

PREPARACIÓN DE OPOSICIONES

PRODUCTOS Y SERVICIOS POSTALES

TEMA 1 - MUESTRA

PERSONAL LABORAL DE CORREOS



integra
oposiciones

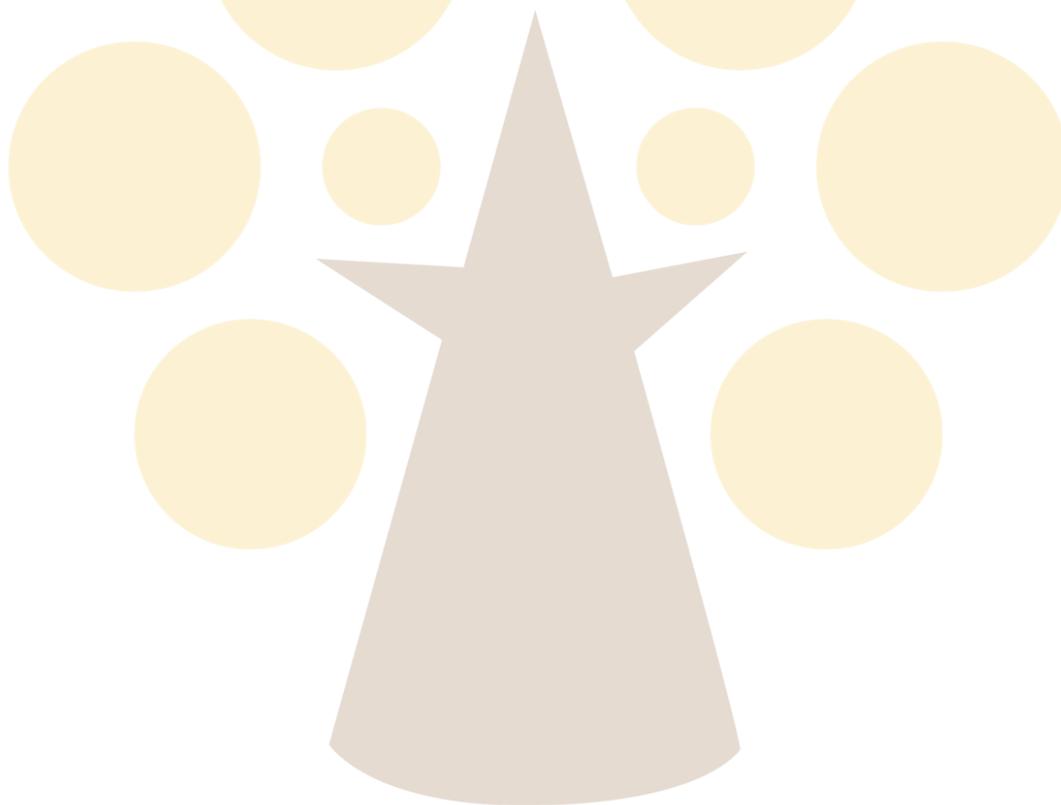


Contenido

Contenido.....	2
1 Bloque Comunicación.....	4
1.1 Carta ordinaria	5
1.2 Carta Certificada.....	7
1.3 Cartas certificadas Tarifa plana	10
1.4 Tarjeta Postal.....	10
1.5 Carta urgente	11
1.6 Carta certificada urgente	13
1.7 Cecograma.....	15
1.8 Notificación	15
1.9 Envíos con tratamiento SICER	18
1.9.1 Envíos registrados	18
1.9.2 Notificaciones informatizadas.....	19
1.9.3 Envíos ordinarios	20
1.10 Valijas	20
1.11 Fax y Burofax	22
1.12 Telegrama.....	25
1.13 Télex	27
2 Bloque Correos directo: publicidad y marketing.....	28
2.1 Publicorreo o Publicorreo Estándar	28
2.2 Publicorreo Óptimo.....	30
2.3 Publicorreo Premium	32
2.4 Publicorreo Plus	34
2.5 Publibuzón.....	35
2.6 Correos MKD	36
2.7 Creamailing.....	37
2.8 Correos Directo	38
2.8.1 Correos Target.....	38
2.8.2 Correos Data.....	39
2.8.3 Correos Add.....	40
2.9 Franqueo en destino	41
2.10 CCRI	42



3 Bloque Libros y Publicaciones Periódicas.....	43
3.1 Libros	43
3.2 Acuerdo Postlibris	45
3.3 Publicaciones Periódicas	46
3.3.1 Descuentos aplicables a publicaciones editadas por partidos políticos y sindicatos	49
4 Bloque Financiero.....	49
4.1 Giro nacional	50
4.2 Giro internacional.....	52
4.2.1 Eurogiro	52
4.2.2 Giro UPU electrónico urgente (IFS)	52
4.3 Correos Cash.....	54
4.4 Western Union	54
4.5 Tarjeta Prepago MasterCard Correos	55
4.6 Tarjeta Correos Regalo.....	57



Correos históricamente ha realizado varias agrupaciones de sus productos, dependiendo de las distintas ofertas. Dentro del primer tema de la convocatoria “Productos y Servicios Postales” podemos encontrar cuatro grupos diferenciados, que son servicios de comunicación, servicios de marketing, publicaciones y servicios financieros.

- **Servicios de comunicación:** a este grupo pertenecen los servicios de Correos, esto son, las cartas en todas sus modalidades (urgentes y certificadas) y las notificaciones. Así mismo, se incluyen también otras formas de comunicación escrita como son el Burofax y Telegrama, y por el último la Valija y el Cecograma.
- **Servicio de Marketing:** Correos Directo son todos los productos destinados a la promoción y venta. Este grupo está compuesto por las distintas modalidades de publicorreo y los servicios de información.
- **Publicaciones:** son tanto las publicaciones periódicas, como los libros que Correos distribuye a nivel nacional e internacional.
- **Servicios Financiero:** se trata de los diferentes tipos de giro nacional o internacional. En nuevo servicio Correos Cash y el “Western Union” forman el conjunto de productos para realizar envíos o recepción de dinero por parte de los Clientes de Correos.

