

Correos

Personal Laboral

TEMARIO VOLUMEN 2

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 Lluich, 24 41005 Sevilla

Tlf. 955 28 74 91

email: Info@plateroeditorial.es

<http://www.plateroeditorial.es>

Edición: Junio 2019

ISBN: 978-84-949797-4-3

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 2

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 segundo volumen del temario desarrolla los temas 5 a 11 de dicho programa oficial correspondiente a los procesos de admisión, de tratamiento y transporte, de entrega, las herramientas corporativas (IRIS, SGIE, PDA etc, técnicas de venta y atención al cliente así como igualdad y violencia de género, seguridad en la información (Nuevo Reglamento de Protección de datos), prevención de blanqueo de capitales y compromiso ético y transparencia.

NOVEDADES INCLUIDAS (VOLUMENES 1 Y 2)

- Nuevos productos SICER y actualización de notificaciones SICER.
- Nueva regulación del Publiccorreo.
- Ampliación gráfica de todos los productos de Publiccorreo.
- 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.

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 publico correo 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 TENVIO 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 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

| | |
|--|-----|
| Tema 5. Procesos de Admisión | 13 |
| Tema 6. Procesos de Tratamiento y Transporte | 99 |
| Tema 7. Procesos de Entrega | 159 |
| Tema 8. Herramientas corporativas (IRIS, SGIE, PDAs y otras) | 235 |
| Tema 9. Correos: Marco Legal, Organización y Estrategia | 347 |
| Tema 10. Técnicas de venta y su implementación en Correos. El cliente: atención y calidad | 385 |
| Tema 11. Igualdad y Violencia de Género. Seguridad en la Información (RGPD). Prevención de Blanqueo de Capitales. Compromiso Ético y Transparencia | 453 |

TEMA 5

Procesos de Admisión



TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

ADMISIÓN. INTRODUCCIÓN

La correspondencia postal desde que el cliente la deposita en CORREOS hasta que esta se entrega al destinatario (o nuevamente al remitente si la entrega resulta imposible), sigue un circuito que tradicionalmente ha sido:

Admisión→Curso→Entrega

Hoy día estas tres fases se denominan:

Atención al Cliente→Logística→Distribución.

De una forma más amplia podemos ver el circuito de la correspondencia en este gráfico:



VOCABULARIO

Recogida: Es la operación consistente en la retirada de aquellos envíos postales que han sido depositados en los puntos de acceso a la Red Postal, que son básicamente los buzones a disposición del público, tanto los situados en la vía pública como los ubicados en los locales del proveedor del servicio.



En este tema estudiaremos la primera de las fases, la Atención al Cliente o Admisión. Atender al cliente va mucho más allá de recoger su envío o despachar una mercancía, se trata de ofrecer el producto que el cliente necesita en cada caso, prestarle nuestro asesoramiento y darle a conocer la gran variedad de productos y valores añadidos de los que dispone CORREOS para satisfacer sus necesidades y que ya hemos estudiado en capítulos anteriores.

1. EL ACCESO DE LOS CLIENTES A LA RED POSTAL

Los clientes disponen de varios canales para acceder a la red postal y solicitar la atención de CORREOS:

- **Depósito en buzones situados en la vía pública.** Es la más básica de todas las posibilidades de acceso a CORREOS. Estos buzones solo pueden ser instalados por el Operador Postal Universal, en la actualidad CORREOS. Los criterios para su instalación dependen de la cercanía o no de una oficina postal, censo de población, volumen de correo, etc. En los mismos solo podrá depositarse correo ordinario previamente franqueado, de un tamaño que permita su depósito en el buzón y en cantidades que no lo colapsen. Si el cliente deposita en el mismo correo urgente ordinario, no se garantiza el plazo de calidad, ya que este comenzará a contar desde la fecha de la recogida del buzón. Todos los buzones deben disponer de una placa con el horario de la última recogida.



- **Admisión en Oficinas de Correos.** CORREOS dispone de la más amplia red de oficinas del sector postal. Está integrada por 8.946 puntos de atención divididos en 2.383 oficinas multiservicios y 6.563 servicios rurales, repartidos por toda España y Andorra que hacen llegar la marca CORREOS a todo el territorio nacional.

Como norma general los clientes individuales presentarán sus envíos de paquetería y los de carácter certificado o asegurado en las Oficinas de Correos para recibir el correspondiente resguardo de imposición. También podrán acceder a las oficinas para remitir correo ordinario o cualquier otro servicio que preste CORREOS.

