerde que para verificar el orden de la numeración o hallar determinado número entre varias hojas juntas, la consulta siempre se hace tomando las hojas por su extremo superior derecho.

- El número debe ir antes de la fecha.
- Si el documento no tiene fecha de expedición, colóquesela con un fechador de caucho. Esto ocurre en las empresas que deciden suprimir la fecha, al elaborar a máquina el documento,

con el fin de que la fecha de salida sea la real. No siempre el documento es despachado el mismo día en que es elaborado, porque el remitente no alcanza a firmarlo o simplemente lo retiene en su escritorio por distintas circunstancias. Cuando al fin decide firmarlo, han pasado uno, dos o más días. Al numerarlo, se altera el orden de las fechas de expedición. Y no es lógico, por ejemplo, que un documento fechado el 22 de marzo tenga como número de salida el 2130 y otro documento fechado el 18 de marzo, tenga como número de salida el 2145.

- Si el documento que usted está numerando da respuesta a una comunicación que usted tiene registrada, colóquele a esta última, en el sello de radicación, tanto el número como la fecha de la respuesta. Así, dispondrá usted de la información completa para el control de la correspondencia.

Todo esto que le estamos diciendo le quedará mucho más claro al observar los ejemplos que le presentamos en seguida.

Cali, 10 de marzo de 1981

CF-060/R1

Señores
SERVICIO NAL. DE APRENDIZAJE
Calle 50 57-70
Medellín

Nº. de orden	0002
Fecha de recibí	18 MAR 1981
RECEBÍ	RECEBÍ
RESPUESTA	FECH
Nº. 0047	24 marzo

REF: SOLICITUD DE PAZ Y SALVO

Apreciados señores:

Para efectos de nuestra Declaración de Renta y Patrimonio, por el año gravable de 1980, les solicitamos nos sea expedido el Paz y Salvo por los aportes pagados durante el mismo año.

Atentamente,

WALTER HELD
SOCIEDAD LIMITADA
Francisco Morales Castro
FRANCISCO MORALES CASTRO
Gerente Administrativo

ENC/ast

Carta recibida.

Observe que tiene firma en "Atendido" y el número y la fecha de respuesta, en el sello de radicación.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
CALLE 51 N.º 57-70 - A. A. 1188 - TELEF. 8845
MEDELLÍN - COLOMBIA

Señor
FRANCISCO MORALES CASTRO
Gerente Administrativo
Walter Held - Sociedad Limitada
Apartado 4539
Cali

Apreciado señor Morales:

Adjunto le enviamos el Paz y Salvo No. 560744, a nombre de WALTER HELD - Sociedad Limitada, por la vigencia fiscal de 1980, solicitado en su comunicación del 10 de marzo.

Atentamente,

Alberto Agudelo
ALBERTO AGUDELO
Jefe de Aportes

Anexo 1

0047
24 MAR 1981

SENA

560744

20/03/81

Carta de respuesta.

Observe que tiene el anexo; está numerada con el 0047 y la fecha está impresa con sello fechador.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
CALLE 51 N° 87-79 - A. A. 1188 - TELEX 8848
MEDELLIN - COLOMBIA

SENA

0048

Marzo 24 de 1981

BANCO DE BOGOTA
Oficina Principal
Medellin

Apreciados señores:

Les solicitamos no hacer efectivo el cheque No. 540138, a favor del señor PEDRO PEREZ, por valor de \$524.50, girado el 20 de marzo, el cual fue extraviado en poder del beneficiario.

Cordialmente,


PEDRO VASQUEZ BOTERO
Tesorero Regional

Aunque las cartas no den respuesta a una comunicación, también se numeran.

Observe que el número 0048 está en el extremo superior derecho.

La fecha está escrita a máquina.

Por el tema, el remitente sí está autorizado para firmar.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
CALLE 51 N° 87-79 - A. A. 1188 - TELEX 8848
MEDELLIN - COLOMBIA

SENA

BANCO DE BOGOTA
Oficina Principal
Medellin

0048

Observe que en el sobre también está impreso el número de la carta.

Despacho de la correspondencia.

Proceda entonces a empacar la correspondencia y determine la forma de envío, de acuerdo con los conocimientos adquiridos en el tema relativo a los "Servicios Postales".

Consecutivo de la correspondencia despachada.

Por lo regular, se hacen dos copias de la correspondencia despachada: una, o sea la primera que tiene firma completa, se destina para conformar el consecutivo de correspondencia y la otra para archivarla en el tema o asunto, código o nombre del corresponsal, según el sistema de archivo empleado.

Se da el nombre de "Consecutivo de Correspondencia" a la recopilación numérico-cronológica de todas las copias de la correspondencia despachada.

La forma más sencilla de conservar el "Consecutivo de Correspondencia", es legajando las copias, protegiéndolas con dos carátulas, o sea en la misma forma que lo indicamos para conservar las hojas de registro de la correspondencia recibida.

Cada 500 números, usted puede mandarlo a empastar, para asegurar una mejor conservación de dichas copias.