1 Bloque Comunicación

Desde su nacimiento, correos ha vivido un constante proceso de transformación para adaptarse a las necesidades demandadas en cada momento por la sociedad. Una evolución que comienza con la creación del sello como forma de pago del correo y continúa hasta nuestros días con productos innovadores como Citypaq.

Establecer una clasificación de los productos postales ha sido una tarea que ha experimentado una transformación a lo largo de los años, marcada por la evolución del mercado y la incorporación de nuevos productos y servicios. Fruto de ello se han creado nuevas líneas de negocio y otras se han fortalecido, como la paquetería por el comercio electrónico, el correo directo y marketing y los servicios digitales.

El Reglamento de Prestación de los Servicios Postales (Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre) establecía que los servicios postales se clasificaban según las garantías o según las prestaciones básicas que se otorgaban al envío, resultando la clasificación:

- De acuerdo con las garantías que se otorgan al envío:
 - Servicios de envíos generales: aquellos para los que el operador no otorga más garantías al envío que las ofrecidas con carácter general, se confían al operador sin que medie recibo justificativo individualizado.
 - Servicios de envíos certificados: los que, previo pago de una cantidad predeterminada, establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro, y que facilitan al remitente, en su caso y a petición de éste, una prueba del depósito del envío o de su entrega al destinatario.
 - Servicios de envíos con Valor declarado: los que permiten asegurar éstos por el valor declarado por el propio remitente.
-
- Según las prestaciones básicas o complementarias que conllevan:



- Ordinarios: envíos que se acogen a condiciones y calidades regulares, preestablecidas por el operador postal
- Rápidos: el servicio además de su mayor rapidez y seguridad en la recogida, distribución y entrega de los envíos, se caracteriza por la posibilidad de tener otras prestaciones suplementarias (entrega en fecha determinada, aviso de recibo, etc...).
- Especiales: son prestaciones complementarias a las anteriores (Reembolso, etc...).

El Real Decreto 1323/1990, de 26 de octubre, por el que se modifican las tarifas postales y telegráficas, distribuyó los productos comerciales de Correos en Líneas operativas en función de los niveles de calidad exigibles para cada uno de ellos. En él se definieron tres líneas de productos: productos básicos, productos urgentes y productos económicos.

En 1999, Correos publicó el Manual de Productos y Procedimientos distribuyendo la oferta comercial en Línea Básica, Línea Urgente, Paquetería, Línea Económica y Servicio Postal Financiero. Esta clasificación quedó totalmente desfasada, ya que muchos de los productos originarios habían desaparecido siendo sustituidos por otros, pero a su vez, se habían creado nuevos servicios y productos, imposibles de encuadrar en ninguna de las líneas establecidas.

En los últimos tiempos las tarifas agrupan los productos de forma totalmente diferente a como se hacía hasta ahora y además, se ha generalizado el "Book de productos", donde se encuentra incluido todo el catálogo de productos y cartera servicios que Correos ofrece a los clientes, y que se subdivide en Líneas más acordes al momento que vivimos en el sector postal y que impacta de lleno en Correos, momento de auge de servicios digitalizados, diversificación de servicios y comercio electrónico que obligan a definir nuevas estrategias de paquetería y una nueva cartera de Grupo.

Esta definición de carta es importante aprenderla tal cual viene escrita.

1.1 Carta ordinaria

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 todo caso 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. Es un producto que forma parte del Servicio Postal Universal.

Es correspondencia ordinaria, que se admite para su encaminamiento y entrega, acogida a las garantías generales de rapidez y seguridad que el correo 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.



○ Características del producto:

AMBITO:

- Nacional: España y Andorra
- Internacional:
 - Zona 1: Europa incluida Groenlandia

A efectos del ámbito y para todos los productos postales, desde el 1 de enero de 2009, el ámbito nacional, excepto que expresamente así se indique como ocurre en las notificaciones, incluye a Andorra.



- Zona 2: resto de países

PLAZOS DE ENTREGA:

- **Nacional:** entrega del 93% en 3 días hábiles (D+3):
 - Local: 1 día hábil (D+1)
 - Provincial: 2 días hábiles (D+2)
 - Nacional: 3 días hábiles (D+3)
- **Internacional:**
 - Europa: 2 a 4 días hábiles (plazo promedio según origen/destino).
 - Resto de destinos: según país.

EMBALAJE: en forma de sobre/caja/tubo/rollo que garantice la integridad del contenido. Correos pone a disposición de sus clientes en sus oficinas varios modelos de sobres (papel, acolchados, semirrígidos), prepagados, prefranqueados y embalajes para el adecuado acondicionamiento de los envíos.

PESO: hasta 2 Kg

DIMENSIONES

- **Máximas:**
 - Sobre/Caja: $L+A+A = 90\text{cm}$ sin que la mayor exceda de 60cm.
 - Rollo: $L+2D = 104\text{cm}$, sin que la mayor exceda de 90cm
- **Mínimas:**
 - Sobre/Caja: 14x9cm
 - Rollo: $L+2D = 17\text{cm}$, sin que la mayor sea inferior a 10cm
 - Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deben circular con una etiqueta de 10x7cm en la que figure la dirección el franqueo.

OPCIONES: con contrato y sin contrato

SERVICIOS ADICIONALES:

- **Ámbito nacional:**
 - Recogida a domicilio (para clientes con contrato)
 - Petición de devolución, modificación o corrección de dirección postal por el remitente.
 - Información de devoluciones (para clientes con contrato)
 - Normalización de direcciones postales (para clientes con contrato).
- **Ámbito internacional:**
 - Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
 - Petición de reexpedición por el remitente.
 - Petición del remitente de devolución o modificación de dirección.

TARIFAS Y BONIFICACIONES: las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación según acuerdos. Se establecen los siguientes tramos de peso tanto en el ámbito nacional como en las dos zonas del ámbito internacional:



- Hasta 20 g normalizadas
- Más de 20 g normalizadas hasta 50 g (incluye hasta 20 g sin normalizar)
- Más de 50 g hasta 100 g
- Más de 100 g hasta 500 g
- Más de 500 g hasta 1000 g
- Más de 1000 g hasta 2000 g

1.2 Carta Certificada

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, **cuando se trate de comunicaciones especialmente importantes a cualquier punto** (contratos, presupuestos firmados...). Se trata de un producto del Servicio Postal Universal, tanto cuando circula solo con carácter certificado como cuando incluye, además, valor declarado.