Como ya hemos tenido ocasión de estudiar, las Oficinas de Correos hoy día son mucho más que un simple centro para depositar correo. En las Oficinas de Correos se prestan otros servicios como los de pago de recibos de aquellas compañías con las que se dispone de acuerdo, productos filatélicos, merchandising, recarga de móviles, tarjetas, asesoramiento, etc.



Según el horario de atención las oficinas postales pueden ser:

- o De horario completo. Se trata de aquellas oficinas que prestan servicio en horario de mañana y tarde siendo este desde las 08:30 a 20:30 horas de lunes a viernes y los sábados de 09:30 a 13:00 horas. Generalmente se encuentran situadas en localidades importantes y tienen un mayor flujo de clientes.
- o De horario de mañana. Disponen de un horario de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 y los sábados de 09:30 a 13:00 horas. Por regla general se encuentran situadas en localidades de tipo medio o de menor flujo de clientes que en el caso anterior.
- o De horario restringido. Son aquellas oficinas situadas en localidades muy pequeñas, denominadas oficinas auxiliares o enlaces rurales que tienen un horario menor que los indicados anteriormente. El número de horas que permanecen abiertas se fija en función del volumen de población y demanda existente la localidad.
- o De horarios especiales. Se trata de oficinas que disponen de otros horarios. Generalmente son las oficinas situadas en centros comerciales cuyo horario será el mismo que el del centro comercial o las grandes oficinas principales situadas en Madrid y Barcelona que disponen de horario más amplio que los indicados.
- **Unidades de Admisión Masiva.** En cada provincia existe una Unidad de Admisión Masiva, generalmente situada en los centros de clasificación postal y es la encargada de admitir los envíos depositados por los clientes en grandes cantidades y cuyo tratamiento en una oficina postal podría distorsionar el normal desenvolvimiento de la misma y colapsaría la atención al resto de clientes.
- **Recogida a domicilio.** Como sabemos es un servicio solo es para clientes con contrato que garanticen una regularidad y número de envíos suficientes. Para estos casos CORREOS retirará, en la periodicidad pactada, los envíos que presente el remitente.

CORREOS recogerá en el punto o puntos de recogida indicados por el cliente, todos los envíos nacionales e internacionales acogidos a este servicio, siempre bajo el perfil y marca de un producto comercializado por CORREOS. Los envíos recogidos deben cumplir las características, acondicionamiento, etc. exigidas a cada uno de ellos.



- **Oficina Virtual.** Como vimos en temas anteriores, mediante registro en la misma, el cliente puede realizar el pre registro de sus envíos físicos (cartas, paquetes, etc.) o el envío directo de los digitales (burofax, telegramas, etc.). Los envíos así admitidos deberán ser abonados directamente en la Oficina Virtual mediante tarjeta de crédito, PayPal o cualquier otro método admitido en la misma. Los envíos físicos deberán depositarlos posteriormente en una Oficina de Correos, si bien los envíos pre registrados tienen la ventaja de disponer de todos sus datos grabados, con el considerable ahorro de tiempo en su admisión.

NOVEDAD

TuCorreos significa un paso más allá en la atención al cliente. Se trata del nuevo modelo de oficina postal donde el cliente es el centro de la atención. Ofrece muchos más productos (tecnológicos, de librería, etc.) que una oficina postal tradicional. Asimismo, el cliente tiene a su alcance todos los productos de embalaje sin necesidad de adquirirlos previamente. La implantación del nuevo modelo de oficina ha comenzado y paulatinamente irá extendiéndose por la red postal.



TU CORREOS

- **Citypaq.** Como hemos estudiado el Citypaq es un terminal automatizado de recogida de correspondencia que puede estar situado en comunidades de vecinos o en centro públicos. En determinados Citypaq también pueden admitirse objetos de correspondencia, previo pago del servicio mediante la App Citypaq.

2. FRANQUEO: PRINCIPIOS GENERALES

El precio de cada producto o servicio que solicite un cliente vendrá fijado por las tarifas vigentes en cada momento. Las tarifas postales en lo relativo al Servicio Postal Universal serán aprobadas por el Consejo de Ministros y el resto serán propuestas por CORREOS, pero deberán contar con la autorización de la SEPI (Sociedad Estatal de Participaciones Industriales), organismo al que pertenece CORREOS.

| | |
|---|----------------------------|
|  ESPAÑA | FRANQUEO PAGADO |
| | CARTAS |

El pago de las tarifas de cada uno de los productos, por regla general, lo efectúa siempre el remitente de manera previa al depósito del envío, salvo que este disponga de un contrato de franqueo pagado suscrito con los Servicios Comerciales de Correos que le permita la facturación de los envíos a posteriori o incluso los portes pagados.

