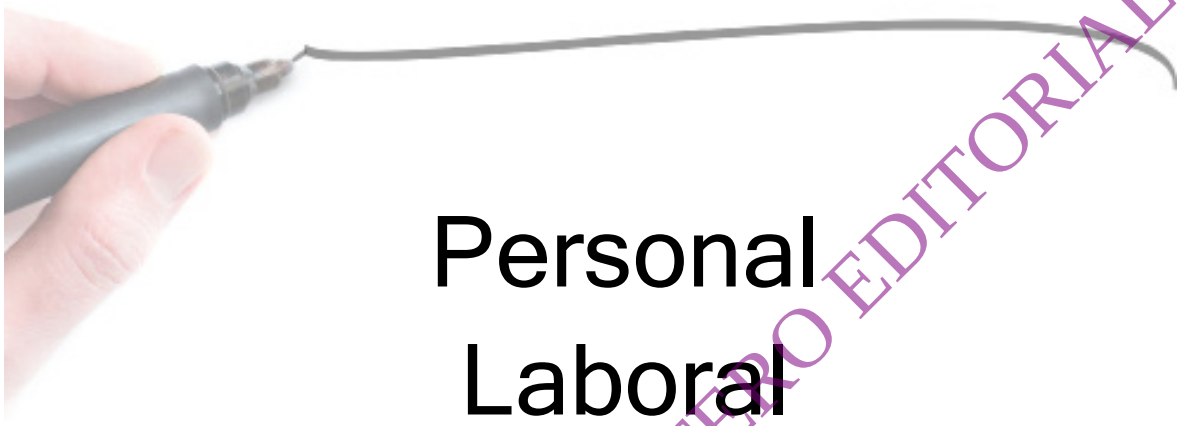
Correos



Personal Laboral

TEMARIO VOLUMEN 1

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

Platero
EDITORIAL

AUTOR

José García Rodríguez

Director Oficina Correos
Premio Nacional a la Excelencia 2013
Formador

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

© **Platero Editorial S.L.**

Es Glorieta Fernando Quiñones s/n .

Edif. Centris, planta 2, módulo 10. 41940 Tomares (Sevilla)

Tlf. 955 28 74 91

email: Info@plateroeditorial.es

http://www.plateroeditorial.es

Edición: abril 2022

ISBN: 978-84-122456-0-8

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley.

INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO

Correos. Personal Laboral. Temario Volumen 1

FECHA DE PUBLICACIÓN

Abril 2022

CONTENIDO

Temario de nueva redacción totalmente adaptado al nuevo Programa Oficial publicado en las bases de la convocatoria publicada en la web de Correos el 31 de diciembre de 2021. Personal Laboral Correos.

Este primer volumen del temario desarrolla los temas 1 al 5 de dicho programa oficial correspondiente al Book completo de productos y servicios de Correos.

NOVEDADES INCLUIDAS (VOLUMENES 1 Y 2)

- **Nuevas zonas tarifarias para Cartas, Publicorreo y Libros.**
- **Nuevos tipos de sobres prefranqueados.**
- **Nuevas tarifas para tarjetas postales prefranqueadas.**
- **Nueva regulación del servicio de reembolso.**
- **Nuevas indemnizaciones para incidencias con cartas certificadas.**
- **Nuevas dimensiones del Publibuzón.**
- **Ampliación del servicio Correos Sampling.**
- **Ampliación del servicio Correos MKD.**
- **Inclusión del código QR en los productos Libro y Publicaciones Periódicas.**
- **Gestión de certificaciones de envío de dinero.**
- **Ampliación del servicio de Gestión Aduanera DDP a Ceuta.**
- **Cambio en la comercialización del PAQ Today.**
- **Actualización del precio del seguro LTTCM.**
- **Ampliación de valor añadido de Envíos Estacionados.**
- **Actualización de zonas tarifarias del PAQ Premium y PAQ Estándar.**
- **Nuevas garantías del usuario del PAQ Premium y PAQ Estándar.**
- **Nuevas características del servicio de CityPaq.**
- **Ampliación del servicio CityPaq a operadores externos.**
- **Nuevos servicios del PAQ Mochila.**
- **Actualización de las características del PAQ Bicicleta.**
- **Actualización de las zonas tarifarias del Paquete Ligero.**
- **Nuevos embalajes de tarifa plana nacional.**
- **Nuevas indemnizaciones del PAQ Premium y del PAQ Estándar.**
- **Nuevas zonas tarifarias del PAQ Premium Internacional PAQ Estándar Internacional y Paquete Internacional Económico.**

