

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 6

La correspondencia: envío, recepción y registro

Una notificación sin abrir, un sobre confidencial abierto y tres cajas sin firmar: ¿quién controla lo que entra?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Elegir soportes y materiales de la correspondencia aplicando las técnicas 3R.
- Distinguir los canales de envío y lo que ofrece cada uno.
- Elegir el canal según la rapidez, la seguridad, la confidencialidad y el coste.
- Recibir, registrar y distribuir la correspondencia y los paquetes.
- Aplicar la protección de datos y la conservación a la correspondencia.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Recibimos mucho y controlamos poco»

El **lunes 01/03/2027**, el ayuntamiento pone a disposición de Templa una **notificación electrónica**. Nadie la abre: el **jueves 11/03** se tiene por **rechazada**.

Esa semana, Elías abre un sobre «CONFIDENCIAL» para Valentín, e Ibrahim deja tres cajas sin que nadie firme el albarán. Fuensanta lo resume: *«Recibimos mucho y controlamos poco»*.

❓ **¿Has firmado alguna vez al recibir una carta o un paquete? ¿Qué te pidieron?**

❓ **Si llega a tu casa una carta para otra persona, ¿la abrirías? ¿Por qué?**

❓ **Para un documento importante, ¿usarías correo electrónico, carta o mensajería? ¿Por qué?**

❓ **¿Cuántas hojas imprimes a la semana? ¿Cuántas eran de verdad necesarias?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

6.1 Soportes y las 3R en la oficina

6.2 Canales de envío

6.3 Elegir el canal: rapidez, seguridad y confidencialidad

6.4 Recibir, registrar y distribuir

6.5 Confidencialidad y conservación de la correspondencia

Cada sobre para lo suyo

En la oficina se usa sobre todo el **A4** (210 × 297 mm); el A5 es la mitad y el A3, el doble.

SOBRE	MEDIDA	PARA QUÉ
DL (o americano)	110 × 220 mm (el americano, unos 115 × 225 mm)	Una hoja A4 doblada en tres
C5	162 × 229 mm	Una hoja A4 doblada por la mitad
C4 o bolsa	229 × 324 mm	Documentos A4 sin doblar, folletos
Con ventana	Varias	La dirección se lee a través de la ventana: no se escribe dos veces
Acolchado	Varias	Objetos pequeños o frágiles

En el sobre van los datos del destinatario (nombre, departamento o persona, dirección y código postal) y, en el dorso o arriba a la izquierda, los del remitente, para que pueda volver si no se entrega.

Reducir, reutilizar, reciclar: por este orden



Reducir: usar menos

Imprimir solo lo necesario, a doble cara; enviar en digital lo que no necesita papel.



Reutilizar: volver a usar

Sobres de valija interna; cajas de los paquetes para envíos; hojas impresas por una cara como borrador, solo si no llevan datos personales.



Reciclar: residuo a material nuevo

Papel sin datos, al contenedor de papel; tóner, al punto de recogida; papel con datos, a destrucción segura (6.5).

CLAVE

Las 3R son tres técnicas para generar menos residuos. El papel con datos personales nunca se reutiliza como borrador.

Un 30 % menos de papel ahorra 264,60 €

Ahorro = paquetes ahorrados × precio

Gasto de 2025	210 paquetes × 500 hojas	**105.000 hojas**
Hojas al día	105.000 ÷ 240 días laborables	**unas 438**
Con un 30 % menos	210 × 0,70	**147 paquetes**
Ahorro al año	63 paquetes × 4,20 €	**264,60 €**

Templa gastó en 2025 210 paquetes de 500 hojas y 46 cartuchos de tóner. El precio de 4,20 € por paquete es el de la actividad 21.

El correo postal: de la carta normal a la prueba del contenido

CANAL	QUÉ ES
Correo ordinario	Carta normal, sin justificante de entrega
Correo certificado	Envío con justificante de depósito; se entrega con firma
Aviso o acuse de recibo	Servicio añadido al certificado: el remitente recibe la prueba de la entrega, con la fecha y quién la recibió
Envío con certificación del contenido	El operador da fe de qué se envió, no solo de que se envió; se usa para avisos importantes

CLAVE

Cada canal ofrece algo distinto: rapidez, prueba de envío, prueba de entrega o solo un precio bajo.

Más canales: paquetes, digital e interno



Mensajería y paquetería

Reparto rápido, con seguimiento. Entregan con **albarán**: el documento que acompaña la mercancía y firma quien la recibe.



Correo electrónico

Rápido y barato; prueba limitada (unidad 4).



Sede y notificación electrónica

Canal obligatorio de la empresa con la Administración (unidad 5).



Valija interna

Circulación de documentos entre departamentos o sedes de la misma empresa.

CLAVE

Los mensajes cortos al móvil sirven para avisos breves, no para documentos con datos personales.

Qué es un envío certificado



El «Servicio de envío certificado» es el que «comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y que facilita al remitente, en su caso y a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario».

