

Correos

Personal Laboral

TEMARIO VOLUMEN 1

Platero
EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

AUTOR

José García Rodríguez

Director Oficina Correos
Premio Nacional a la Excelencia 2013
Formador

© Platero Editorial S.L.

Cardenal Lluçh, 24 41005 Sevilla

Tlf. 955 28 74 91

email: Info@plateroeditorial.es

<http://www.plateroeditorial.es>

Edición: Junio 2019

ISBN: 978-84-949797-3-6

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

Junio 2019

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 29 de abril de 2019. Personal Laboral Correos.

Este primer volumen del temario desarrolla los temas 1 al 4 de dicho programa oficial correspondiente al Book completo de productos y servicios de Correos.

NOVEDADES INCLUIDAS (VOLUMENES 1 Y 2)

- Nuevos productos SICER y actualización de notificaciones SICER.
- Nueva regulación del Publicorreo.
- Ampliación gráfica de todos los productos de Publicorreo.
- Nuevo servicio T€ENVIO.
- Nuevas funcionalidades de la tarjeta Correos Prepago.
- Desarrollo del nuevo producto Paquete Ligero.
- Nueva regulación del servicio CityPaq.
- Ampliación gráfica de los productos de eCommerce.
- Novedades en el cobro de recibos de compañías de suministros.
- Nuevo servicio para la solicitud de duplicados de la ficha de circulación de los vehículos.
- Nuevo acuerdo con la compañía MasMovil.
- Nuevo acuerdo con la compañía O2.
- Nuevo acuerdo con la empresa Disashop.
- Desarrollo del proceso de voto por correo, tan de actualidad este año.
- Cambios en la admisión de giro motivados por Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Nuevos anexos con la codificación de todos los productos postales.
- Esquema con todas las etiquetas de rotulación del correo.
- Nuevos anexos con todas las situaciones de los envíos en el programa SGIE.
- Desarrollo de la estructura y funciones de un gran CTA.
- Desarrollo visual de todo el equipamiento postal de un CTA.
- Desarrollo de los programas Horus y Kyros de uso en CTA.

- Desarrollo del programa Sistema de Gestión de Tarjetas (SGT).
- Desarrollo del programa Quorum para quejas.
- Desarrollo del apartado “Técnicas de venta” de nueva incorporación en las bases de la convocatoria.
- Adaptación completa y absoluta del tema de protección de datos al nuevo Reglamento General de Protección de Datos y a las normas establecidas por Correos en enero de 2019.
- Actualización a 1 de marzo de todas las normas de Prevención de Blanqueo de Capitales en Correos.
- Inclusión del anexo conteniendo los países a los que España considera paraísos fiscales o no cooperantes en materia de blanqueo de capitales.
- Ampliación de los derechos, permisos y ayudas en materia de igualdad, violencia de género y conciliación de la vida laboral y familiar.
- Todo ello con nuevas imágenes y esquemas.
- Las pantallas de los programas se encuentran actualizadas a 1 de mayo de 2019.

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 29 de abril de 2019 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.

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 ininidad 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.
- 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 PLATEADO 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, 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 un temario totalmente actualizado a fecha de final de abril de 2019. 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 el nuevo tratamiento del publicorreo que son de reciente creación o los grandes cambios en la admisión que ha traído la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos. Encontrarás servicios tan novedosos como el servicio T€ENVIO que ha entrado en vigor a mediados de abril de 2019.

Toda la legislación está adaptada a la vigente en Correos, y aspectos tan relevantes como la desaparición del producto CUI, el nuevo giro administrativo, etc. están reflejados en sus páginas. 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.

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 seis ya que estos seis temas incluyen el estudio del Book de productos de Correos. Cuando finalices estos seis 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 siete, ocho y nueve que estudian las tres grandes partes en las que se divide el trabajo postal (admisión, clasificación y entrega). Por último, los temas diez, once, doce y trece 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

ÍNDICE

Introducción	13
Tema 1. Productos y Servicios Postales (ordinarios y registrados)	21
Tema 2. Valores añadidos y Servicios adicionales	169
Tema 3. Paquetería y e-Commerce	197
Tema 4. Nuevos servicios de Correos: diversificación, soluciones digitales y otros servicios de oficina	279

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

INTRODUCCION

**Historia
El Servicio Postal
Universal
El Grupo Correos**



TEMA MUESTRA EDITORIAL

1. PRESENTACIÓN E HISTORIA

La necesidad de establecer comunicación con la persona más cercana es algo intrínseco del ser humano. De ahí a hacer llegar esta comunicación 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 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, debían existir caballos frescos para que los mensajeros pudieran sustituir a aquellos otros que estuvieran fatigados y de este modo hacer que los mensajes reales llegaran al más recóndito de los lugares de tan vasto imperio.