Según la Ley 43/2010, de 30 de diciembre del SPU, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal los medios de franqueo son aquellos efectos o signos que acreditan el

pago de los servicios postales a los operadores postales que presten servicios incluidos en el SPU.

Se considerarán como tales medios los sellos de correos, que solo puede utilizar el operador designado con efecto liberatorio (actualmente CORREOS), los sobres, las tarjetas y cartas-sobres con sellos o signos distintivos previamente estampados, las impresiones de máquinas de franquear, y las estampillas de franqueo expedidas por distribuidoras automáticas instaladas por el operador designado, así como cuantos artículos o productos sean definidos mediante las correspondientes disposiciones como instrumentos de franqueo.

El operador designado para prestar el SPU (actualmente CORREOS) deberá admitir todos los envíos si se presentan con los medios de franqueo descritos en la Ley, aunque sus remitentes no los hayan adquirido en sus oficinas. Además, podrá acordar con sus clientes cualesquiera otros sistemas de pago, tales como el pago diferido, el franqueo en destino y el prepagado, así como cualquier otro medio admitido en derecho.

Los envíos postales internacionales debidamente franqueados en el país de origen tendrán franca circulación por el territorio español, de conformidad con la normativa de la Unión Postal Universal.

Los envíos admitidos en cualquier punto del territorio español con destino a Andorra y viceversa serán siempre nacionales. Los envíos admitidos en Andorra con destino internacional (destinos diferentes de España) serán internacionales (Paquete Internacional Premium, Paquete Internacional Estándar o Paquete Internacional Económico,) y se les aplicará la tarifa internacional sin impuestos. Los envíos admitidos en Andorra con destino Andorra serán siempre nacionales y se les aplicará la tarifa nacional sin impuestos.

Los envíos que formen parte del Servicio Postal Universal, están exentos del pago de IVA, para el resto de productos sí incluyen el impuesto, salvo los dirigidos a Canarias, Ceuta, Melilla y otros países diferentes de la Unión Europea que están exentos del pago de impuestos en la admisión ya que en dichos territorios no existe el IVA.

El pago de estas tarifas se podrá realizar mediante varios sistemas de franqueo que pasamos a estudiar.

Los envíos nacionales incluidos en el Servicio Postal Universal tendrán la misma tarifa para todo el territorio nacional incluidas Canarias, Ceuta y Melilla. Para el resto de envíos CORREOS podrá variar sus tarifas en función del punto de origen y destino para ajustar el precio del envío al coste real del mismo.

SABÍAS QUE...

La correspondencia incluida en el Servicio Postal Universal ha de tener por Ley las mismas tarifas para todo el territorio nacional incluido Canarias, Ceuta y Melilla.

El resto de productos, al ser de libre competencia, tienen unas tarifas que pueden variar entre las distintas zonas en función del producto elegido y de las localidades de origen y destino a fin de ajustar el franqueo al coste real del envío.

2.1. SISTEMAS DE FRANQUEO

A. Sellos de Correos

Como ya hemos estudiado, el franqueo mediante sellos de correos ha sido el sistema más tradicional para el pago de las tarifas postales.



En la admisión de envíos con sellos de franqueo no está permitido la utilización de viñetas publicitarias, etiquetas benéficas ni cualquier otro adhesivo que pueda llevar a confundirse con un sello de correos, salvo que el remitente cuente con autorización expresa de CORREOS. En cualquier caso, estas viñetas nunca podrán incluir la palabra "CORREOS" ni la palabra "ESPAÑA" ni ninguna indicación de valor que pueda hacerlas confundir con auténticos sellos de correos.

B. Etiquetas de franqueo IRIS

Es el sistema de franqueo más común en la actualidad para los clientes individuales. Se trata de estampaciones autoadhesivas que incluyen el franqueo del envío que se adhieren a la cubierta del mismo. Son emitidas por las distintas etiquetadoras de las que disponen las Oficinas de Correos mediante el programa de Atención al Cliente IRIS.