Circula registrado y sus envíos se identifican individualmente mediante una etiqueta con código de barras adherida en el anverso; dicha etiqueta puede ser facilitada en las unidades de admisión o puede imprimirla el cliente desde su ordenador a través de la Oficina Virtual.

En la Web de Correos (localizador de envíos) se ofrece información sobre la entrega de los envíos. El interesado puede consultar por número de certificado que aparece en su resguardo.

Se entrega bajo firma en el domicilio del destinatario. Si no puede realizarse la entrega, se deja aviso de llegada (modelo M-4) en el casillero domiciliario para que el cliente pase a recogerlo en la oficina indicada, permaneciendo en ella a su disposición, durante 15 días naturales.

Los envíos de correspondencia remitidos por las Administraciones Públicas que requieran constancia de su entrega al destinatario y sean depositados en la Red Postal de Correos por operadores y empresas consolidadoras serán considerados por Correos desde su admisión como envíos de cartas certificadas.



○ Características del producto:

AMBITO:

- **Nacional:** España y Andorra
- **Internacional:**
 - Zona 1: Europa incluida y Groenlandia.
 - Zona 2: Resto de países

PLAZOS DE ENTREGA: promedio según origen/destino, para envíos depositados antes de las 16:00 horas en oficinas con turno de tarde o 14:30 horas en oficinas con horario solo de mañana:

- **Nacional:** 93% de los envíos en 3 días hábiles (D+3):
 - Local: 1 día hábil (D+1)



- Provincial: 2 días hábiles (D+2)
- Nacional: 3 días hábiles (D+3)
- **Internacional:**
 - Europa: 2 a 4 días hábiles (plazo promedio según origen/destino).
 - Resto de destinos: según país.

EBALAJE Y ACONDICIONAMIENTO:

- En cualquier envase que garantice la integridad del contenido y permita la inclusión de los datos de remitente y destinatario, así como las etiquetas de código de barras correspondientes al producto en su admisión
- Correos pone a disposición de sus clientes en sus oficinas varios modelos de sobres (papel, acolchados, semirrígidos) y embalajes para el adecuado acondicionamiento de los envíos.
- En el acondicionamiento:
 - Los sobres no pueden ir cerrados con cinta adhesiva ni presentar señales de haber sido abiertos y vueltos a cerrar.
 - Los datos del remitente y destinatario no pueden ir escritos a lápiz
 - Los datos del remitente son obligatorios salvo en los certificados dirigidos a concurso literarios, en estos casos los datos del remitente figuran en el resguardo de imposición generados por IRIS.

PESO: hasta 2 kilogramos

DIMENSIONES:

- **Máximas:**
 - Sobre/Caja: $L+A+A = 90\text{cm}$ sin que la mayor exceda de 60cm.
 - Rollo: $L+2D = 104\text{cm}$, sin que la mayor exceda de 90cm.
- **Mínimas:**
 - Sobre/Caja: 14x9cm.
 - Rollo: $L+2D = 17\text{cm}$, sin que la mayor sea inferior a 10cm.
 - Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deben circular con una etiqueta de 10x7cm en la que figure la dirección el franqueo.

OPCIONES: con contrato y sin contrato.

VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES:

- **Ámbito nacional:**
 - Aviso de Recibo.
 - Valor declarado, hasta 3000€.
 - Prueba de entrega electrónica: PEE 5 Postal (5 años de custodia).
 - Reembolso: máximo 1000€ (en caso de ser devuelto a domicilio el máximo sería 499,99€).
 - Gestión del DUA por parte de Correos.
 - Certificaciones: imposición y entrega.



- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
 - Petición de devolución, modificación o corrección de dirección por parte del remitente.
 - Retorno de la información/Trazabilidad
 - Segundo intento de entrega (para clientes con contrato).
 - Clasificación de envíos (para clientes con contrato).
 - Digitalización de documentos (para clientes con contrato).
 - Normalización de direcciones postales (para clientes con contrato).
- **Ámbito internacional:**
 - Aviso de Recibo (según país).
 - Valor declarado (según país).
 - Reembolso (según país).
 - Gestión del DUA por parte de Correos.
 - Entrega en propia mano (según país).
 - Petición del remitente de reexpedición.
 - Petición del remitente de devolución o modificación de dirección.
 - Recogida a domicilio (con contrato).
 - Retorno de información (según país).

TARIFAS Y BONIFICACIONES: las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación. El precio será el de la carta certificada más el de los servicios adicionales que incorpore. Las tarifas establecidas tienen la posibilidad de bonificación según acuerdos. Se establecen los siguientes tramos de peso tanto en el ámbito nacional como en el internacional:

- Hasta 20 g normalizadas.
- Más de 20 g normalizadas hasta 50 g (incluye hasta 20 g sin normalizar).
- Más de 50 g hasta 100 g.
- Más de 100 g hasta 500 g.
- Más de 500 g hasta 1000 g.
- Más de 1000 g hasta 2000 g.

GARANTIAS:

- **Ámbito nacional:** por pérdida o extravío de un envío, indemnización por una cantidad fija, 30€.
- **Ámbito internacional:** por pérdida o extravío, devolución de la tarifa abonada ordinaria (no incluye derechos de certificado ni seguro) más una cantidad fija 30 DEG¹ (Derecho Especial de Giro).
- **Si se trata de reembolso:**
 - Si la pérdida se produce antes de la entrega de envío a su destinatario: misma indemnización que para el certificado, 30€.
 - Si el envío ha sido ya entregado: el importe del giro.



¹DEG → activo creado por el Fondo Monetario Internacional en 1969 para completar las reservas oficiales de sus países miembros. Su valor está basado en una cesta de cinco monedas: Dólar de EEUU, Euro, Yen japonés, Libra esterlina y Renminbi chino. Su valor actual es de 1,195€.