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

- Nuevos tramos de peso del Paquete Internacional Light.
- Acuerdo con la compañía brasileña Sinerlog.
- Ampliación de las condiciones de los productos Comandia.
- Nuevas Soluciones Cross-Border.
- Nuevo servicio Correos Proximity.
- Nuevo servicio Correos Frío.
- Voto por correo online.
- Nuevos servicios de la web de Correos.
- Nueva plataforma NEXO.
- Servicio Correos Cultura.
- Nuevo servicio Santander Cash.
- Ampliación de acuerdo con la DGT.
- Acceso a la Zona AMB-Metrópolis de Barcelona.
- Acuerdo con RIA Envíos.
- Servicio de captación de LEADS con distintas compañías.
- Nuevas condiciones de Correos Market.
- Actualización de la operativa del servicio de apartado de correos.
- Actualización de las condiciones de la tarjeta MasCerca.
- Cambio de denominación de la Línea Verde de embalajes.
- Nuevas modalidades de sobres y embalajes.
- Servicio de venta de productos contra reembolso.
- Nuevos límites del servicio de giro.
- Nuevo desarrollo del servicio Te Envíos (actualmente Correos Pay).
- Actualización del servicio de giro internacional.
- Nuevo servicio Wallet de Western Union para Filipinas.
- Nuevas condiciones de la tarjeta Correos Prepago.
- Nueva tarjeta Correos Prepago virtual League of Legends.
- Ampliación de la normativa y procedimiento sobre mercancías peligrosas.
- Cambios en la operativa sobre voto por correo.
- Tramitación mediante ORVE de la firma digital de representantes de persona jurídica.
- Nuevos servicios y procedimientos de admisión en oficinas Auxiliares y Rurales dotadas de PDA.
- Desaparición de los bajos valores en los trámites aduaneros de importación.
- Nuevo desarrollo completo del proceso aduanero de importación de mercancías.
- Inclusión del proceso de gestión aduanera en Ceuta.
- Desarrollo de la nueva máquina de clasificación SCG en los CTA.
- Nueva operativa de clasificación del correo nacido.
- Desarrollo de las Unidades de Reparto Rural.
- Desarrollo de los EPI del personal de reparto.
- Nueva operativa de clasificación y reparto del correo IPC.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

- **Desarrollo del servicio de recogidas a domicilio.**
- **Desarrollo de las incidencias en la grabación de envíos reembolso.**
- **Nuevo sistema de alta de envíos avisados en oficina.**
- **Nuevas condiciones y procedimientos en la caducidad de los envíos.**
- **Actualización de las pantallas y procedimientos de los programas IRIS, SGIE y PDA a fecha del temario.**
- **Nuevo programa SIEBEL de quejas y reclamaciones sustituyendo a Quorum.**
- **Nuevas funcionalidades de la App de Correos.**
- **Inclusión de la estructura y actividad de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.**
- **Nuevo organigrama de Correos y Telégrafos.**
- **Nueva estructura periférica de Correos y Telégrafos.**
- **Nuevo plan estratégico de Correos.**
- **Ampliación del funcionamiento y conceptos del sistema EFQM.**
- **Desarrollo del Proyecto Lehnica y Correos Labs.**
- **Ampliación del proceso de Atención al Cliente y de quejas y reclamaciones.**
- **Estudio del gestor de turnos en oficinas.**
- **Desarrollo del archivo de documentación en Correos.**
- **Ampliación y desarrollo de la Transparencia en Correos**
- **Ampliación del desarrollo sostenible y la agenda 2030 en Correos.**
- **Nuevo desarrollo completo de la seguridad en la información.**