En la correspondencia certificada o asegurada también incluyen la codificación del envío mediante su correspondiente código de barras para su seguimiento.

El sistema de admisión IRIS permite generar etiquetas adhesivas de franqueo para los envíos postales de correspondencia ordinaria o certificada. Para la correspondencia ordinaria la etiqueta es de un único tamaño, incluyendo la fecha, la oficina de origen y el franqueo y una nube de puntos que incluye todos los datos indicados. Para la correspondencia certificada existen dos tipos de etiquetas:

- **Etiquetas pequeñas.** Solo contienen el franqueo y son válidas para envíos de menos de 250 gramos, siempre que no sean ni reembolso ni paquetería. Los datos que incluye son tipo de envío, peso, en gramos valor de franqueo, nombre de la oficina, identificador del empleado de admisión, día y hora de admisión y código de barras para el seguimiento del envío para la correspondencia certificada u ordinaria urgente.
- **Etiquetas grandes.** Contienen los mismos datos que la pequeña, más los datos de remitente y destinatario, y posibles valores añadidos (seguro, PEE, etc.). El uso de esta etiqueta es obligatorio para envíos con reembolso,

TOMA NOTA

Toda persona física o jurídica, pública o privada, podrá solicitar, a través de la Secretaría de la Comisión Filatélica del Estado, la emisión de un sello de correo o signo de franqueo, las peticiones deberán hacerse, como mínimo, con doce meses de antelación a la fecha propuesta, en su caso, para su emisión. No se tomarán en consideración las reiteraciones de solicitudes denegadas hasta que hayan transcurrido al menos tres años desde la fecha de la anterior solicitud.

paquetería o que su peso supere los 250 grs. en consonancia con el nuevo modelo de atención al cliente que trata de evitar que este deba rellenar ningún impreso. De esta forma el cliente no tendrá que escribir nada sobre el embalaje, sino que la propia etiqueta contendrá los datos del remitente y del destinatario. Se debe aclarar que, para envíos menores de 250 grs. también pueden emitirse estas etiquetas grandes cuando el cliente no ha indicado ningún dato sobre el embalaje.

Por este sistema se podrá franquear un máximo de 30 envíos ordinarios. Para un número mayor será necesario utilizar otros sistemas de franqueo. Las etiquetas generadas por el sistema IRIS contienen todos los datos necesarios para su validación (fecha de imposición, peso y modalidad), por lo que no es necesario refrendar la fecha de imposición con un sello de fechas como ocurría antiguamente.



Modelos de etiquetas de franqueo pequeñas y grandes emitidas por el sistema IRIS

C. Franqueo con estampillas

Las estampillas son unas pegatinas similares a los sellos de correos, en las que distintas máquinas expendedoras propiedad de CORREOS pueden imprimir el valor que deseen. Estuvieron en uso hasta hace unos años, pero debido a los constantes problemas de falsificación quedaron en desuso y fueron sustituidas por las etiquetas IRIS y sellos autoadhesivos.

Actualmente solo se dispone de ellas en oficina rurales y de modo marginal en la máquina expendedora filatélica tipo ATM que vimos en el tema 6. Las estampillas emitidas anteriormente a la retirada de las expendedoras tendrán una validez ilimitada en el tiempo.

D. Impresiones de máquinas de franquear

Se trata de un sistema de franqueo realizado mediante estampaciones directas sobre la cubierta de los envíos efectuadas por unas máquinas franqueadoras propiedad de los remitentes.



CORREOS, según los requerimientos definidos, aprobará los distintos modelos de máquinas de franquear autorizados y los sistemas de recarga asociados, todo ello prestado por los proveedores homologados por CORREOS. Del mismo modo determinará a los operadores autorizados a realizar las tareas de mantenimiento e inspección de las mismas.

Estas máquinas de franquear se cargarán con un determinado saldo y el remitente podrá franquear sus envíos hasta que el saldo se agote, en cuyo caso deberá realizar una recarga. Es un sistema de franqueo utilizado generalmente por grandes empresas de mailings o agencias colaboradoras de CORREOS para facilitar las labores de franqueo.

Se podrán franquear con estas máquinas todos aquellos productos que estén incluidos en los anexos de los contratos firmados entre el cliente, empresa colaboradora o entidad consolidadora y CORREOS y que sean facturables por los sistemas de CORREOS. Los envíos circularán siempre bajo el perfil y marca de un producto comercializado por CORREOS.