1.3 Cartas certificadas Tarifa plana

Desde la Dirección Adjunta de Operaciones se han diseñado dos nuevos productos de carta certificada que mejoran la experiencia del cliente, ofreciéndole una opción con las máximas facilidades a un precio inmejorable, al tiempo que se convierten en una herramienta que facilita la prescripción en ventanilla.

Son cartas certificadas de ámbito nacional que acompañan un sobre por el mismo precio y, en el caso de la opción Premium, una serie de valores añadidos a un precio muy ventajoso para el cliente:

- **Carta Certificada Estandar:**
 - Carta certificada hasta 50 gr.
 - Sobre de 162 x 229 mm.
- **Carta Certificada Premium**
 - Carta Certificada hasta 100 gr.
 - Sobre de 189 x 250 mm
 - Seguro (valor declarado) de 100€
 - Prueba de Entrega Electrónica.

1.4 Tarjeta Postal

La Tarjeta Postal se define como toda pieza rectangular de cartulina consistente o material similar, lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal.

La indicación del término “Tarjeta postal” es los envíos individuales implica automáticamente esta clasificación postal, aunque el objeto correspondiente carezca de texto actual y personal. Se ha de reservar la mitad derecha del anverso para consignar los datos del destinatario.

- **Características del producto:**

AMBITO:

- Nacional: España y Andorra
- Internacional:
 - Zona 1: Europa incluida Groenlandia
 - Zona 2: resto de países

PLAZOS DE ENTREGA:

- **Nacional:** entrega del 93% en 3 días hábiles (D+3):
 - Local: 1 día hábil (D+1)
 - Provincial: 2 días hábiles (D+2)
 - Nacional: 3 días hábiles (D+3)
- **Internacional:**
 - Europa: 2 a 4 días hábiles (plazo promedio según origen/destino).



- Resto de destinos: según país.

ACONDICIONAMIENTO: cartulinas consistentes

PESO: hasta 20 gramos.

DIMENSIONES

- **Máximas:** largo 23,5 x 12 cm de ancho.
- **Mínimas:** largo 14 x 9 cm de ancho.
- **Espesor máximo 5 mm**

SERVICIOS ADICIONALES:

- **Ámbito nacional:**
 - Recogida a domicilio (para clientes con contrato)
 - Petición de devolución, modificación o corrección de dirección postal por el remitente.
 - Información de devoluciones (para clientes con contrato)
 - Normalización de direcciones postales (para clientes con contrato).
- **Ámbito internacional:**
 - Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
 - Petición de reexpedición por el remitente.
 - Petición del remitente de devolución o modificación de dirección.

Aunque normalmente no los incorpora se puede admitir tanto en ámbito nacional como internacional con los servicios de certificado, aviso de recibo y/o reembolso.

TARIFAS Y BONIFICACIONES: en el ámbito nacional e internacional tienen los mismos tramos de peso y la misma tarifa que la carta ordinaria.

GARANTIAS ADICIONALES: solamente si se trata de una tarjeta postal certificada, habría una indemnización, de 30€ para nacional, o de la devolución de la tarifa más 30 DEG en el ámbito internacional, en caso de pérdida o extravío.

1.5 Carta urgente

Producto que permite enviar, con carácter urgente, documentos/mercancías como un envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, o documentos, comunicaciones escritas que tengan carácter actual y personal. Debe llevar consignada la indicación "Urgente" en color rojo. Puede tener seguimiento informatizado, pero solo en el ámbito nacional.



- **Características del producto:**



AMBITO:

- Nacional: España y Andorra
- Internacional:
 - Zona 1: Europa incluida Groenlandia
 - Zona 2: resto de países

PLAZOS DE ENTREGA:

- **Nacional:** 1 día hábil (D+1), para correo depositado antes de las 16:00 en oficinas con turno de tarde, o de 14:30 en oficinas con solo horario de mañana, y siempre que tengan como origen y destino grandes poblaciones.
- **Internacional:**
 - Europa: el plazo será de 1 a 3 días hábiles aproximadamente, plazo medio que puede variar según origen y destino, así como según la red logística urgente del país de destino.
 - Resto de destinos: los plazos dependerán según país.

- TEMA RECORTADO PARA MUESTRA - CORREOS: PERSONAL LABORAL- TEMA RECORTADO PARA MUESTRA -

(...)

1.6 Notificación

Correos como prestador del servicio postal universal conforme a la ley 43/2010, de 30 de diciembre, se encarga de la admisión, tratamiento y distribución de las notificaciones administrativas de Organismos Públicos con personalidad jurídica reconocida por ley, y otras instituciones que sin ser de naturaleza pública, si ejerzan funciones que se rijan por derecho público.

Producto certificado indicado exclusivamente para organismos públicos, entidades administrativas y también judiciales que necesiten tener prueba fehaciente de la entrega de sus comunicaciones de carácter legal. Incluyen hasta dos intentos de entrega en domicilio del destinatario, en fecha y hora distinta; si no se ha podido realizar la entrega en mano, se deposita aviso de llegada en el casillero domiciliario y permanecerán 7 días naturales en Lista.

Hay que distinguir entre notificaciones reguladas por la ley 24/1999 RD 11829/1999 (judiciales) y notificaciones reguladas por ley 30/2015 (administrativas) en cuanto al concepto de hora distinta:

- Las notificaciones reguladas por la ley 24/1999 RD 11829/1999 (**judiciales**) que realizarán el segundo intento de entrega dentro de los tres días siguientes al primer intento y con una diferencia horaria de 60 minutos.
- Las notificaciones reguladas por la ley 30/2015 (**administrativas**), vigente desde el 2 de octubre de 2016 y que en su artículo 42.2 recoge: *“cuando la notificación se practique en el domicilio del destinatario (interesado), de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de 14 años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie se hiciera cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. En caso de que el primer intento se haya realizado antes de las 15 horas, el segundo intento deberá realizarse después*



de las 15 horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación”.



○ **Características del producto:**

AMBITO: únicamente España.

PLAZOS:

- Local: 1 día hábil (D+1).
- Provincial: 2 días hábiles (D+2).
- Nacional: 3 días hábiles (D+3).
- En caso de envíos masivos, los compromisos se fijarán con el cliente.