OBJETIVOS

Proporcionar al opositor los contenidos necesarios para la preparación de las pruebas selectivas de acceso en el **Grupo Profesional IV, Personal Operativo**, según ha publicado con fecha 31 de diciembre de 2021 en su página web, www.correos.com, mediante el desarrollo pormenorizado y actualizado del temario fijado por la Sociedad Estatal.

PERFIL DESTINATARIO

- Opositores a puestos vacantes en Correos.
- Preparadores y Academias.
- Personal en activo de igual o similar categoría al servicio de Correos.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

RECURSOS DIDÁCTICOS

Para favorecer la asimilación de conocimientos por parte del opositor, los temas se han redactado con las siguientes notas características comunes:

- Contenido totalmente actualizado a la fecha de edición.
- **Cada tema contiene además las preguntas del examen de la convocatoria anterior** relativas a dicho tema, con lo que el opositor confirma que el libro responde a todas las preguntas formuladas en dicho examen.
- Al final de cada tema secciones "Lo que hemos aprendido" y "Webgrafía".
- Estructura pedagógica de las materias, con cuadros explicativos, gráficos, notas de atención e imágenes a todo color.
- Recursos didácticos que favorecen el aprendizaje: Glosario de términos postales, ilustraciones detalladas (sobre todo de formularios y logos), notas aclaratorias, anexos explicativos y de ampliación de la materia exigida, etc.

DOCUMENTACIÓN/LEGISLACIÓN

Correos SAE, está obligado al cumplimiento de infinidad de normativas legales por su carácter público y el volumen de la empresa. En el presente documento se hace referencia a la legislación aplicable, circunscribiendo estas al marco y nivel del presente temario.

a) Regulación del Sector Postal y de Correos SAE.

- Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de abril de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del Mercado Interior de los Servicios Postales de la Comunidad y la mejora en la calidad del servicio por la que, entre otras cosas, se obliga a los Estados de la Unión Europea a la liberalización del mercado postal.
- Directiva 29/39/CE, de 10 de junio de 2002, 2008/6/CE, de 20 de febrero de 2008 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican y complementan aspectos de la directiva 97/67/CE.
- Ley 43/2010, de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal y de los derechos de los usuarios del mercado postal por la que se regula el sector postal, sustituyendo a la Ley 24/1998, de 13 de julio del Servicio Postal Universal y de la liberalización de los servicios postales que introdujo la liberalización del sector postal en España.
- Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social por la que, entre otras disposiciones, se crea la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA.
- Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo por el que se aprueba el plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal por el que, entre otras materias, se adscribe a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA a la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) quien pasa a ser la titular de todas sus acciones.
- R.D. 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento para la prestación de los Servicios Postales.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

- Ley 15/2009, de 11 de noviembre del Contrato del Transporte Terrestre de Mercancías que regula las condiciones y derechos de los usuarios en lo relativo al transporte de mercancías que no formen parte del Servicio Postal Universal.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre por el que se aprueba el Régimen Jurídico del Sector Público por la que establecen las bases de funcionamiento, racionalización, calidad y eficacia de todo el sector público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, por el que se establece la obligación de facilitar al ciudadano cuanta información requiera sobre el funcionamiento de la empresa.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre sobre El Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la que se estable las obligaciones del Operador Postal Universal en el reparto de notificaciones y presentación de escritos físicos o digitales dirigidos a los órganos de la Administración.
- R.D. 1637/2011, de 14 de noviembre por el que se establece la Composición, Competencias y Régimen de Funcionamiento de la Comisión Filatélica del Estado y se regulan las emisiones de sellos y otros signos de franqueo.
- R.D. 370/2004, de 6 de marzo por el que se aprueba el Estatuto del Personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA.