La organización del correo en España se debe a los romanos. El *cursum publicum*, 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 o 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.

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.

1755. Racionalización de tarifas y creación de 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. Invención del código postal.

1990. Informatización de toda la red de oficinas.

1998. Estreno de la primera página web.

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

2003. Apertura de la Oficina Postal Virtual.

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.

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 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 el marco legal de Correos y la actual legislación postal en España, no podemos continuar este temario sin explicar una

serie de conceptos que el alumno debe tener claro antes de continuar y que le van a resultar muy útil conocer en este momento.

En primer lugar, indicar que el mercado postal en la actualidad es un mercado liberalizado. Hace años que desapareció el monopolio postal que en su día ejerció CORREOS. Actualmente cualquier empresa que cumpla los requisitos que marca la Ley puede ejercer esta actividad.

Aunque el mercado postal está liberalizado es necesario compatibilizarlo 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:

- 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.

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 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, en la práctica, forma parte del mismo.

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.

IMPORTANTE

- 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.

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 y caso de su incumplimiento, puede dar lugar a sanciones al operador designado.

En la actualidad CORREOS es el Operador Público Universal designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal durante un periodo de 15 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 una característica principal y es que su prestación está regulada por leyes que garantizan la igualdad entre todos los ciudadanos y territorios de España.

En primer lugar, cada categoría de productos incluidos en el SPU, han de tener el mismo precio dentro de todo el territorio nacional incluido 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.

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.

Por lo tanto, estos productos, al estar regulados por ley, han de ser prestados por el Operador Postal Universal como marca la misma sin que este pueda aplicar normas internas.

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 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.

Esta dualidad de CORREOS como Operador Postal Universal de una parte y de otra como empresa que compete en el mercado postal libremente, 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 inte-

RECUERDA

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

riorizarse para no tener dificultades en los temas posteriores cuando se desarrolle el book de productos de CORREOS.

grupo **Correos**



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 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 GrupoCorreos que está formado por:



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



CorreosExpress. 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 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, mailings, manipulación de envíos, etc.)



Correos Telecom. Es la empresa encargada de gestionar los activos tecnológicos de CORREOS, como son las redes de comunicación.

Si bien cada empresa del grupo tiene su propio mercado y su propia actividad, todas actúan coordinadamente y tienen entre sí grandes sinergias. Podremos comprobarlo más adelante cuando veamos como CORREOS comercializa productos de CorreosExpress y presta su red de oficinas para la recogida de sus envíos. Asimismo, los productos gestionados por NEXEA son cursados posteriormente por CORREOS o CorreosExpress según los casos.

¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?

Con lo estudiado en este tema podemos:

- Conocer la historia de CORREOS
- Entender el concepto del Servicio Postal Universal y del Operador Postal Universal.
- Conocer al GrupoCorreos

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEMA 1

Productos y Servicios Postales (ordinarios y registrados)



TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

Capítulo 1

Productos de Comunicación Ordinarios y Registrados



TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL



La existencia de CORREOS está basada en prestar servicios de comunicación ya sea cursando mensajes o mercancías. Por mucha transformación que CORREOS esté llevando a cabo, no se puede obviar que su objeto principal es facilitar las comunicaciones a todos sus clientes sean estos particulares o empresas.

La clasificación de los productos de comunicación se ha ido adaptando a la evolución del mercado, creándose nuevas líneas de negocio, como veremos. Tradicionalmente los productos postales se han ido dividiendo en estos grupos:

a. Según las garantías del producto

- **ORDINARIOS.** El correo ordinario es un tipo de producto en los que no existe más garantía que la que CORREOS ofrece con carácter general a los objetos que se le entregan. El remitente confía sus envíos a CORREOS para que este los curse, pero no existe una relación contractual entre ambos, no se entrega un resguardo de imposición y por lo tanto los envíos no incluyen seguimiento ni se exige ningún requisito especial para su entrega ni firma del destinatario para su recogida. De hecho, la entrega básica de estos productos ordinarios se realiza depositando los mismos en los casilleros domiciliarios que deben existir en las viviendas.

No se debe sacar la conclusión de que estos envíos son de menor importancia ni que CORREOS se despreocupa de las posibles incidencias que les ocurran, puesto que gran parte de su prestigio se basa en que los clientes detecten que su correspondencia se trata debidamente. De hecho, son el tipo de envíos que cuantitativamente tienen mayor volumen en la red postal. Sí es necesario que, a la hora de ofrecer este tipo de productos ordinarios, el cliente sepa que no son los productos adecuados para comunicar asuntos de tipo judicial, reclamaciones, disputas, etc. ya que no existe posibilidad de seguimiento ni es necesario firma para su entrega.