EMBALAJE: ha de garantizar la integridad del contenido y además:

- En el anverso del envío figurará la palabra **“NOTIFICACIÓN”** en caracteres muy visibles y de debajo de ella el acto al que se refiere (citación, requerimiento, resolución...), así como la indicación del número de expediente y cualquier otra expresión que indique el acto a notificar. Además figurará el número de certificado y el nombre del órgano remitente y su dirección (artículo 40 Reglamento Postal).
- Si se trata de una notificación SICER circulará, necesariamente, informatizada y figurará en el anverso del sobre y en el aviso de recibo **“NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA”** con un código de barras con número alfanumérico, estructura SICER. Todos los envíos van acompañadas del modelo normalizado de aviso de recibo, salvo las que lleven Prueba de Entrega Electrónica.

PESO: hasta 2 kg.

DIMENSIONES:

- **Máximas:**
 - Sobre/Caja: $L+A+A=90$ cm, sin que la mayor exceda de 60cm.
 - Tubo/rollo: $L+2D= 104$ cm, sin que la mayor exceda de 90cm.
- **Mínimas:**
 - Sobre/Caja 14 x 9cm.
 - Tubo/Rollo: $L+2D = 17$ cm, sin que la mayor sea inferior a 10 cm.
 - Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.



SERVICIOS ADICIONALES:

- Gestión de entrega de notificaciones (se crea para dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 39/2015, sobre la entrega de notificaciones en dos turnos distintos).
- Aviso de recibo
- Prueba de entrega electrónica (PEE): se articula en tres modalidades con tarifa diferenciada según el plazo de custodia elegida:
 - PEE 5 POSTAL (5 AÑOS DE CUSTODIA).
 - PEE 10 POSTAL (10 AÑOS DE CUSTODIA).
 - PEE 15 POSTAL (15 AÑOS DE CUSTODIA).
- Petición de devolución, modificación o corrección de dirección.
- Recogida a domicilio.

VALORES AÑADIDOS PARA CLIENTES CON ACUERDOS ESPECIALES:

- Nota de cortesía.
- Retorno de información
- Gestión de información de devoluciones.
- Servicio complementario de clasificación de documentos devueltos.
- Tercera entrega ordinaria.
- Tercera entrega urgente
- Digitalización de documentos.
- Envío de SMS al notificado.
- Servicio Integral de Notificaciones: Correos realiza la gestión completa. La entidad solo tiene que enviar las comunicaciones por vía telemática y Correos las imprime, envía y entrega con todos los requisitos legales. Posteriormente informa de los resultados de la entrega.

OPCIONES: con contrato y sin contrato.

1.7 Envíos con tratamiento SICER

Entidades o instituciones que remitan remesas masivas de certificados y notificaciones que requieran información electrónica de retorno y demás condicione de entrega personalizadas. Disponen de las ventajas que ofrece el Sistema de Información y Control de Envíos Registrados. Los envíos con tratamiento SICER obtendrán:

- Respuestas más rápidas.
- Mejora en la calidad de la información recibida.
- Homogeneidad de la información.
- Mayor capacidad para resolver los problemas.

Los envíos con tratamiento SICER van identificados con un código de barras de 23 caracteres que se estructura de la siguiente manera:



Código de Producto	Código de cliente	Código de remesa	Número de envío	Carácter de control
1-2	3-4-5-6-7-8-9-10	11-12-13-14	15-16-17-18-19-20-21-22	23

Aunque algunos de los envíos SICER llevan tiempo sin utilizarse, Correos los mantiene en algunos de sus documentos, y estos son los distintos tipos que hay: envíos registrados, notificaciones y envíos ordinarios SICER.

1.7.1 Envíos registrados

- **C1:** Certificado informatizado 1-15. Certificado con un intento de entrega a domicilio: si el intento resultase fallido pasará a Lista donde permanecerá 15 días naturales a disposición del destinatario.
- **C2:** Certificado informatizado 2-7. Se admitirá y cursará como certificado de línea básica, en la distribución se efectuará dos intentos de entrega a domicilio y estará en la oficina durante siete días naturales a disposición del destinatario. Se informará al remitente por vía telemática de los dos intentos de entrega y del resultado de permanencia en la oficina.

- TEMA RECORTADO PARA MUESTRA - CORREOS: PERSONAL LABORAL- TEMA RECORTADO PARA MUESTRA -

(...)

1.7.2 Notificaciones informatizadas

- **90...:** se trata de una Notificación de la Agencia Tributaria. Tiene dos intentos de entrega y 7 días naturales en lista. No se pueden reexpedir ni reenviar.

Tiene el aviso de recibo impreso en color azul en el anverso del propio sobre, debiéndose separar del mismo por el trepado dispuesto al efecto en el momento de la entrega.

En la parte superior del Aviso de Recibo tiene un código de barras para grabación en SGIE, y la fecha límite para la entrega a destinatario. Si se supera esta fecha no se debe realizar el primer intento de entrega devolviéndose a origen con la indicación "Fuera de fecha límite".

Su reparto se realizará con los procesos habituales para cualquier notificación pero con las siguientes particularidades

- La Agencia Tributaria no contempla la opción de 07 Nadie se hace cargo y lo considera como 03 Ausente.
- Solo se considerará como 04 Desconocido, en el caso de que se tenga la absoluta certeza de que el destinatario no vive allí, y a pesar de ello, se realizará el segundo intento de entrega.
- **NT:** Notificación informatizada, con dos intentos de entrega y 7 días naturales en Lista. Cuando un acuerdo tiene ámbito nacional, el Aviso de recibo es de color amarillo y cuando el ámbito del acuerdo es zonal, el aviso de recibo es de color crema.
- **NS:** Notificación Informatizada Digitalizada, con dos intentos de entrega y 7 días naturales en Lista, el aviso de recibo es digitalizado
- **ND:** Notificaciones Informatizada con dos intentos de entrega domiciliaria, sin entrega en Lista y depósito en buzón.