b) Blanqueo de capitales:

- Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la financiación del terrorismo.
- R.D. 304/2014 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la financiación del terrorismo.

c) Protección de datos:

- Reglamento 2016/679 de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo que aprueba el Reglamento General de Protección de Datos, con entrada en vigor en España el 25 de mayo de 2016 y en toda la Unión Europea el 25 de mayo de 2018, por lo que se regula a nivel comunitario los derechos de los ciudadanos de la Unión en materia de protección de datos. Este Reglamento sustituye a Ley Orgánica 15/1999 sobre Protección de Datos de Carácter Personal y al R.D. 1720/2007 que aprobó el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 1720/2007 de Protección de Datos de Carácter Personal.
- R.D. 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 1720/2007 de Protección de Datos de Carácter Personal.

d) Igualdad y Políticas sociales:

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA, de fecha 5 de abril de 2011.

e) Otros:

- Ley 34/2002, de 11 de julio sobre Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

PRESENTACIÓN

Ante todo, permíteme que nos tuteemos, creo que es la mejor forma de romper el hielo para comenzar una relación que espero se prolongue algunos meses durante tu preparación para estas pruebas selectivas.

Tienes en tus manos un nuevo temario actualizado al máximo que será tu compañero de viaje en tu intento de ingresar a formar parte de una de las mayores y más valoradas empresas del país, como es Correos.

Efectivamente, más allá de grandes cifras, volumen de envíos, vehículos y personas que la componen, objetivos, etc. Correos es grande porque es una empresa que "hace país" y ayuda a vertebrar nuestra sociedad. Poco le importa al ciudadano que le hablen de marcos legales, cambios de denominación de la empresa o liberalización de los servicios postales, lo que valora es la presencia de los empleados de Correos como parte del paisaje urbano, en particular en el ámbito rural.

Correos llega a lugares y zonas donde ningún otro servicio del Estado lo hace y esa cercanía nos hace gozar del cariño de los ciudadanos, siendo reconocido en varias ocasiones como el servicio mejor valorado por la ciudadanía en distintas encuestas del CIS. Espero que puedas formar parte algún día de esta gran familia.

Cuando la Editorial Platero, por una de esas casualidades de la vida, me pidió colaborar para actualizar el temario de las pruebas selectivas a Correos hace ya años, pensé que tal vez esta sería una forma de devolver la experiencia atesorada después de treinta y ocho años de trabajo en Correos. En este tiempo pasé de ser un humilde oficial postal a dirigir dos de las más grandes oficinas de la zona de Andalucía en Correos, lograr el Premio Nacional a la Excelencia en 2014 y dirigir la formación en materia de Calidad en Correos. Pero, por encima de todo, en estos treinta y ocho años, he vivido miles de experiencias personales que, qué duda cabe, han enriquecido este temario hasta el punto de que hemos ido editando libros completamente nuevos en cada edición.

Tienes ante ti mi tercera colaboración con la editorial Platero. Un temario totalmente actualizado a fecha de final de abril de 2022. Ni una sola de sus páginas está obsoleta y todas responden a los criterios que, a día de hoy, sigue Correos. Encontrarás imágenes que aún no están disponibles en los medios oficiales de Correos y tienes a tu alcance novedades, como la desaparición de la carta internacional urgente, los nuevos productos Correos Marke y Correos Sampling y novedades de tan reciente creación como Canaria Exprés. Encontrarás los grandes cambios en la admisión que ha traído la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos y servicios tan novedosos y actualizados como el servicio T€ENVIO.

Toda la legislación está adaptada a la vigente en Correos y el Book de productos es fiel reflejo del actual y los procesos de admisión, entrega y clasificación siguen lo establecido en la actualidad.