Como contraprestación por el ahorro que supone para CORREOS que los envíos ya lleguen matasellados se establece una serie de descuentos y bonificaciones para el titular en función del volumen franqueado. En la actualidad se encuentra fijado en el 2% de descuento.

a. Prohibiciones generales en el uso de máquinas de franquear

Las máquinas de franquear no podrán ser utilizadas si no han sido previamente autorizadas por CORREOS, no podrán ser usadas si han sido modificadas de tal manera que difieran del diseño original con el que fueron autorizadas, ni podrán ser utilizadas si CORREOS retira su aprobación del modelo.

Solo podrá franquearse la correspondencia propiedad del titular de la máquina salvo hoteles para el franqueo de sus clientes, las oficinas filiales o sucursales de una misma empresa matriz o las empresas de mailing directo o publicitarias.

b. Solicitud de uso

La solicitud deberá realizarla el propio interesado. Los requerimientos son independientes de si el solicitante tiene previamente un contrato con CORREOS para otros servicios postales. Ello sin perjuicio de que toda autorización de franqueo por medio de máquinas, por cuanto se trata de un medio de pago, debe ir asociada a un contrato.

Las autorizaciones de uso se otorgan por máquina de franquear, por usuario y dirección de emplazamiento. Por ello las autorizaciones no podrán ser cedidas o transmitidas a personas distintas de la que figura en el contrato ni cambiar de ubicación, salvo autorización expresa de CORREOS. Tampoco se permitirá el franqueo a terceros, salvo expresa autorización de CORREOS.

El dato primordial de la solicitud es el Código identificativo de la máquina (matrícula). Es un registro único de cada máquina para CORREOS que identifica a esta inequívocamente. Está compuesto por dos dígitos identificativos para el fabricante y un rango secuencial de números que proporciona CORREOS.



Envío franqueado con máquina de franquear

c. El procedimiento de autorización

Todos los interesados en disponer de una de estas franqueadoras deberán realizar una solicitud a CORREOS según el modelo de solicitud MF1 a través de una oficina postal o bien de los Servicios Comerciales de CORREOS, quienes le facilitarán los términos y condiciones de uso de las Máquinas de Franquear.

Las máquinas de franquear no podrán ser utilizadas hasta que el usuario no haya obtenido la autorización de CORREOS para poder hacerlo.

Las máquinas de franquear podrán quedar inutilizadas por inactividad a instancia de CORREOS o por falta de utilización durante un periodo ininterrumpido de doce meses. Con todo, sus titulares podrán volver a utilizar sus máquinas en cualquier momento, comunicándolo previamente.

CORREOS podrá revocar la autorización para el uso de la máquina de franquear en los siguientes casos:

- Cuando CORREOS retire la autorización a un modelo de máquina de franquear.
- Por uso irregular de la misma o incumplimiento de alguna de las condiciones establecidas en la normativa de uso.
- Por el cese en su actividad de negocio del titular de la autorización.
- Por disolución de la sociedad titular de la autorización, absorción de la misma o fallecimiento del titular.

- Por cualquier indicio de manipulación o uso fraudulento de la máquina.
- Por cualquier causa que CORREOS considere justificada y afecte a la relación de confianza de la autorización.

d. Pago del franqueo

Todo el saldo residente en los equipos de franquear habrá sido prepagado previamente. Ninguna máquina podrá funcionar sin tener saldo. Ningún usuario podrá utilizar las máquinas de franquear hasta que el saldo mostrado en su contador coincida con la actualización del importe prepagado.

El valor de las marcas de franqueo debe coincidir con la tabla de tarifas por productos, pesos y destinos establecidos por CORREOS.

e. Inspección, mantenimiento y reparaciones

Las máquinas de franquear deben estar mantenidas en un buen estado de funcionamiento por parte del usuario. El usuario debe facilitar que cada equipo autorizado, sea inspeccionado cuantas veces sea necesario, y al menos una vez al año por alguno de los proveedores de servicios de franqueo autorizados. CORREOS podrá realizar inspecciones de la máquina de franquear sin previo aviso que el titular de la misma debe autorizar.

El mantenimiento de la máquina será prestado únicamente por empresas proveedoras autorizadas o empresas en las que estas deleguen.

f. Marcas de franqueo

Las marcas de franqueo serán exclusivamente producidas con la autorización de CORREOS.