Ley 43/2010, del servicio postal universal, art. 3.4 · texto consolidado del BOE a 29/07/2025

SUJETO OBLIGADO

Es una definición: obliga a los operadores que prestan ese servicio.

CLAVE

Certificado = prueba de depósito y entrega con firma. Con **aviso de recibo**, además, el remitente recibe la prueba de la entrega.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Templa tiene que devolver una caja de repuestos al fabricante. ¿Qué canal usa?

A Correo certificado con aviso de recibo

B Mensajería o paquetería, con albarán

C Valija interna

✔ Para mercancía, mensajería o paquetería: entregan con albarán firmado y permiten seguir el envío. La valija interna solo circula dentro de la empresa.

Cinco criterios para elegir

El mejor canal no es el más rápido ni el más barato: es el que da lo que el envío necesita.



Rapidez

Cuándo debe llegar.



Prueba de envío

Poder demostrar que se mandó y cuándo.



Prueba de recepción

Poder demostrar que llegó y quién lo recibió.



Confidencialidad

Que nadie más lo lea.



Coste

Cuánto cuesta, comparado entre canales.



Tres preguntas

¿Necesito demostrar que llegó? ¿Lleva datos personales o confidenciales? ¿Cuándo tiene que estar allí?

Seis canales, cinco criterios

CANAL	RAPIDEZ	PRUEBA DE ENVÍO	PRUEBA DE RECEPCIÓN	CONFIDENCIALIDAD	COSTE
Ordinario	Media	No	No	Media (sobre cerrado)	Bajo
Certificado con aviso de recibo	Media	Sí	Sí	Media	Medio
Certificación del contenido	Media	Sí, con el contenido	Sí	Media	Alto
Mensajería	Alta	Sí	Sí (albarán)	Media	Medio o alto
Correo electrónico	Muy alta	Limitada	Limitada	Baja si no se protege	Muy bajo
Sede electrónica	Muy alta	Sí (justificante)	Sí	Alta	Muy bajo

Tres frases para dejar constancia

✅

Confirmar la llegada

«Le confirmo por correo que hemos recibido su carta con el número de registro…»

📮

Elegir la prueba

«Para que quede constancia, se lo enviamos por correo certificado con aviso de recibo.»

🔐

Proteger los datos

«Le enviamos el documento por correo electrónico protegido con contraseña; la contraseña se la damos por teléfono.»

CLAVE

Un correo electrónico normal no basta para datos de salud: se protege y la contraseña va por otro canal.

Seis pasos: si uno falla, algo se pierde

1 → 2 → 3 → 4 → 5 → 6

1 Recibir y comprobar

Contar cartas y bultos. En los paquetes, mirar el albarán y los daños; anotar los daños antes de firmar, con la hora.

2 Abrir o no abrir

Lo dirigido a la empresa o a un departamento se abre. Lo «personal» o «confidencial» con un nombre, no.

3 Sellar

Sello de entrada con la fecha (y la hora si importa un plazo).

4 Registrar

Se anota en el libro registro de entrada. La publicidad no se registra.

5 Distribuir

Se entrega al departamento, que firma un acuse interno (un recibí con fecha).

6 Archivar o contestar

Cada departamento lo tramita; la salida se anota en el libro de salida.

CLAVE

Lo que entra sin registrar no deja rastro.

Lunes 15/03/2027: el libro de entrada

N.º	HORA	REMITENTE	ASUNTO	DEPARTAMENTO	OBSERVACIONES
87	8:50	Ayuntamiento (sede)	Cortes de tráfico en el polígono	Dirección; copia a Compras	Accedida 8:50
88	9:15	Ivonne (clienta)	Pide cambio de titular	Atención al Cliente	Certificado con aviso de recibo
90	9:15	—	Sobre cerrado para Valentín	Dirección	Sin abrir; recibí 9:40
91	9:15	Irma (proveedora)	Factura de febrero	Administración	—
92	10:05	Irma (mensajería)	Tres bultos, albarán A-1532	Compras y almacén	Firmado 10:05; sin daños
95	13:00	Fabricante (mensajería)	Una caja de repuestos	Posventa	Firmado 13:00; caja golpeada

Extracto del caso resuelto (asientos 87 a 95). El número no se repite ni se salta y nada se borra: los errores se corrigen con una nota al lado. En el **libro de salida**, «Remitente» pasa a ser «Destinatario» y se añade el canal.

Diez días naturales sin abrir: rechazada



La notificación electrónica se entiende practicada cuando se accede a su contenido; si es obligatoria, «se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido».

Ley 39/2015, art. 43.2 · texto consolidado del BOE a 06/11/2024

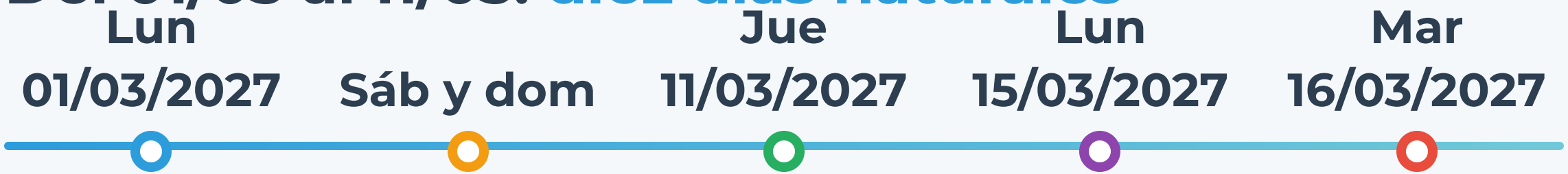
SUJETO OBLIGADO

Quien está obligado a la vía electrónica, como las empresas.