- **CERTIFICADOS O REGISTRADOS.** El correo certificado, también llamado registrado, va un paso más allá sobre el correo ordinario. Se trata de un tipo de correspondencia en la que, previo pago de un importe extra fijado en tarifas, el cliente recibe un resguardo de la imposición del mismo lo que implica la existencia de una relación contractual y unas condiciones de servicio. El envío tiene seguimiento y por lo tanto se puede conocer su situación en todo momento y la entrega se realiza bajo firma al destinatario o persona autorizada. Todo esto hace que el cliente pueda demostrar la existencia del envío y en caso de pérdida o extravío tenga derecho a recibir una indemnización fija e idéntica para cada producto independientemente de su contenido, que será la establecida en las tarifas vigentes.

Los envíos certificados son los ideales para comunicar controversias, litigios judiciales, contestar requerimientos y en general para remitir aquellos documentos o mercancías de las que se requiera un mayor control.

- **ASEGURADO.** El correo asegurado o con valor declarado es una variante del correo certificado. En este caso el remitente puede establecer un valor de seguro para el

envío en cuestión. En caso de pérdida, extravío, roturas imputables a CORREOS, etc. tiene derecho a percibir como indemnización el importe del mencionado seguro.

La correspondencia certificada y asegurada permite además incluir determinados valores añadidos que complementan al producto (aviso de recibo, reembolso, etc.) como se desarrollará en el temario.

Por último, indicar que la responsabilidad de CORREOS en la vía administrativa para los casos de pérdida, etc. de los envíos certificados o asegurados acaba con el pago de la indemnización establecida en tarifas o del seguro contratado. Cualquier otro perjuicio que el remitente considere se le ha ocasionado por el retraso o pérdida del envío debe litigarlo en otras instancias (Juntas Arbitrales de Consumo, Juzgados, Tribunales, etc.)

b. Según la prioridad de entrega

- **GENERALES.** Son los envíos, tanto ordinarios, como certificados que se acogen a los plazos de entrega estándares y a las condiciones regulares que ofrece CORREOS a sus productos en cuanto a tiempo de entrega al destinatario.
- **URGENTES.** Son aquellos envíos que, además de acortar sus plazos de entrega con respecto a los generales, se caracterizan por tener unas prestaciones complementarias en su entrega (dos repartos a domicilio y un tercero si lo solicita el cliente, entrega en fecha determinada, etc.)

c. Según la Línea de productos

Ha sido la clasificación vigente hasta finales de 2017. En este caso CORREOS clasifica sus productos en base a Líneas de negocio que engloban los productos no según sus prestaciones, sino según el mercado al que van dirigidos.

Así nos encontramos con las siguientes líneas de productos: Línea Básica, Línea Urgente, Paquetería, Línea Económica, Servicio Postal Financiero y Productos de Telecomunicación.

d. La clasificación actual (el book de productos)

Todas las clasificaciones anteriores han desaparecido (no los conceptos vistos anteriormente que continúan vigentes, sino la forma en que CORREOS comercializa sus productos). CORREOS no deja de crear nuevos servicios y de innovar, sobre todo en el ámbito de eCommerce (comercio electrónico), por lo que se crean productos de difícil encuadre en los aparados anteriores. De ahí que CORREOS haya creado un catálogo de productos (llamado book de productos) en el que engloba toda su oferta, agrupando estos por líneas operativas. Cada una de ellas tiene sus propias características y va orientada a colectivos concretos, tratando así de aumentar el negocio de CORREOS. Se puede observar cómo se han separado claramente los

productos de paquetería y eCommerce de los de comunicaciones tradicionales ya que, ante la constante bajada del correo tradicional, tanto la paquetería como el eCommerce es el futuro de CORREOS. Podemos ver englobado el actual book de productos en la siguiente imagen:



Para los alumnos acostumbrados a versiones anteriores en los que la clasificación de los productos era por líneas de negocio debemos tranquilizarles. No se trata que los productos hayan cambiado, sino que CORREOS ha decidido reestructurar su cartera para hacerlos más comprensibles a sus clientes. Lo verdaderamente importante son las características de los productos y en esto, salvo las novedades desde la última edición, no se ha cambiado.