Las estampaciones o impresiones de la máquina de franquear deberán cumplir los siguientes requerimientos:

- La marca deberá ser clara y completa. El color elegido para la marca es el azul, siguiendo las especificaciones del color en el logotipo corporativo de CORREOS.
- Incluirá un código bidimensional (2D).
- Deberá incorporar la siguiente información:
 - País (ES).
 - Identificador único de la máquina de franquear (matrícula de la máquina).
 - Contador ascendente de objetos postales franqueados.
 - Fecha del día en que se realiza el depósito en CORREOS.
 - Identificador de oficina/centro de depósito.
 - Código identificador del producto que se franquea.

- Código identificador de los valores añadidos al producto.
- Tarifa del envío, incluyendo valores añadidos si los tuviera.
- Logotipo de CORREOS.
- Identificador de la versión de software.

La información mencionada anteriormente, será visible en la marca de franqueo e irá codificada dentro de la simbología de 2D del signo de franqueo de manera que sea posible su lectura óptica con los medios adecuados.

El usuario o propietario de la máquina podrá incorporar un eslogan publicitario de la empresa, siempre y cuando no sea considerado como ofensivo o produzca dificultades operativas. El eslogan publicitario debe ser autorizado por CORREOS y podrá ser cambiado a voluntad del usuario siempre que cuente con la debida autorización de CORREOS.

Las Entidades Colaboradoras y Empresas consolidadoras, además del tipo de relación que tienen con CORREOS, deberán hacer constar su nombre, razón social y dirección.

El importe de franqueo se expresará en euros con céntimos en formato estándar xxx,xx €.

Las marcas de franqueo deberán aparecer en la esquina superior derecha del sobre o en la parte frontal superior del mismo. Para envíos cuyo formato impida la estampación directa sobre su cubierta, esta podrá ser impresa en una etiqueta adhesiva que se adherirá al envío en la parte superior derecha del mismo salvo para la correspondencia asegurada o con valor declarado que no podrán llevar estas etiquetas adhesivas y solo permiten la estampación directa sobre el envío.

i. Condiciones de admisión

Los envíos franqueados con máquinas de franquear serán depositados en los puntos de Admisión autorizados por CORREOS para este fin y reflejados en el contrato. Los envíos deberán ser depositados en CORREOS en la misma fecha que la indicada en la marca de franqueo.

Los envíos se presentarán separados por máquina, por productos y valores añadidos y con su correspondiente albarán de entrega relacionando globalmente el número y tipo de envíos franqueados con la máquina y el importe total del franqueo, todo ello para cada máquina de franquear.

En el supuesto de que la fecha de la marca de franqueo sea diferente a la del día del depósito, se podrán admitir envíos con fecha atrasada de 24 horas siempre y cuando en el momento del depósito el usuario presente los envíos con una estampación adicional por importe "cero €" con la fecha del día. No se podrá exceder de dos marcas de franqueo por envío, debiendo figurar en lugar completamente visible en el anverso del envío.

Los envíos franqueados a máquina que se presenten con insuficiencia de franqueo podrán completar esa insuficiencia con sellos cuando el cliente sea quien aporte los mismos. La Oficina de admisión no puede completar la insuficiencia con venta de sellos, pero sí utilizando otros medios de franqueo admitidos en oficina.

En aquellos casos en los que se detecte exceso de franqueo el usuario será avisado de esta circunstancia. El usuario podrá optar por continuar con la admisión de los envíos, renunciando al importe de exceso de franqueo, o no realizar el depósito de los envíos e iniciar los trámites de franqueo inutilizado. Para ello si el usuario, por error, ha franqueado una serie de sobres o cubiertas perfectamente legibles deberá presentarlos junto a la solicitud de devolución del importe franqueado en los Servicios Comerciales correspondientes, dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de impresión. Se deducirá, con carácter general el 10% del importe inutilizado como gastos de manipulación.

j. Depósito

El depósito de los envíos con franqueo a máquina se realizará en las Oficinas de Correos que previamente se haya autorizado a la máquina o en los centros de admisión masiva que le corresponda. En cualquier caso, siempre deberá ir acompañado del correspondiente albarán de entrega, como hemos visto. El usuario podrá generar este albarán por los medios ya conocidos de GANES o ADO.

En el momento de la admisión y, tras validar el correspondiente albarán, el aplicativo IRIS de CORREOS detectará si la máquina tiene saldo y si la lectura del contador es válida.