CLAVE

Rechazada no significa que el asunto se cierre: la notificación se da por hecha y el procedimiento sigue. La notificación vale aunque el aviso al correo falle: alguien con acceso debe entrar en la sede cada día.

Del 01/03 al 11/03: diez días naturales



Puesta a disposición

El aviso va a una dirección antigua y se pierde en el buzón general.

También cuentan

En días naturales cuentan sábados, domingos y festivos.

Rechazada

Han pasado diez días naturales sin acceder: se da por hecha.

Fuensanta llama

Pregunta al ayuntamiento el estado y los plazos, y lo apunta.

Turno diario

Estefanía revisa la sede a las 9:00 y a las 13:00; suplente, Amina.

CLAVE

Si se contaran días hábiles saldría el lunes 15/03: es el error que cambia el resultado.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Una notificación electrónica se pone a disposición el viernes 09/04/2027 y nadie accede. ¿Cuándo se entiende rechazada?

A El viernes 23/04/2027

B El viernes 09/04/2027 + un mes

C El lunes 19/04/2027

✔ Diez días naturales desde la puesta a disposición: del 09/04 al 19/04/2027. El 23/04 sale contando días hábiles, que no es lo que dice el art. 43.2.

Qué hacer con cada sobre

SOBRE	QUÉ SE HACE
A la empresa o a un departamento	Se abre, se sella y se registra
Con nombre y «personal» o «confidencial»	No se abre; se registra solo «sobre cerrado» y se entrega en mano
Abierto por error	Se cierra, se anota «abierto por error», se entrega a su destinatario y se avisa a la persona responsable
Con datos de clientes o de personal	Nunca se deja a la vista en el mostrador

En el libro registro se escribe solo lo necesario para identificar la entrada: nada de datos de salud, cuentas ni detalles. Todo el personal, también el alumnado en formación, guarda confidencialidad.

CLAVE

«Este sobre es personal: se lo entrego cerrado a su destinatario.»

Guardar lo debido, destruir lo que sobra



Seis años

Código de Comercio, art. 30.1: los empresarios conservan libros, «correspondencia, documentación y justificantes» de su negocio durante seis años desde el último asiento.



Datos, lo necesario

Los datos personales no se guardan más de lo necesario: se bloquean (solo para posibles responsabilidades) y, pasado ese plazo, se destruyen.



Destrucción segura

El papel con datos se destruye con destructora o por un servicio que da un certificado. Después, el papel triturado se recicla.

CLAVE

Las cartas de un cliente se guardan al menos seis años; un currículum de hace diez años, no.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Una mañana de correspondencia



Maialen, Estefanía y Elías · Templa Hogar

Lunes 15/03/2027. Entradas 87 a 95. Caso ficticio.

1. **La sede, lo primero.** 8:50: Estefanía abre en la sede una comunicación nueva del ayuntamiento. Entrada 87.
2. **El correo postal.** 9:15: certificado de Ivonne, carta del banco, sobre personal para Valentín, factura de Irma y dos folletos (no se registran).
3. **El sobre personal.** Sin abrir: «sobre cerrado». Valentín firma el recibí.
4. **Los paquetes.** 10:05: tres cajas de Irma; se cuentan y se comprueba el albarán antes de firmar. 13:00: caja golpeada, anotada antes de firmar.
5. **El aviso a Ivonne.** Estefanía le confirma por correo que su carta ha entrado con el número de registro 88.

✔ **Desde el 16/03/2027: sede a las 9:00 y a las 13:00 (suplente, Amina) y todo se registra el mismo día.**

REPASO

Ideas clave

- El sobre se elige por el documento: DL para un A4 doblado en tres, C5 doblado por la mitad, C4 sin doblar.
- Las 3R, por este orden: reducir, reutilizar y reciclar. El papel con datos no se reutiliza: se destruye y luego se recicla.
- Certificado: prueba de depósito. Aviso de recibo: prueba de la entrega. Certificación del contenido: qué se envió.
- Se elige el canal con cinco criterios: rapidez, prueba de envío, prueba de recepción, confidencialidad y coste.
- Seis pasos: recibir y comprobar, abrir o no, sellar, registrar, distribuir y archivar o contestar.
- El libro registro es correlativo: el número no se repite ni se salta y nada se borra. La publicidad no se registra.
- Notificación electrónica sin abrir: rechazada a los diez días naturales (Ley 39/2015, art. 43.2).
- Lo personal no se abre; la correspondencia del negocio se conserva seis años (Código de Comercio, art. 30.1).



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**