La política de calidad, blanqueo de capitales, etc. está adaptada a la publicada por la empresa, huyendo en todo momento del socorrido corta/pega de la legislación vigente. En suma, si sigues este manual, estarás tan al día como cualquier empleado de Correos. Te destaco que la legislación en materia de protección de datos está actualizada a fecha 26 de mayo de 2018 recogiendo los preceptos de las nuevas exigencias del Reglamento Europeo de Protección de Datos.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

Todo el temario está adaptado a las bases de la última convocatoria del 2020 incluyendo su estructura y el nuevo tema relativo a negocios digitales que forma parte de esta convocatoria y en ediciones anteriores no estuvo presente.

Yo también fui opositor en una ocasión así que, si me lo permites, te daré algunos consejos para un correcto estudio del temario. Ante todo, sigue la máxima de que en el estudio es mejor ser como el agua mansa que cae poco a poco y empapa la tierra que como una tormenta que trae solo destrucción. Dedícale al estudio un poco de tiempo al día, pero sé constante. Es mejor dedicar todos los días una hora al estudio que pretender preparar un temario tan denso en el último mes.

No trates de memorizar desde el minuto uno pesos, medidas, dimensiones, plazos, etc. Hazte un esquema de pesos y medidas y verás que la mayoría de los productos se mueven en dos o tres grupos de pesos y dimensiones. Te recomiendo el estudio de los temas uno al cuatro dedicados al estudio del Book de productos de Correos. Cuando finalices estos temas te recomendaría una vuelta atrás y que realices una autoevaluación de tus conocimientos ya que conocer los productos que manejamos y sus características es algo vital para continuar adelante.

Una vez superado este primer grupo de temas, te sugiero hagas lo mismo con los temas cinco, seis y siete que estudian las tres grandes partes en las que se divide el trabajo postal (admisión, clasificación y entrega). Por último, el resto de temas puedes estudiarlo por separado.

Al final te recomendaría que te hicieses con el libro de Test y Simulacros de Examen que también ha publicado la Editorial Platero. Con ello no solo podrás evaluar tus conocimientos, sino que tomarás soltura a la hora de realizar test. En muchas ocasiones opositores perfectamente preparados han fallado a la hora de enfrentarse a los test debido a no tener práctica es su manejo (giros en las preguntas y respuestas, control del tiempo, etc.).

Nuestra sociedad ha cambiado una enormidad en materia de comunicaciones. El correo electrónico o la mensajería vía teléfono móvil están siendo un duro competidor para Correos. Pero si algo caracteriza a Correos es su adaptabilidad al cambio. En estos años he visto desaparecer elementos tan emblemáticos como la saca de correos, la cartera de cuero de los repartidores o los teletipos, cuando estos últimos llegaron a ser lo que hoy es WhatsApp. Pero he visto nacer productos y servicios que resultarían impensables hace treinta y ocho años como fueron las pruebas de entrega electrónica, los mensajes vía SMS, los acuerdos con las más variadas empresas para ofrecer otros productos y las firmas digitales. Correos siempre ha avanzado con los tiempos y, por mucho que estos cambien, al final de la cadena siempre tendrá que haber alguien que lleve ese paquete tan deseado al domicilio de su destinatario. Tal vez puedas ser tú.

Ánimo que seguro lo consigues.

José García Rodríguez

Autor

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

ÍNDICE

Introducción		15
Tema 1.	**Productos y Servicios Postales (ordinarios y registrados)**	23
Tema 2.	**Valores añadidos y servicios adicionales**	145
Tema 3.	**Paquetería y e-Commerce. Soluciones digitales. Diversificación. Correos Market**	179
Tema 4.	**Oficinas de Correos:. Productos y servicios. Envío de dinero**	401
Tema 5.	**Procesos de Admisión. Información aduanera**	493

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

INTRODUCCIÓN

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

1. PRESENTACIÓN E HISTORIA

La necesidad de establecer comunicación con la persona más cercana es algo intrínseco del ser humano. De ahí a hacerla llegar más lejos y lo más rápido posible solo existe un paso.