E. Franqueo mediante Franqueadora de Alta Producción



Se trata de una variante del franqueo a máquina. Para envíos masivos, determinadas Oficinas de Correos de gran volumen, disponen de una máquina de franquear propiedad de CORREOS que imprime directamente la estampación con el franqueo sobre la cubierta del envío.

F. Franqueo de Pago Diferido

Solo pueden utilizarlo los clientes que cuenten con un contrato firmado con los Servicios Comerciales de CORREOS. Este sistema permite al cliente no abonar el franqueo en el momento de su depósito, sino que se le factura mensualmente. Para utilizar este sistema, el remitente deberá generar un albarán de entrega mediante el programa GANES que facilita CORREOS o bien generarlo Online en la Oficina Postal Virtual, como ya vimos en el tema 5. En dicho albarán se relacionarán los productos a franquear y deberán depositarlos en la Oficina de Correos especificada en el contrato, nunca directamente en un buzón.

La solicitud para poder acogerse a este sistema de franqueo, se cursará a través de las Oficinas Postales en que radique el domicilio del interesado o sede central del mismo, correspondiendo su autorización a la Dirección Comercial. El contrato deberá indicar el tipo de productos incluidos en el mismo y para su formalización se requiere el depósito de un aval bancario que cubra al menos los seis primeros meses de la facturación prevista, sin perjuicio de que anualmente pueda actualizarse su importe caso que exista al menos un 20% de diferencia entre la facturación real y la prevista. CORREOS puede eximir de este aval a aquellos clientes en cuya tradición histórica en su relación con CORREOS no haya habido problemas para el pago de las facturas de sus depósitos.

Los envíos circularán con una identificación de este medio de pago, procediéndose al pago del servicio correspondiente en el momento, lugar y condiciones que se establezcan en el contrato. En cada contrato se especificarán los productos que puedan franquearse con este sistema. En función del volumen que el cliente vaya a depositar de cada tipo de envío, CORREOS se reserva la firma o no del contrato de franqueo pagado.

a. Acondicionamiento de los envíos con franqueo pagado

En el ángulo superior izquierdo del anverso figura el membrete del remitente.

El ángulo superior derecho llevará impreso un cajetín de forma rectangular, de 50x20 mm, que contiene en su lado izquierdo la cornamusa y, a continuación, en dos líneas, la indicación "Franqueo Pagado" y debajo el tipo de envío de que se trata (carta, publicorreo, etc.) junto al número de la autorización.

El depósito se acompaña del Albarán de Entrega que es el documento mediante el cual se justifica el número y tipo de envíos depositados para su facturación posterior. Estos albaranes deben llevar la firma y ante-firma del depositante y el sello de la empresa o entidad, en su caso.



Ejemplo de carta franqueada por el sistema de franqueo pagado

G. Franqueo Concertado

El franqueo concertado sólo puede aplicarse a aquellos periódicos remitidos a suscriptores y que hayan sido calificados como tales por el Centro Directivo de CORREOS y posean

autorización para utilizar este sistema de franqueo. Se trata de un sistema muy similar al franqueo pagado pero dirigido al pago del franqueo de la prensa y publicaciones periódicas, con la salvedad que debe renovarse periódicamente y se realiza para una publicación concreta.

Solamente es válido para los envíos de carácter ordinario, en todos los ámbitos geográficos de los envíos de prensa dirigidos a suscriptores.

En la cubierta de los envíos debe aparecer la indicación "Franqueo Concertado" y el número clasificador o concierto dado por el Centro Directivo.

Los depósitos deben realizarse en la Oficina de Correos de la localidad donde este radicado el domicilio del editor, o en la Jefatura Provincial de la demarcación. Excepcionalmente, el Centro Directivo puede autorizar el depósito en otras Jefaturas Provinciales o Administraciones.

El depósito se acompaña del albarán de entrega correspondiente, como ya es conocido. El concierto se firma por publicaciones, no por empresas. De tal modo que, si una misma empresa edita varias publicaciones, necesitará un concierto por cada publicación si desea franquear las mismas por este sistema.

H. Franqueo en Destino / CCRI



Lo estudiamos profusamente en temas anteriores.. Es un sistema especial solo para cartas y tarjetas postales en los cuales el franqueo se abona excepcionalmente en destino y no en origen por el remitente. Deberá contar con la autorización de CORREOS, contratar un apartado Franqueo en Destino y los envíos deberán cumplir las normas de acondicionamiento ya estudiadas.