- **N3:** Notificación informatizada Tercer Intento Tarde N3, cuenta con dos intentos de entrega y 7 días naturales en Lista, pasado este tiempo, y solo para capitales de provincia y grandes ciudades, se realiza un tercer intento de entrega en turno de tarde, normalmente por la Unidad de Servicios Especiales (USE).
- **NE:** Notificación Informatizada con Lista y Depósito en buzón. Tiene dos intentos de entrega domiciliaria, con permanencia en Lista, y si no fue retirado por el Destinatario se debe depositar en su buzón después de permanecer 7 días naturales en lista domiciliaria como si se tratase de un envío ordinario, recordando separar previamente el Aviso de Recibo.

1.7.3 Envíos ordinarios

- **OB:** cuentan en el anverso con un código de barras que lo identifica y que comienza por OB. Solo se realiza la grabación en SICER de la causa de la devolución.

Los OB no se graban en SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos). La entrega de estos envíos se realiza depositándolos en los casilleros domiciliarios. Entre sus clientes más reconocidos están: Grupo Carrefour, Makro Autoservicio Mayoristas, TGSS, o la DGT.

TABLA RESUMEN DE ENVÍOS CON TRATAMIENTO SICER

PRODUCTO	1º INTENTO	2º INTENTO	PASA A LISTA	DEPOSITO EN BUZÓN	OBSERVACIONES
C1	Sí	No	15 días	No	
C2	Sí	Sí	7 días	No	
C5	Sí	Sí	15 días	No	
1-0-B	Sí	No	No	Sí	Primer intento en turno de tarde
TB-2	Sí	Sí	No	No	3º intento oficina bancaria
NT	Sí	Sí	7 días	No	
NS	Sí	Sí	7 días	No	AR digitalizado
N3	Sí	Sí	7 días	No	Tercer intento de entrega en turno de tarde
ND	Sí	Sí	No	No	Separar aviso de recibo
NE	Sí	Sí	7 días	No	Separar aviso de recibo
NE con PEE	Sí	Sí	7 días	No	
90...	Sí	Sí	7 días	No	
OB	Sí	No	No	Sí	



1.8 Valijas

El servicio de valijas permite diseñar un circuito completamente adaptado a las necesidades del cliente en cuanto al recorrido (solo ida, ida y vuelta, ruta por varios puntos), frecuencia (diaria, semanal, días alternos pudiendo incluir sábados), horarios prefijados de recogida y entrega previamente acordados, de documentos y mercancías bajo contrato. Es un producto adaptado a la “medida del cliente”, especialmente diseñado para el correo interno de las empresas que necesitan intercambiar correspondencia periódica entre la oficina central y sucursales.

- **Características del producto:**

AMBITO: España y Andorra

PLAZOS DE ENTREGA: en cada caso, los compromisos se concentrarán según acuerdo con el cliente. A título meramente informativo, el plazo es de 1 día hábil para todo el territorio nacional, entregándose en el punto de destino y horario acordado con el cliente.

EMBALAJE: bolsa con asas para uso modular, que reúna las siguientes características: material plástico flexible, PVC, nylon, cualquier material resistente que incorpore el logotipo del cliente en un sitio visible. Cierre de cremallera que se pueda precintar. Ventana de plástico transparente en el centro del anverso para la etiqueta del Origen/Destino.

ACONDICIONAMIENTO: las valijas deben ir cerradas con unos precintos de diferentes colores:

Amarillo → para las valijas que se envían desde la central a las delegaciones sucursales.

Rojo → para las valijas que se envían desde las sucursales o delegaciones a la central.

Previsión de precintos: adquirir uno de cada color por valija y día contratado con una previsión recomendada de 6 meses.



PESO: hasta 20 kilogramos.

SERVICIOS ADICIONALES:

- Servicio diario (laborable).
- Servicio con o sin periodicidad pactada: ida/vuelta o sólo ida.
- Clasificación de documentos.
- Venta de bolsas de Valijas.



- TEMA RECORTADO PARA MUESTRA - CORREOS: PERSONAL LABORAL- TEMA RECORTADO PARA MUESTRA -

2 Bloque Financiero

Con los servicios financieros que presta Correos se pueden realizar y recibir pagos en España y en el extranjero, contratar una tarjeta de débito MasterCard o realizar pagos a empresas de facturas.



Envío dinero

Desde la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el servicio de Giro postal (giro nacional e internacional) queda como un servicio adicional o complementario a los servicios postales. En la Disposición final tercera de la Ley se establece:

“Sin perjuicio de que el Gobierno pueda fijar otros servicios adicionales, se considerará como servicio complementario a los servicios postales el servicio de Giro postal, mediante el cual se ordenan pagos a personas físicas o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal, tal como se define en la presente ley.

Este servicio tiene la consideración de servicio financiero de interés económico general que deberá prestarse, directamente o a través de terceros, por el operador designado por el Estado para prestar el Servicio Postal Universal, de conformidad en todo lo que resulte aplicable, con la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago y su normativa de desarrollo.

La extensión, con especial atención a zonas rurales, la modalidad de prestación y el sistema de financiación de este servicio se determinarán en el correspondiente contrato que se suscriba con el citado operador a estos efectos, conforme a los requisitos que reglamentariamente se determinen.”

No se incluyen dentro de la Disposición final tercera, y por tanto, no es considerado servicio complementario a los servicios postales, el servicio de Western Union, para el que Correos actúa con un agente colaborador más de la multinacional Western Union.

Los servicios financieros cuentan con todas las garantías en todos los trámites. Ahora su denominación ha pasado de “giro” a “órdenes de envío de dinero”. Su codificación consta de 13 dígitos que comienzan por “ED” y finaliza con 3 dígitos por el tipo de admisión (V=ventanilla) y la tipología de envío (IN=inmediato), ejemplo: ED01234567VIN.

Las ordenes de Envío a domicilio se postalizan en un nuevo sobre especial para entregar cerrado a la Unidad de Distribución. Solo la Oficina y el cliente ven el dinero. Las órdenes de envío avisadas por reparto se podrán recoger en cualquier Oficina presentando el aviso con el código de envío.

2.1 Giro nacional

Denominado ahora “órdenes de envío de dinero”, desde la implantación del sistema SEDI (Sistema de Envío de Dinero), es aquel mediante el cual se ordenan pagos a personas físicas o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal pública, garantizando la cantidad girada. Este servicio implica la entrega al destinatario o a la persona autorizada del importe económico en la dirección indicada, en su caso, admitiendo en su ejecución distintas calidades, en función de su forma de entrega. Gracias al control y confidencialidad del proceso, el giro es un servicio totalmente personalizado.