A lo largo de la Historia, las sociedades han evolucionado a través del contacto entre sus miembros. El comercio y la comunicación han sido indispensables en ese proceso. Por ello, la transmisión de noticias es tan remota como su propia historia.

Todos los grandes imperios de la antigüedad basaban su supervivencia en la transmisión de los mensajes y órdenes de sus dirigentes. Cuentan los historiadores que una de las claves para que sobreviviera durante tanto tiempo un imperio tan enorme y extenso como llegó a ser el imperio persa fue gracias a la implantación del primer gran Servicio de Correos de la antigüedad, basado en las llamadas *"casas de postas"* que eran lugares donde, por expresa imposición real, se debían mantener caballos frescos a disposición de los mensajeros reales para sustituir a aquellos otros que estuvieran fatigados y de este modo hacer que los mensajes reales llegaran lo antes posible al más recóndito de los lugares de tan vasto imperio.

La organización del correo en España se debe a los romanos. El *cursus publicus*, como se denominaba, recorría toda la geografía de Hispania a través de una cuidada red de caminos, portando los mensajes para el ejército o los administradores romanos.

Posteriormente, durante la Edad Media, los numerosos reinos en los que se dividió la península ibérica crearon sus propios sistemas de correo. Los mandaderos iban de una corte a otra con los encargos de sus reyes. También los comerciantes o las instituciones religiosas y universitarias tenían sus propios mensajeros.

La organización postal en España fue transformándose progresivamente con la unificación de los reinos bajo la monarquía de los Reyes Católicos, con el descubrimiento de América y luego con la ampliación de territorios en Europa durante el reinado de Carlos I.

Al mismo tiempo, la concesión del privilegio real del correo a la familia Tassis, centralizó en sus manos todo el orden postal tanto en España como en Europa.

Con el cambio de dinastía a principios del siglo XVIII, el correo dejó de ser una concesión del monarca para convertirse en una Renta Real, lo que vino a significar que el correo dejaba de ser un negocio en manos privadas para pasar a convertirse en un servicio público prestado por el Estado.

TRES SIGLOS DE HISTORIA

Correos forma parte de la Historia de España con hitos tan importantes como:

El 8 de julio de 1716 con el nombramiento de Juan Tomás de Goyeneche como Juez Superintendente y administrador General de las Estafetas por parte de Felipe V, el servicio de Correos se convierte en responsabilidad del Estado.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

1743. Aprobación de las Reales Ordenanzas de Correos.

1755. Implantación del reparto a domicilio. Racionalización de tarifas y creación de los servicios de Lista, Apartados, Impresos y Periódicos.

1756. Creación del oficio de cartero.

1762. Instalación de las primeras bocas de buzones.

1850. Año decisivo: dotación de flota propia de transporte para la correspondencia y nacimiento del sello como medio de pago.

1855. Establecimiento de la primera conducción de correo ambulante. Creación del Cuerpo de Telégrafos.

1870. Reparto postal diario.

1882. Incorporación de las mujeres en plantilla.

1884. Primer servicio telefónico público de nuestro país.

1889. Nacimiento del Cuerpo de Empleados de Correos.

1911. Establecimiento de servicios innovadores como la carta urgente, los giros y los reembolsos.

1962. Instalación de los buzones domiciliarios.

1977. Unificación de los Cuerpos de Correos y Telégrafos.

1981. Introducción del código postal en España.

1990. Informatización de toda la red de oficinas.

1992. Desaparición de la Dirección General de Correos y Telégrafos y creación del Organismo Autónomo Correos y Telégrafos.

1997. Creación de la Entidad Pública Empresarial Correos y Telégrafos.

1998. Estreno de la primera página web.

2001. Creación de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA.

2002. Culminación de la automatización de la red de grandes centros logísticos.

2003. Apertura de la Oficina Postal Virtual.

2010. Liberalización del mercado postal.

2013. Impulso a la transformación con el Plan de acción 100-300-1500. Una apuesta por la diversificación, la optimización operativa, la efectividad comercial y el cambio cultural.