SERVICIOS DE COMUNICACION. INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Comunicación comprenden los productos tradicionales de CORREOS, aquellos que satisfacen las necesidades básicas de comunicación escrita de los ciudadanos. Las características principales de estos productos son un tratamiento postal prioritario con plazos de entrega cortos y regulares. Estudiaremos en los próximos apartados la extensa oferta existente en CORREOS de estos productos de comunicación.

CARTA. DEFINICIÓN

Se denomina carta a todo envío cerrado, cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal.

En cualquier caso, siempre, tendrán la consideración de "carta", los envíos de recibos, facturas, estados financieros y otros documentos de negocio con mensajes que no sean idénticos.

CORREOS garantiza la confidencialidad y fiabilidad en la entrega en el domicilio del destinatario. Tarifariamente las cartas locales y el resto del ámbito nacional están unificadas.

La Carta y la Tarjeta Postal forman parte del Servicio Postal Universal que CORREOS, como Operador Postal Universal, ha de prestar de forma permanente en todo el territorio nacional y a un precio asequible para todos los clientes y que incluye la prestación de los servicios accesorios de certificado y valor declarado.



1. CARTA ORDINARIA

La carta ordinaria es aquel tipo de correspondencia que reúne los requisitos anteriores y se cursa con carácter general para su encaminamiento y entrega comunes, acogida a las garantías generales de rapidez y seguridad que CORREOS ofrece por ser un servicio público.

CORREOS no entrega ningún recibo en el momento del depósito. La pérdida o deterioro de esta correspondencia no da lugar a ningún tipo de indemnización, como vimos anteriormente.

1.1. FICHA DEL PRODUCTO

A. Ámbito

- **Nacional:**
 - o España y Andorra.



- **Internacional:**
 - o Zona 1. Europa incluida Groenlandia.
 - o Zona 2. Resto de países.

B. Plazo

- Nacional: El 93% en tres días hábiles de plazo medio.
- Europa: de 2 a 4 días hábiles (plazo medio, puede varias según origen y destino).
- Resto de destinos: Según país.

C. Acondicionamiento

El cliente debe utilizar sobres y embalajes que permitan garantizar la integridad del contenido. En este sentido CORREOS le ofrece una amplia gama de modelos de embalajes adaptados a sus necesidades: sobres, cajas, prepagados, etc. Una vez cerrado el envío los datos del remitente y destinatario deben ir en lugar visible del sobre o embalaje.

Las cartas ordinarias con contenido comercial (ver apartados posteriores en el temario) dirigidas a Andorra, Canarias, Ceuta, Melilla y países NO pertenecientes a la Unión Europea irán acompañadas de una declaración de valor a efectos aduaneros o fiscales en la que el remitente debe indicar el contenido y el valor estimado del producto a efectos de Aduana.

Si el valor indicado supera los 300 DEG (derecho especial de giro, en la práctica 300 €) la declaración de valor se hará según los datos facilitados por el remitente mediante un impreso denominado CN23 que genera el programa IRIS de admisión de envíos. En el caso más habitual que el importe valorado sea menor que dicha cantidad, la declaración de valor se efectuará mediante el impreso CN22 en el que el remitente especificará el contenido, el valor a efectos aduaneros y su firma responsabilizándose de que el contenido es el declarado.

CORREOS		The item parcel may be opened officially		CUSTOMS DECLARATIONS CN 23	
Nombre / Name Empresa / Company Calle / Street C.P. / Postcode Ciudad / City País / Country		Referencia del importador (código fiscal/nº de IVA) Importer's reference (tax code/VAT)			
Para / To Nombre / Name Empresa / Company Calle / Street Abat. / Apt. Ciudad / City País / Country		Nº de teléfono/fax/e-mail del importador Importer's telephone/fax/e-mail			
Descripción detallada del contenido Detailed description of contents		Cantidad Quantity	Peso neto Net weight	Valor (€) Value	Nº tarifario del SA SA tariff number
Peso bruto Total gross weight		Kg	Valor Total Total value		País de origen de las Country of origin of goods
Tipo de envío / Category of item		<input type="checkbox"/> Muestra comercial Commercial sample		<input type="checkbox"/> Mercadería donada Donated goods	
<input type="checkbox"/> Paquet / Parcel <input type="checkbox"/> Documento / Document		<input type="checkbox"/> Expresado / Express		Oficina de origen/Fecha de depósito Office of origin/Date of posting	
Observaciones: (p. ej. mercancía sujeta a cuarentena / controles sanitarios, fitosanitarios o a otras restricciones) Comments: (e.g. goods subject to quarantine, sanitary/phytosanitary inspection or other restrictions)		Certificado / Certificate Nº / No.		Fecha y firma del remitente Date and sender's signature	

