



PE-0603

Gestión de Correspondencia

| | Nombre | Cargo |
|----------------|--------------------------|---|
| Elaborado por: | Pilar Martínez García | Encargada Equipo de Conserjería |
| Revisado por: | Antonio González Morales | PAS. Apoyo a Subdirección de Calidad y Responsabilidad Social |
| Revisado por: | Ana María Sánchez Ortega | Administradora de Gestión |
| Aprobado por: | Pedro García Haro | Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social |



ÍNDICE

- 2. **ALCANCE** ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 3. **REFERENCIAS**..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 4. **GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA**..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
 - 4.1. **PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
 - 4.2. **PRESTACIÓN DEL SERVICIO** ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
 - 4.2.1. **RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA**..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
 - 4.2.2. **ENVÍO DE CORRESPONDENCIA**..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
 - 4.3. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
 - 4.4. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO**..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 5. **FICHA DE PROCESO** ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

| Cambios en este documento respecto a la revisión anterior del mismo |
|---|
| Cambio de responsable del cálculo del indicador I060302. Sustitución de la Administración de gestión por la Subdirección de Calidad y Responsabilidad Social. |



1. Objeto

El presente Procedimiento tiene por objeto describir la sistemática seguida en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSI) de la Universidad de Sevilla (US) para la Gestión de la Correspondencia.

2. Alcance

Este Procedimiento es de aplicación a la Correspondencia remitida desde o recibida en la ETSI, Camino de los Descubrimientos, s/n, 41092 Sevilla.

3. Referencias

PG-06 Servicios de Espacios y Medios.

4. Gestión de Correspondencia

La Gestión de Correspondencia incluye:

- La recepción de la correspondencia recibida y su entrega a la persona destinataria.
- El envío de correspondencia (recibida o entregada) y gestión del operador de transporte.

1. Planificación de la Prestación del Servicio

Las actividades de Gestión de Correspondencia se llevan a cabo a diario.

2. Prestación del Servicio

1. Recepción de Correspondencia

La Correspondencia recibida en la ETSI es recepcionada por Conserjería, que se encarga de su entrega al destinatario.

2. Envío de Correspondencia

Los distintos Servicios y Departamentos de la ETSI, tienen a su disposición un Servicio de Envío de correspondencia para la correspondencia relacionada con las actividades laborales de los mismos y de sus trabajadores.

Para la prestación del Servicio, el remitente debe proporcionar a Conserjería la correspondencia a enviar en las condiciones adecuadas,



incluyendo embalaje y destinatario. El remitente debe igualmente quedar claramente identificado.

Conserjería se encarga de hacer llegar al Servicio de Mensajería contratado la correspondencia a enviar, así como del seguimiento de la misma y del seguimiento del Servicio.

Igualmente, Conserjería realiza el control del coste del Servicio de Mensajería externo, a efectos de realizar los correspondientes cargos internos.

3. Seguimiento y medición de la Prestación del Servicio

La Prestación de este Servicio está sujeta a la supervisión continua por parte de sus Responsables y por los Responsables de la ETSI, que en el caso de detectar cualquier incidencia procederán según se establece en el Procedimiento “PG-09 Gestión de No Conformidades”.

Las posibles incidencias del Servicio de Correspondencia, serán tratadas como No Conformidades, según se establece en el Procedimiento “PG-09 Gestión de No Conformidades”.

4. Seguimiento y medición del Proceso

Para este Proceso se han definido y se mantienen al día los siguientes Indicadores:

| Código | Nombre | Forma de cálculo | Period | Resp cálc |
|---------|--|--|--------|---|
| I060301 | Satisfacción con el Correo Interno | Media del resultado de la pregunta “Correo Interno en Papel” en la Encuesta de Calidad de la ETSI. | Anual | Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social |
| I060302 | Satisfacción con el Servicio de Gestión de Correspondencia | Satisfacción con el Servicio de Correos de la Universidad de Sevilla. Encuesta US. | Anual | Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social |

5. Ficha de Proceso

| | | | |
|----------------|--|--------------------|-------------------------------------|
| PROCESO | Gestión de Correspondencia | PROPIETARIO | Administrador de Gestión del Centro |
| MISION | Gestionar las recepciones y envíos de correspondencia del personal adscrito a la ETSI. | | |

| | | | | |
|--------------------------|---|---------------------|---|--|
| ALCANCE | PROVEEDORES | | ENTRADAS | |
| | Personal de la ETSI | | Correspondencia a enviar | |
| | Mensajerías Externas | | Correspondencia recibida | |
| | ACTIVIDADES | | | |
| | Recepción de la correspondencia recibida y su entrega a la persona destinataria. Envío de correspondencia (recibida o entregada) y gestión del operador de transporte. | | | |
| | SALIDAS | | CLIENTES | |
| | Correspondencia enviada | | Servicio de Mensajería externa contratado | |
| Correspondencia recibida | | Personal de la ETSI | | |

| | |
|--|--|
| VARIABLES DE CONTROL | |
| Horarios de reparto interno. | |
| Gestión del Servicio de Mensajería externa contratado | |
| INDICADORES | |
| Ver epígrafes de "Seguimiento y medición del Proceso" de este documento. | |