



# PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA.

## INTRUCCIÓN

Dado el volumen de correspondencia y la información errónea entregada por las empresas de que ofrecen el servicio de distribución de envíos de correspondencia y paquetería, AntofaOffice SpA ha establecido las siguientes acciones, en la gestión enfocada en el control de correspondencia, estableciendo protocolos e instructivos, los cuales permitirán brindar seguridad y tranquilidad a sus clientes. Estas medidas deberán ser cumplidas por todos los trabajadores/as.

### I. Objetivo

Establecer medidas llevar un control de la correspondencia.

### II. Responsables

Se establece como responsable a:

Recepción de correspondencia: Lizeth Escobar, Billy O'Brien

### III. Antecedentes

El área de recepción es en 14 de febrero 2534, oficina 303 (3er piso).

Se ha establecido como horario de atención para recepcionar la correspondencia, los siguientes días y horas:

- De lunes a viernes, desde las 9:00 horas hasta las 13:50 horas y desde las 15:30 horas hasta las 18:00 horas. Se excluyen los feriados.

Este protocolo se encuentra publicado en nuestra página web [www.antofaoffice.com](http://www.antofaoffice.com) para conocimiento del público en general.

## INTRUCTIVO

1. ¿BAJO QUE CONDICIONES SE RECIBE CORRESPONDENCIA?
  - a. Debe venir a nombre de un cliente (o representante de este), ya sea como remitente o destinatario.
  - b. Debe encontrarse pagada.
  - c. No debe superar los 0,1 metros cúbicos y los 20 kilogramos.
  - d. Esta debe entregarse en 14 de febrero 2534, oficina 303 (3er piso)
2. ¿QUÉ SUCEDE SI NO SE CUMPLE ALGUNAS DE LAS CONDICIONES?
  - a. Si no viene a nombre de algún cliente o representante, no se recibirá la correspondencia.
  - b. Si viene por pagar o haya que pagar un monto extra, y no hay dinero suficiente en caja, no se recibirá la correspondencia. Si lo hay se contactará al cliente para informarle y preguntarle si acepta el cargo. Si acepta el cargo, se procede a pagar y se le solicitará la empresa de servicios de distribución de envíos de correspondencia y paquetería, que nos emita un comprobante de pago.
  - c. Si la correspondencia supera el volumen y peso indicado, no se recibirá.
  - d. No se recibirá correspondencia fuera de la oficina (en primer piso, en la calle, etc.)
3. PROCESO DE RECEPCIÓN
  - a. Cuando ingrese a la oficina alguien a dejar correspondencia, deberá cumplir con los procedimientos de seguridad y sanitarios vigentes.
  - b. Acto seguido, se preguntará por el destinatario y/o remitente de la correspondencia, para verificar que sea un cliente.
  - c. Si es cliente, se procederá a llenar el control de correspondencia de AntofaOffice. Si no es cliente, no se recepciona la correspondencia.
  - d. En el control de correspondencia se procederá a ingresar la fecha en que se recibe la correspondencia, el nombre del destinatario, la cantidad de correspondencia y se le hará firmar a la persona que viene a dejar la correspondencia en la columna "Firma cartero".
  - e. Cuando vengán a retirar la correspondencia, la persona deberá indicar su nombre y firma en la columna "Nombre y firma de quien retira". Si retira un tercero, el cliente deberá indicar con anticipación quien viene a hacer retiro de la correspondencia.
  - f. En caso que la empresa de servicios de distribución de envíos de correspondencia y paquetería haya dejado la correspondencia en el área común del edificio (pasillos, escalera o fijada en la puerta), se completará la misma información que en el paso d, pero en la columna "Firma cartero" se tachará con una "X".
  - g. En la última columna se ingresará observaciones e información adicional. Cuando haya que pagar un monto extra, la correspondencia sea dejada en el área común del edificio, la correspondencia viene abierta o dañada, o si las personas se niegan a firmar en el área indicada se deberá indicar en esta columna