Las Ordenes de Envío a domicilio se postalizan en un nuevo sobre especial para entregar cerrado a la Unidad de Distribución. Sólo la Oficina y el cliente ven el dinero.

○ **Características del producto:**

AMBITO:

- **Nacional:** España y Andorra.

MODALIDADES:

- Giro nacional:
 - Envío Giro Inmediato: envío de dinero instantáneo, en 15 minutos, en cualquier oficina de Correos por parte del destinatario.
 - Envío Giro Urgente de entrega en domicilio: los dirigidos a listas y a apartados, a efectos de tarifa, se incluyen dentro de esta modalidad.
 - Envío Giro Ordinario de entrega en domicilio: los dirigidos a listas y a apartados, a efectos de tarifa, se incluyen dentro de esta modalidad.
 - Envío orden de ingreso en cuenta (OIC): la cantidad girada es ingresada directamente en la cuenta corriente indicada al efecto.
 - Envío a prisiones: la cantidad girada, dirigida a un recluso, se ingresa directamente, en la cuenta de prisiones previamente autorizada.
- Giro Oficial nacional (giros internos de Correos):
 - Envío urgente oficial.
 - Envío ordinario oficial.

FORMAS DE PAGO AL DESTINATARIO:

- **Metálico:** envío giro inmediato, envío giro ordinario, envío giro urgente y giros oficiales.
- **Abono en cuenta:** envío orden de ingreso en cuenta (OIC) y envío prisiones.
- El abono con Cheque Postal desapareció durante 2019.

LUGAR DE PAGO:

- **En el domicilio del destinatario:** envío giro ordinario y envío urgente.
- **En oficina postal:** envío giro inmediato, envíos ordinarios o urgentes dirigidos a apartados o lista y órdenes de envío avisadas en reparto domiciliario.
- **En entidad bancaria:** envío orden de ingreso en cuenta (OIC) y envío a prisiones.

PLAZOS DE ENTREGA:

- **Envío giro inmediato:** con disponibilidad inmediata en cualquier oficina postal del territorio nacional. Se entregan con localizador (código único alfanumérico, generado por la aplicación SEDI y compuesto de 7 caracteres).
- **Envío giro ordinario:** entre 3 y 5 días hábiles.
- **Envío urgente:** en 6 horas (D+0) para envíos depositados en oficina antes de las 13:00 horas y destinatario a localidades con USE. A la mañana siguiente del día hábil siguiente, para el resto de los envíos (D+1).
- **Envío orden de ingreso en cuenta (OIC) y envío a prisiones:** 3 días.



LIMITES A GIRAR:

- **Cantidad mínima:** 00,1 euros (la página web de Correos recoge 0,10€, pero IRIS y las propias tarifas de Correos para 2020, la establecen en 0,01€)
- **Cantidad máxima:** 2.499,99€, excepto para los giros dirigidos a domicilios (ordinario y urgente), que su cantidad mínima es de 499,99€.

SERVICIOS ADICIONALES:

- Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.
- Certificación de imposición y entrega (abono) de giro.
- Gestión de información de giro.
- Exclusivo para el Giro inmediato:
 - SMS al destinatario para comunicar la puesta a disposición del giro.
 - SMS al remitente notificando el pago del giro.
 - SMS al destinatario y remitente para comunicar la puesta a disposición del giro y la notificación de pago.

TARIFAS: las tarifas de giros se componen de una percepción fija que varía según el tipo de giro y un tanto por ciento sobre la cantidad girada, redondeándose el resultado obtenido a céntimos de euro. Todos los giros están exentos de IVA:

- Giro ordinario: 8€ + 1,25% de la cantidad girada.
- Giro urgente: 15€ + 1,25% de la cantidad girada.
- Giro OIC (a abonar en cuenta): 2,25€ + 1,50% de la cantidad girada.
- Giro inmediato: 3,50€ + 1,50% sobre la cantidad girada.

FORMAS DE PAGO: con carácter general en ventanilla por el remitente y en metálico.

GARANTIAS ADICIONALES:

- Correos garantiza la totalidad de la cantidad girada.

En caso de demora y solo para el Giro urgente, se devuelve al remitente la tarifa abonada, siempre que la causa sea imputable a Correos.

2.2 Giro internacional

Es un producto que permite ordenar pagos a personas o entidades en las localidades de los países con los que Correos tiene establecido acuerdo, garantizando la cantidad girada y atendiendo a las restricciones que cada país tenga vigentes respecto a los tipos y formas de abono.

2.2.1 Eurogiro

El giro electrónico zona 1 o Eurogiro, es una orden de pago que se transmite al país de destino, vía electrónica. Una vez recibida la orden electrónica en el país de destino, esta se convierte en un giro doméstico, acogiéndose a su normativa. Los Eurogiros pueden ser encaminados, tanto a los operadores postales designados, como a entidades financieras.

- **Características del producto:**



AMBITO: internacional, países con los que Correos tiene acuerdo para la prestación del servicio: Albania, Alemania, Bosnia, Herzegovina, Brasil, Bulgaria, Cabo Verde, Croacia, Eslovenia, Francia, Filipinas, Grecia, Hungría, Italia, Japón, Letonia, Lituania, Marruecos, Polonia, Portugal, Rumania, San Marino, Senegal, Serbia y Montenegro, Suiza, Turquía, Tailandia y Ucrania.

PLAZO DE ENTREGA: de 4 a 6 días hábiles.

LÍMITES DE DINERO A GIRAR:

- **Mínimo:** 0,01€
- **Máximo:** el importe nominal máximo varía en función del país de destino, siempre con la premisa de que el importe máximo a girar por persona y día no podrá superar los 2.499,99€ o su contravalor en moneda extranjera.

SERVICIOS ADICIONALES: comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.

TARIFAS: constan de dos partes, una cantidad fija de 5,75€ más un 1,50% sobre la cantidad girada.