Si la correspondencia recibida se controla por medio de las hojas de registro, la correspondencia despachada se controla a través del "Consecutivo de Correspondencia".

Por lo tanto, el "Consecutivo de Correspondencia" *también* reviste carácter CONFIDENCIAL y debe extremarse su conservación y custodia para poder demostrar el cumplimiento de lo dispuesto por el Código de Comercio.

Descargo de la correspondencia.

La correspondencia *recibida* que ha sido completamente tramitada y por lo tanto ha vuelto a su poder con la o las firmas de "Atendido", debe ser *descargada* en las hojas de registro de la correspondencia recibida.

El descargue consiste en anotar en las dos últimas casillas del formato para registro, el número y la fecha de la respuesta. Si el documento no fue contestado, se anulan estas casillas con una raya horizontal.

Consulta del Registro de Correspondencia Recibida.

Como responsable del control de la correspondencia, a usted seguramente le harán muchas consultas relativas a si se recibió un documento, en qué fecha, quién lo tiene en su poder, si fue o no contestado etc.

Toda esta información usted la obtendrá consultando el legajo o libro de "Registro de Correspondencia Recibida", siempre y cuando lo mantenga *actualizado* con los datos que indiquen la tramitación y si fue o no contestado. Es la única manera de poder suministrar informaciones *precisas y oportunas*.



REGISTRO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Año: 1981

Hoja No. 1

Nº	M	D	REFERENCIA O ASUNTO TRATADO	Para atención de	CONTROLADO	
					Fecha	Por
001	Marzo	18	Interesado patrocinarse a STELLA CARDONA			
			ARBOLEDA en curso de Secretariado.	Comercio		
002	WALTER NEL - Soc. Ltda.	Call	Marzo 10	Marzo 18	Solicita paz y salvo, aportes 1980.	Aportes 0047 24 MARZO
003	PANTECNICA S.A.	Bogotá	Marzo 13	Marzo 18	Ofrece venta limadora y Cepillo surco	
					SACIA. Envía 2 catálogos	Compras

EJERCICIO

Con el material que su Instructor le entregará, realice los siguientes pasos:

1. Numerar la correspondencia que sale de la empresa en forma ascendente y continua.
2. Revisar la correspondencia en cuanto a número de copias y tipo de sobre.
3. Revisar que tenga firma autógrafa completa del remitente en el original y la primera copia.
4. Verificar los anexos.
5. Empacar la correspondencia y determinar la forma de envío.
6. Descargar la correspondencia en las hojas de registro de la correspondencia recibida.

PRUEBA FINAL

El doctor Alberto Galeano Ramírez, Director General del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, desea enviar a Nayib Kalil, Jefe de la División Técnico Pedagógica del Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial SENAI, del Brasil, una muestra de las diferentes Unidades Instruccionales elaboradas en el SENA, pues el SENAI las requiere con urgencia.

Dirección del SENAI: Avenida Nilo Pecanha, 50 29° andar Rio de Janeiro- RJ Brasil.

Usted recibirá de su Instructor:

- La carta de solicitud del SENAI, con sello de radicación diligenciado.
- La carta remisoría del SENA en original y dos copias.
- Un conjunto de Unidades y demás elementos.

Proceda a:

1. Registrar el despacho.
2. Indicar el destino de las copias.
3. Determinar la clase de servicio postal que va a utilizar.
4. Determinar la clase de envío.
5. Empacar y acondicionar el paquete para su despacho.
6. Determinar la clase de servicio del correo para el envío.

Al terminar la prueba, usted debe entregar al Instructor:

- EL ACONDICIONAMIENTO DEL ENVIO (PAQUETE).
- HOJA CON SUS DETERMINACIONES ESCRITAS.

HOJA DE RESPUESTAS

RESPUESTAS PAGINA 12

1. - Fuera de Colombia
- Fuera del Dpto. del remitente y dentro del país.
- En pueblo o vereda del Dpto. del remitente.
- En la misma ciudad del remitente.
- URBANO
- RURAL
- NACIONAL O DEL INTERIOR
- EXTERIOR
2. a. Que cumpla las condiciones respecto a los límites de peso y dimensiones.
- b. Que esté libre el ángulo superior derecho del anverso de los envíos.
- c. Que tenga el nombre y los apellidos de la persona destinataria o razón social de la empresa a la cual se envía.
- d. Que tenga anotada la dirección del remitente.

RESPUESTAS PAGINA 28

1. a, 2. b, 3. c, 4. d, 5. e.

RESPUESTAS PAGINA 37

1. F	6. V	11. F
2. V	7. F	12. F
3. V	8. V	13. V
4. V	9. F	14. V
5. F	10. V	15. V

GRUPO DE TRABAJO

INSTRUCTORES:	Gloria Cruz	Cali
	Esperanza Ortíz	Bucaramanga
	Gilma de Garrido	Bogotá

ASESORES:	Etelvina de Revollo
	Eduardo Medina
	Darío Restrepo