Y… llegamos a la actualidad.

2016. Correos cumple 300 años con una capacidad de visión y proyección de futuro, con los valores claros y una misión integrada en cada una de las personas que forman la organización.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

Correos ha sido el Internet del siglo XVIII, el abanderado de la modernización decimonónica, la vanguardia tecnológica del siglo XX y, con el arranque del siglo XXI, el mejor proveedor de servicios de comunicaciones físicas, digitales y de paquetería del país.

Desde su nacimiento, Correos ha vivido en un continuo proceso de transformación para adaptarse a las necesidades demandadas en cada momento por la sociedad.

2. EL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Si bien no será hasta más adelante cuando estudiemos en profundidad el marco legal por el que se rige Correos y la actual legislación postal en España, no podemos comenzar este temario sin explicar una serie de conceptos que el alumno debe tener claro antes de seguir adelante, los cuales les van a resultar muy útiles conocer en este momento.

En primer lugar, debe quedar claro que el mercado postal en la actualidad es un mercado liberalizado. Hace años que desapareció el monopolio postal que en su día ejerció Correos. Hoy día cualquier empresa que cumpla los requisitos que marca la Ley y disponga de licencia para operar puede ejercer la actividad postal en igualdad de condiciones tanto con Correos como con el resto de los operadores del mercado.

Aunque el mercado postal esté liberalizado es necesario compatibilizar esta situación con el precepto constitucional por el que el Estado garantiza en todo momento las comunicaciones postales, telegráficas y telefónicas. Para poder cumplir con este precepto la Ley regula lo que se denomina Servicio Postal Universal.

Se entiende por Servicio Postal Universal el servicio básico de comunicaciones postales a las que los ciudadanos tienen derecho y que el Estado, cumpliendo los principios constitucionales que hemos indicado, tiene la obligación de garantizar, sea cual sea la localidad de residencia del ciudadano.

El Estado garantiza el derecho de todos los ciudadanos al servicio básico de comunicaciones postales a precios asequibles y con unos estándares de calidad mínimos. Estos servicios constituyen lo que se denomina el Servicio Postal Universal.

La Ley establece los productos que forman parte del Servicio Postal Universal:

- Las cartas nacionales e internacionales hasta 2 Kg. de peso.
- Los paquetes postales nacionales e internacionales hasta 20 Kg. de peso.
- Los servicios de certificado y valor declarado añadidos a los productos anteriormente mencionados.

Junto a estos dos tipos de envíos la Ley establece otros servicios que, sin formar parte del Servicio Postal Universal, son de prestación obligatoria para el operador

IMPORTANTE

El Estado garantiza el derecho de todos los ciudadanos al servicio básico de comunicaciones postales a precios asequibles y con unos estándares de calidad mínimos. Estos servicios constituyen lo que se denomina el Servicio Postal Universal.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

designado para gestionar el Servicio Postal Universal, en este caso la Ley obliga a la prestación de estos servicios:

- Los envíos nacionales e internacionales de publicidad directa, libros, catálogos y publicaciones periódicas.
- El Servicio de Giro goza de la consideración de Servicio Financiero de Interés General, por lo que también es de prestación obligatoria y, aunque no está definido como Servicio Postal Universal, en la práctica forma parte de este.

Nos debe quedar claro la diferencia entre los productos que forman parte del Servicio Postal Universal y los productos de prestación obligatoria. Los productos que forman parte del Servicio Postal Universal se regulan por las disposiciones marcadas por la Ley, mientras que, en el caso de los servicios de prestación obligatoria, la Ley solo obliga a su prestación, pero deja en manos del operador postal designado su regulación, tarifas y forma de llevarlos a cabo.