FORMAS DE PAGO: con carácter general en ventanilla por el remitente y en metálico.

GARANTIAS: Correos garantiza la totalidad de la cantidad girada.

2.2.2 Giro UPU electrónico urgente (IFS)

El Giro IFS es un servicio conocido como “Giro Postal Internacional Urgente” basado en la aplicación Internacional Financial System, diseñado por el Centro de Tecnología Postal de UPU, con objetivo de crear una red fiable y segura para la transferencia de dinero por medio electrónicos entre los operadores postales.

El dinero es depositado en efectivo en la moneda del país emisor por el remitente, para el pago a beneficiario designado en el país de destino. Los fondos son pagados en efectivo al beneficiario, debidamente identificado en la oficina del país de destino, en la moneda designada para el pago de destino.

El remitente recibe un código de seguridad (un código alfanumérico de entre 6 y 10 caracteres, a ser posible una mezcla de letras y números). Este código será generado por la propia aplicación local del Operador emisor. El código es enviado de un lado al otro vía la red IFS. El remitente debe informar al beneficiario, la cantidad y el código secreto, ya que estos datos pueden ser requeridos para efectuar el pago. Este código se imprime en el resguardo del giro, siendo conocido únicamente por el remitente.

Esta última modalidad de giro está a disposición del beneficiario en minutos, dependiendo de los horarios de operación de la oficina de pago. Se establece que para el cumplimiento del objetivo global de puesta a disposición del cliente, cualquier envío debe estar disponible en un plazo de 15 minutos.

○ **Características del producto:**

AMBITO: internacional, países con los que Correos tiene acuerdo para la prestación del servicio, que se estructura en cinco grupos de países:

- Grupo 1: Portugal.
- Grupo 2: República Dominicana, Perú, Colombia, Ecuador y Paraguay.
- Grupo 3: Chile y Uruguay.
- Grupo 4: Cuba.
- Grupo 5: Moldavia.

PLAZO DE ENTREGA: disponible para el destinatario en los 15 minutos siguientes a su admisión, siempre teniendo en cuenta las posibles diferencias horarias.



LÍMITES DE DINERO A GIRAR:

- **Mínimo:** 0,01€
- **Máximo:** el importe nominal máximo varía en función del país de destino, siempre con la premisa de que el importe máximo a girar por persona y día no podrá superar los 2.499,99€ o su contravalor en moneda extranjera.

SERVICIOS ADICIONALES: comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.

TARIFAS: existen cinco grupos de países, existiendo una cantidad fija más un porcentaje sobre la cantidad enviada. También existe una “tarifa plana” para ciertos países donde se abonan 4,75 euros más un porcentaje sobre la cantidad enviada:

- Grupo 1 Portugal: tramos de 250, 500, 1.000, 2.000 y 2.499,99€.
- Grupo 2 República Dominicana, Perú, Colombia, Ecuador y Paraguay: tarifa plana de 4,75€ independientemente de la cantidad girada.
- Grupo 3 Chile y Uruguay: tramos de 500, 850 y 2.499,99€.
- Grupo 4 Cuba: tramos de 500 y 1.000€.
- Grupo 5 Moldavia: tramos de 100, 250 y 2.499,99€.

FORMAS DE PAGO: con carácter general en ventanilla por el remitente y en metálico.

GARANTIAS: Correos garantiza la totalidad de la cantidad girada.

2.3 Correos Cash

Correos ha creado este producto financiero viendo la oportunidad de negocio gracias a sus más de 2.400 oficinas multiservicio y su gran capilaridad. En un contexto donde las entidades financieras cada día tienen menos oficinas físicas y la existencia de una “guerra” de misiones por el uso de las redes de cajeros, este producto permite a los clientes realizar varios tipos de operaciones.

Permitirá a los clientes de Evo Banco, Banco Mediolanum, Triodos Bank y Bancafor ingresar, retirar efectivo, ingresar cheques (solo para Mediolanum), enviar dinero a un tercero o solicitar dinero a domicilio a través de las oficinas postales.

Normalmente las operaciones son gestionadas por los clientes de la entidad bancaria mediante la APP, por lo que los tramites en las Oficinas de correos son prácticamente inmediatos.

La implantación de este producto tiene dos fases. En la primera, los clientes de la entidad pueden únicamente realizar ingresos de efectivo, simplemente con su número de cuenta y un documento de identidad.

En la segunda fase los clientes bancarios podrán disfrutar de todos los servicios y además gestionarlos con la ayuda de la app de su entidad.

2.4 Western Union

Permite enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas de Correos. El dinero está disponible minutos después de su admisión en ventanilla en el país de destino. Se realiza mediante transferencia electrónica y con el uso de un código secreto o número de control de transferencia MTCN (Money Transfer Control Number), de 10 cifras, tanto para transferencias de dinero como para pago de dinero. Los servicios que presta son:

- **WILL CALL:** transferencia de dinero en minutos.



- **NEXT DAY:** transferencia de dinero.
- **DIRECT TO BANK:** permite enviar fondos directamente a la cuenta bancaria cualificada del beneficiario, contando con un plazo de minutos hasta 3 días. Aunque técnicamente es posible realizar esta operación a una cuenta en España, el servicio Direct to Bank no permite que este servicio sea empleado con cuentas de España.
- **WESTERN UNION AIR:** servicio que consiste en finalizar transacciones iniciadas por el cliente a través de un teléfono móvil, mediante la aplicación de Western Union.
- **Características del producto:**

AMBITO: internacional. Western Union presta este servicio en cualquiera de las oficinas que tiene en más de 200 países y se cursa por vía electrónica. Desde las oficinas de Correos se pueden realizar:

- Envíos a países con acuerdo: el destinatario lo podrá cobrar en cualquier oficina del país de destino; ahora bien, no se puede enviar un Western Union a otra oficina de Correos o locutorio autorizado dentro del territorio nacional.
- Pagos: en las oficinas de Correos se pagarán los Western admitidos en el extranjero, o en locutorios u oficinas autorizadas en España de agentes distintos a Correos.

- TEMA RECORTADO PARA MUESTRA - CORREOS: PERSONAL LABORAL- TEMA RECORTADO PARA MUESTRA -