Es un sistema muy extendido para las respuestas comerciales. Este tipo de envíos se pueden depositar en los buzones de uso público, sin que sea necesario que el remitente adquiera franqueo alguno.

En el ámbito internacional la correspondencia de franqueo en destino se denomina CCRI (Cupon Respuesta Internacional) y se presta con aquellos países que disponen de este servicio.

I. Prepago y Tarifa Plana



También hemos hablado varias veces que CORREOS ha variado su orientación de negocio en los últimos años y apuesta por un nuevo sistema de franqueo mucho más simple, como es el de los embalajes prefranqueados y la tarifa plana. Se trata de una serie de sobres y embalajes cuyo precio ya incluye el franqueo, permitiendo introducir en el mismo el producto a remitir hasta una determinada franja de peso.

El sistema de prepago permite que los sobres o embalajes que contengan los envíos postales incorporen el precio o tarifa de la prestación postal.

J. Vales Respuesta

Los vales respuesta son un servicio exclusivo del servicio internacional. Es un sistema que permite canjear dicho vale por un sello de la primera fracción de peso en todos los países adheridos a la UPU. Es un sistema ideado para abonar la respuesta internacional a una petición. Supongamos que hacemos una petición a un corresponsal en el extranjero y este la tiene que devolver remitiendo una nueva contestación. La única forma de ahorrarle el importe del franqueo sería remitirle un sello, pero puesto que los sellos solo tienen valor en el país de emisión, no podría utilizarlos en el extranjero.

Al enviarle el vale respuesta, el corresponsal podrá canjear el mismo por un sello del país en cuestión y remitirnos la respuesta sin coste alguno para él.

Los vales respuesta se imprimirán por la Oficina Internacional en papel con una filigrana que lleve las letras UPU.



K. Franqueo Electrónico

Como ya se ha estudiado mediante la Oficina Virtual de Correos (OV2) tenemos la posibilidad de generar envíos, tanto ordinarios como certificados y su transmisión a CORREOS para que este imprima, ensobre, franquee y de curso a los envíos, lo que se denomina correo digital.

En el caso de los envíos certificados, este servicio busca ahorrar tiempo y trámites de admisión que se llevarían a cabo en las oficinas postales, así como facilitar a las personas que deseen realizar depósitos su realización directa, ya que no será necesario llevar dinero en efectivo, sino que será suficiente una tarjeta de crédito o débito.

El uso del servicio de franqueo electrónico, exige que el usuario haya registrado sus relaciones de certificados mediante el servicio de Identificación de Certificados. Dicho servicio permite crear una relación de envíos certificados gracias a la identificación de las cartas que la componen, para su posterior admisión en las Oficinas de Correos.

NOVEDAD

El uso del servicio de franqueo electrónico, exige que el usuario haya registrado sus relaciones de certificados mediante el servicio de Identificación de Certificados.

L. Irregularidades en materia de franqueo

Los envíos postales destinados a circular por el territorio nacional que ingresen en la red pública postal sin franqueo o con franqueo insuficiente, deberán abonar en concepto de insuficiencia de franqueo, como mínimo, el doble de dicha insuficiencia, que será satisfecha por el remitente o por el destinatario, según proceda.

A los envíos postales no franqueados o con franqueo insuficiente que vayan destinados o que procedan del extranjero les será de aplicación la normativa internacional.

Cuando se estime que la insuficiencia del franqueo es abusiva o intencionada por la pluralidad y frecuencia de envíos mal franqueados realizados por un mismo remitente no se cursarán a destino.

Las previsiones anteriores serán de aplicación a los envíos cuyo pago se haya realizado, tanto a través de los sistemas de franqueo como mediante los medios de pago alternativos de impresiones de máquinas de franquear, de estampillas de franqueo y de prepago, cuyo valor resulte insuficiente.

Los envíos depositados en Oficinas de Correos o en Unidades de Admisión Masiva no se cursarán hasta que se compruebe que están correctamente franqueados, caso contrario no se les dará curso hasta que se complete el franqueo por parte del remitente.

El procedimiento a seguir con la correspondencia insuficientemente franqueada depositada en buzones de la vía pública es el siguiente:

1. Envíos con remitente:

En este caso el responsable de la recogida de buzones o la persona designada al efecto, procederá a matasellar los signos de franqueo y a identificar el envío como