La Ley indica que el Estado designará a un operador, denominado Operador Postal Universal, para que obligatoriamente lleve a cabo la prestación del Servicio Postal Universal (SPU). A cambio de prestar este servicio que, en ocasiones no sería rentable económicamente, el Estado compensa al Operador Postal Universal con una cuantía vía Presupuestos Generales del Estado. También se obliga al mencionado operador a cumplir con unos estándares de calidad que, en caso de su incumplimiento, puede dar lugar a sanciones al operador designado.

En la actualidad desde el año 2011 Correos es el Operador Postal Universal designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal durante un periodo de quince años.

3. CORREOS COMO PRESTADOR DEL SPU

Como acabamos de ver Correos es actualmente el operador designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU). Los productos incluidos en el Servicio Postal Universal tienen como característica principal que su prestación está regulada por leyes que garantizan la igualdad entre todos los ciudadanos y territorios de España.

RECUERDA

Correos tiene una doble naturaleza. Por una parte, actualmente es el Operador Postal Universal y de otro una empresa postal que actúa en libre competencia con el resto de empresas del sector postal.

En primer lugar, cada categoría de productos incluidos en el SPU, han de tener el mismo precio dentro de todo el territorio nacional, incluida Canarias. Por otra parte, los productos incluidos en el SPU están exentos del pago del IVA ya que, al recibir el Operador Postal Universal una contraprestación vía Presupuestos Generales del Estado, el añadir además IVA a estos productos, daría lugar a una doble tributación por parte del ciudadano.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

Por lo tanto, los productos incluidos en el SPU, al estar regulados por ley, han de prestarse por el Operador Postal Universal tal y como marca la propia Ley. Las normas internas del Operador Postal Universal solo podrán complementar los dispuesto por la Ley y, en ningún caso, podrán contravenirla.

A partir de ahí, cualquier otro producto o servicio que ofrezca Correos no incluido en el SPU se presta en libre competencia con el resto de los operadores del mercado, siendo estos productos diseñados por Correos e imponiendo sus propias tarifas y condiciones.

Asimismo, Correos en el ejercicio de su actividad comercial fuera del SPU, puede firmar contratos con clientes que le garanticen una mayor productividad ofreciendo descuentos, condiciones especiales, servicios personalizados, etc. que solo están al alcance de estos y no de los clientes particulares.

RECUERDA

Correos, actuando fuera del SPU, puede firmar acuerdos con clientes y ofrecerles condiciones especiales.

Esta dualidad de Correos como Operador Postal Universal de una parte y de otra como empresa que compite libremente en el mercado postal, debe quedar claro al alumno desde un primer momento. Asimismo, la diferencia entre los servicios ofrecidos a particulares o a clientes con contrato es algo que también debe interiorizarse para no tener dificultades en los temas posteriores cuando se desarrolle el book de productos de Correos. Existirán productos, servicios o valores añadidos que solo se ofrezcan a clientes con contrato y otros que se regulen de modo diferente para clientes particulares.

4. EL GRUPO CORREOS

Tras la creación de Correos y Telégrafos SA y ante la liberalización del mercado postal, Correos comienza a competir con el resto de los operadores, por lo que se hace necesario ampliar su oferta y buscar alianzas que permitan ofrecer a los clientes la más amplia gama de productos del mercado y las mejores prestaciones.

Por ello Correos fue adquiriendo algunas empresas y absorbiendo a otras divisiones de otros sectores, creando el *Grupo Correos* que está formado por:

CORREOS. El principal operador de comunicaciones postales del país y la empresa matriz del grupo.

Correos Express. La antigua Chronoexpres, participada en su día por los correos públicos de España y Francia y que fue adquirida en su totalidad por Correos España. Se trata de una empresa especializada en el reparto de alta urgencia y es el complemento de Correos para productos que demandan una rapidez y agilidad mucho mayor que los productos tradicionales.

NEXEA. Es la empresa del grupo encargada de facilitar a los grandes clientes soluciones empresariales para su correspondencia (ensobrado, mailing, manipulación de envíos, etc.). Su especiali-

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL