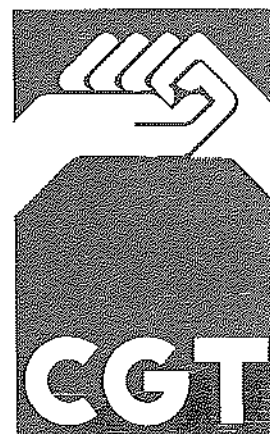


MANUAL DE CONSOLIDACION A PERSONAL LABORAL FIJO EN CORREOS:

TEMAS POSTALES
CULTURA GENERAL Y
PRUEBAS PSICOTÉCNICAS



SINDICATO DE CORREOS CGT

Edición Actualizada, Septiembre de 2015



Porque tú sí que importas y todo está fatal



TEMA 2. LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CORREOS

Correos presta servicios de distinta naturaleza y ofrece productos muy variados: permite el envío de documentos, de impresos y de paquetería, posibilita el envío de dinero por medio de distintas modalidades de giro, participa activamente en el negocio bancario a través de Bancorreos y colabora con otras empresas en la venta de productos (tarjetas postales, recargas telefónicas) o en el cobro de recibos, etc.

En los próximos años, el Grupo Correos va a focalizar sus esfuerzos en cuatro mercados relevantes: paquetería, marketing directo, correspondencia y servicios registrados y de certificados (innovando en productos electrónicos que complementen la oferta de los servicios físicos actuales). Mientras la estrella de los planes anteriores era invertir en automatización e infraestructuras, la del actual plan es comercialización, marketing y segmentación.

Más del 90% de los ingresos de Correos proceden de los servicios postales. A medio plazo no se prevé que los medios físicos de comunicación desaparezcan: el escenario más realista es que haya una convivencia de envíos físicos y electrónicos. El Grupo Correos tiene una cuota de mercado en el ámbito de la paquetería de en torno al 10%. El negocio de la paquetería es el más atractivo, porque es el único con claras expectativas de crecimiento.

A) LOS PRODUCTOS POSTALES

Son los productos que permiten el envío de comunicaciones, documentos y mercancías dentro del territorio español y a nivel internacional. Estos envíos se agrupan en líneas de productos: la línea básica, la línea económica, la línea de paquetería y la línea urgente.

1.- La línea básica de productos postales

Comprende los productos tradicionales del correo público, aquellos productos que satisfacen las necesidades básicas de comunicación escrita entre ciudadanos y empresas. Estos productos generan la mayor parte de los ingresos de Correos.

Los productos de esta línea se caracterizan porque tiene un tratamiento postal prioritario y porque sus plazos de entrega son cortos y regulares.

Son productos de esta línea: la carta, el sobre prefranqueado carta, la tarjeta postal, la tarjeta postal prefranqueada, la carta certificada, la tarjeta postal certificada, la notificación y el aerograma*.



1.1 La carta

Carta es todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza que tenga carácter actual y personal. Siempre tendrán la consideración de cartas los envíos de recibos, facturas, documentos de negocio, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.

La carta se entrega en el domicilio del destinatario y Correos garantiza la confidencialidad y fiabilidad de este servicio. Es un envío que forma parte del Servicio Postal Universal que Correos ha de prestar de forma permanente.

Ficha del producto

- **Ámbito:** nacional (incluye España y Andorra) e internacional (distingue dos zonas: zona 1 –Europa incluida Groenlandia-, zona 2 –resto de países-).
- **Plazo de entrega:** local: 1 día hábil, provincial: 2 días hábiles, nacional: 3 días hábiles, Europa: 4 días hábiles. El 93% de las entregas en D + 3.
- **Acondicionamiento:** el contenido puede ir en sobre, caja, tubo o rollo, siempre que se garantice su integridad. El embalaje no podrá contener mensajes publicitarios y, si utilizamos un sobre, éste no podrá ser de plástico transparente ni de color azul claro. En las cartas internacionales se deberá colocar una etiqueta en el ángulo superior izquierdo con la expresión **“Prioritario/Priority”** en letras blancas sobre fondo azul. Si estas cartas internacionales incluyen un contenido comercial y van dirigidas a países de fuera de la Unión Europea, deberán llevar adjunta la etiqueta verde **CN22**. Las cartas nacionales con contenido comercial destinadas a Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla llevarán el impreso **DA 1** cumplimentado.
- **Peso y dimensiones:** las recogidas en los Anexos 1, 2, 3 y 4.
- **Opciones:** con contrato o sin contrato.
- **Servicios adicionales:** en el ámbito nacional petición de devolución y modificación o corrección de dirección; en el ámbito internacional petición de reexpedición por el remitente (según países) y petición de devolución o modificación de la dirección.
- **Servicios complementarios:** recogida a domicilio para clientes con contrato y normalización de direcciones.

ADUANA DOUBANE Puede ser abierto de oficio Pout être ouvert d'office		CN 22 (C 1 anterior)
<small>Forme que se corta si el envío está acompañado de una declaración de aduana. Si no, deberá tenerse en cuenta la forma de aduana.</small>		<small>Para el contenido de este envío deberá indicarse el valor en moneda local. Véase el formulario de declaración de aduana.</small>
<small>Ver instrucciones al dorso</small>		<small>Valor imponible indique la moneda Valeur en douane (indique la monnaie)</small>
Descripción detallada del contenido <small>Désignation détaillée du contenu</small>		
Peso neto Poids net		Valor total Valeur totale
<input type="checkbox"/> Regalo Cadeau	<input type="checkbox"/> Muestra comercial Echantillon commercial	
<small>Certifico que este envío no contiene ningún objeto peligroso prohibido por la legislación postal. Firma Je certifie que cet envoi ne contient aucun objet dangereux interdit par la réglementation postale. Signature</small>		



Porque tú sí que importas y todo está fatal



- **Tarifas y bonificaciones:** Las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación, según acuerdos. Las cartas y tarjetas postales dirigidas a poblaciones de la frontera francesa que no disten más de 30 kilómetros de la localidad expedidora en España se franquearán con la tarifa de carta nacional.
- **Formas de pago:** El servicio se puede pagar en el momento de su solicitud en metálico, cheque o con tarjeta de crédito. Utilizará como sistema de franqueo sellos, estampillas generadas por IRIS o estampaciones generadas por máquina de franquear de la Oficina. También se puede pagar antes de solicitar el servicio (sistema de prepago), utilizando sobres prefranqueados o el sistema de franqueo a máquina; o después de solicitar el servicio (sistema de pospago) mediante la modalidad de franqueo pagado, para clientes con contrato, o de franqueo en destino.
- **Elementos diferenciadores del producto:**
 1. **Transporte:** ámbito nacional red línea básica y red aérea nocturna, y ámbito internacional red prioritaria (por avión).
 2. **Criterios de selección:** fiabilidad y precio.
 3. **Principales clientes:** particulares, profesionales, pymes, instituciones públicas y privadas, sectores de banca, distribución, seguro, etc.
 4. **Productos sustitutivos:** prefranqueados.

Las cartas ordinarias suelen circular sin número ni código de barras que las identifique, salvo en el caso de los envíos "OB". Son envíos ordinarios acogidos a acuerdos especiales. Estos envíos ordinarios tienen en el anverso un código de barras que comienza por las letras **OB** y permite su control informático (SICER). **El único evento que se graba de estos envíos es su devolución**⁹.

1.2 El sobre prefranqueado carta

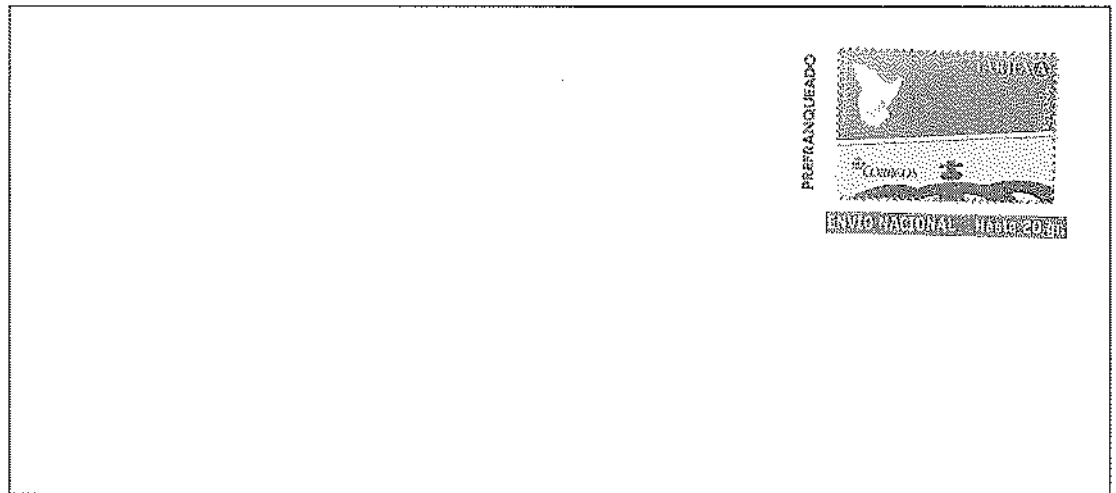
Es un producto de **ámbito nacional e internacional** que incluye el sobre y el franqueo del envío. Permite enviar los mismos documentos y mercancías que una carta, con iguales plazos y garantías que el resto de productos de la línea básica.

El sobre lleva incorporado en su anverso un signo de franqueo expresado en valor monetario (euros) o en letra, con validez temporal ilimitada.

Existen cinco tipos de sobres prefranqueados: sobre con franqueo nacional (normalizado hasta 20 g) -tarifa A-, sobre con franqueo nacional (no normalizado hasta 20 g) -tarifa A2-, sobre con franqueo nacional (más de 20 a

⁹ Son clientes de este servicio la Tesorería General de la Seguridad Social, Dirección General de Tráfico, Grupo Carrefour, Makro Autoservicio Mayoristas, Wolters Kluwer España, Xfera móviles, Intrum Justitia Ibérica, Gescobro, Global Service Solutions y Marketing Directo.

50 g) -tarifa A2-, sobre con franqueo internacional para Europa -tarifa B- y sobre con franqueo internacional para el resto del mundo -tarifa C-.



Ficha del producto:

- **Ámbito:** nacional e internacional.
- **Servicios adicionales:** el producto está pensado para el servicio ordinario de la línea básica. Sin embargo se puede utilizar para enviar cartas de cualquier clase o modalidad (urgentes y certificadas), siempre que se abone previamente el importe de la tarifa que falta para estos servicios.

1.3 La tarjeta postal

Es una pieza rectangular, de cartulina consistente o material similar, que, lleve o no el título de tarjeta postal, circula al descubierto y contiene un mensaje de carácter actual y personal. La indicación del término "tarjeta postal" en los envíos individuales implica automáticamente esta consideración postal, aunque el objeto correspondiente carezca de carácter actual y personal.

La tarjeta postal es un envío asimilado a la carta y le son aplicables todas las características de ésta, salvo el peso (que llega hasta 20 gramos) y las dimensiones, que más adelante veremos.

1.4 La tarjeta postal prefranqueada

Es una tarjeta postal que lleva el franqueo impreso. El signo de franqueo puede incluir el franqueo expresado en valor monetario (euros) o en letras, con validez temporal ilimitada.

Este producto puede hacerse servir tanto en el ámbito nacional como en el internacional y no admite prestaciones de valor añadido (sólo circula con carácter ordinario).



Porque tú sí que importas y todo está fatal



Existen cinco tipos de tarjetas prefranqueadas: tarjeta con franqueo nacional (normalizado hasta 20 g) -tarifa A-, tarjeta con franqueo nacional (no normalizado hasta 20 g) -tarifa A2-, tarjeta con franqueo nacional (de más de 20 a 50 g) -tarifa A2-, tarjeta con franqueo internacional para Europa -tarifa B- y tarjeta con franqueo internacional para el resto del mundo -tarifa C-.

1.5 La carta certificada

Se utiliza para envíos de comunicaciones especialmente importantes a cualquier punto. Se caracteriza porque todo el proceso, desde su admisión, es controlado y registrado mediante la lectura de un código de barras identificativo que lleva cada envío y se garantiza la entrega a domicilio del envío bajo firma. Si no puede entregarse, se dejará un aviso en el casillero domiciliario en el que se comunicará la oficina, el horario y el plazo para recoger el envío (15 días).

La pérdida o extravío de un certificado da derecho al remitente a percibir una cantidad en concepto de indemnización, que será fija e igual para todo certificado.

Correos ofrece también el sobre **Certificado Prepagado con Aviso de Recibo** para el envío de comunicaciones y objetos de hasta 50 gramos a cualquier punto del territorio nacional con una tarifa integral. Dispone también en el ámbito nacional de los siguientes sobres prepagados para el envío de certificados:

- Sobre acolchado pequeño certificado, hasta 200 gr.
- Sobre acolchado grande certificado, hasta 500 gr.
- Sobre semirrígido pequeño certificado, hasta 200 gr.
- Sobre semirrígido grande certificado, hasta 500 gr.

Correos da la posibilidad a los clientes de obtener información sobre el curso y la entrega de sus envíos registrados, entre los que se incluye la carta certificada, consultando de forma gratuita el localizador de envíos de la página www.correos.es.

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

Ficha del producto

- **Ámbito:** nacional (España y Andorra) e internacional (distingue dos zonas: zona 1 -Europa incluida Groenlandia-, zona 2 -resto de países-).
- **Plazo de entrega:** Local: 1 día hábil, provincial: 2 días hábiles, nacional: 3 días hábiles el 93%, Europa: 2 a 4 días hábiles.
- **Acondicionamiento:** deben llevar la etiqueta generada por IRIS o la etiqueta impresa de certificado en el ángulo superior izquierdo (etiqueta amarilla con número de identificación precedido por las letras CD para el ámbito nacional y etiqueta rosada con el número de identificación



precedido por las letras RR para el ámbito internacional). En estos envíos será necesario consignar los datos del remitente y del destinatario, escritos con tinta. Únicamente en las cartas certificadas dirigidas a concursos artísticos o literarios podrán sustituirse los datos del remitente por un pseudónimo, siempre que en la oficina de admisión consten los datos reales del remitente.

- **Peso y dimensiones:** los indicados en los Anexos 1, 2, 3 y 4.
- **Opciones:** con contrato o sin contrato.
- **Servicios adicionales:**
 1. **Reembolso** (internacional: sólo en determinados países).
 2. **Aviso de recibo** (internacional: sólo en determinados países) y PEE.
 3. **Valor declarado** (Internacional-Exportación: sólo se admiten divisas a través de Entidad Bancaria).
 4. **En el ámbito internacional** además: entrega en propia mano.
- **Servicios complementarios:** recogida a domicilio para clientes con contrato y admisión "on line".
- **Tarifas y bonificaciones:** Las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación, según acuerdos. Las cartas y tarjetas postales certificadas dirigidas a poblaciones de la frontera francesa que no disten más de 30 kilómetros de la localidad expedidora en España se franquearán con la tarifa de carta certificada nacional.
- **Formas de pago:** El servicio se puede pagar en ventanilla en el momento de su solicitud en metálico, cheque o con tarjeta de crédito y utilizando como sistema de franqueo sellos, etiquetas generadas por IRIS o estampaciones de máquina de franquear de la Oficina. También se puede pagar antes de solicitar el servicio (sistema de prepago), utilizando el certificado prepago con AR, el sistema de franqueo a máquina o el sistema de franqueo electrónico; o después de solicitar el servicio (sistema de pospago) mediante la modalidad de franqueo pagado, para clientes con contrato.
- **Elementos diferenciadores del producto:**
 1. **Garantías:**
 - a) Indemnización por pérdida o extravío de una carta nacional de 30 euros.
 - b) Indemnización por pérdida o extravío de una carta internacional de una cantidad fija más la devolución de la tarifa ordinaria abonada (no incluye derechos de certificado ni de valor declarado, en su caso).
 - c) Si se trata de un envío con valor declarado: indemnización por la cantidad declarada en caso de pérdida total y por la cantidad perdida en caso de pérdida parcial o deterioro.



Porque tú sí que importas y todo está fatal



d) Si se trata de un envío con reembolso: la indemnización es igual que para el certificado si la pérdida se produce antes de la entrega y, si el objeto ha sido entregado, es igual al importe del giro.

2. **Transporte:** Ámbito nacional red línea básica y red aérea nocturna, y ámbito internacional red prioritaria (por avión).
3. **Criterios de selección:** fiabilidad y precio.
4. **Principales clientes:** particulares, profesionales, pymes, instituciones públicas y privadas, sectores de banca, distribución, seguro, etc.
5. **Productos sustitutivos:** el sobre prefranqueado carta con el abono de la tarifa correspondiente y el paquete azul.

1.6 La tarjeta postal certificada

Aunque no es un producto habitual, la tarjeta postal puede circular con carácter certificado y con aviso de recibo. Su pérdida o extravío dará lugar a una indemnización igual a la de la carta certificada.

1.7 La notificación

Es un producto especialmente diseñado para el uso exclusivo de entidades administrativas y judiciales. La notificación garantiza la entrega de comunicaciones con carácter legal, incluye dos intentos de entrega y deja constancia fehaciente de la recepción del envío. Este servicio pueden utilizarlo todas las administraciones **sin que sea necesario formalizar contrato con Correos**, aunque lo habitual es que sí exista ese contrato.

Ficha del producto

- **Ámbito:** nacional: España.
- **Acondicionamiento:** en el anverso del envío figurará la palabra "NOTIFICACIÓN" en caracteres muy visibles y debajo de ella el acto a que se refiere (citación, requerimiento, resolución...) y la indicación "expediente nº...". Además figurará el número de certificado y el nombre del órgano remitente y su dirección.
- **Peso:** hasta 2 Kg.
- **Plazos de entrega:** el 93% de los envíos en 3 días hábiles.
- **Valores añadidos:**
 1. Digitalización de documentos.
 2. SMS al notificado.
 3. Reembolso.
 4. Aviso de recibo.
 5. Gestión de entrega de notificaciones.



6. Petición de devolución, modificación o corrección de dirección.
7. Clasificación de envíos.
8. Tercera entrega urgente.
9. Recogida a domicilio (clientes con contrato).
10. Tercer intento de entrega al destinatario.

1.7.1 Las notificaciones para clientes con acuerdos especiales

Este servicio se presta a instituciones que requieren el envío masivo de notificaciones y solicitan condiciones de entrega personalizadas e información electrónica de retorno.

Las condiciones de entrega son, en principio, similares a las establecidas para las notificaciones en general: dos intentos de entrega y permanencia en Lista durante 7 días naturales, si los intentos de entrega resultan infructuosos.

Este servicio lleva implícito el aviso de recibo (AR) y el intercambio de información mediante ficheros a través del Sistema de Información y Control de Envíos Registrados (SICER)¹⁰.

En el anverso del envío figurará la palabra "NOTIFICACIÓN/ACUERDO ESPECIAL" en lugar de la palabra "NOTIFICACIÓN". Entre los servicios adicionales de este tipo de envíos destacan, además de los propios de las notificaciones en general: nota de cortesía, retorno de información, clasificación de documentos devueltos, gestión de entrega de Notificaciones, segunda entrega urgente, tercera entrega ordinaria, tercera entrega urgente.

1.7.2 Las notificaciones con AR electrónico (Notificaciones NR)

Son notificaciones que, como en el procedimiento general, tienen dos intentos de entrega y 7 días de permanencia en Lista; pero tienen la particularidad de que estos envíos se reparten por las USE (en aquellas localidades donde haya este tipo de Unidades, en el resto de localidades las repartirán las Unidades de Reparto Ordinario).

Estos envíos se identifican con la leyenda "Notificación con e-AR" y no llevan adherido el Aviso de Recibo. Éste se imprimirá en la USE tras dar de alta los envíos en SGIE y cerrar la sección, antes de salir a reparto. En el bloque de

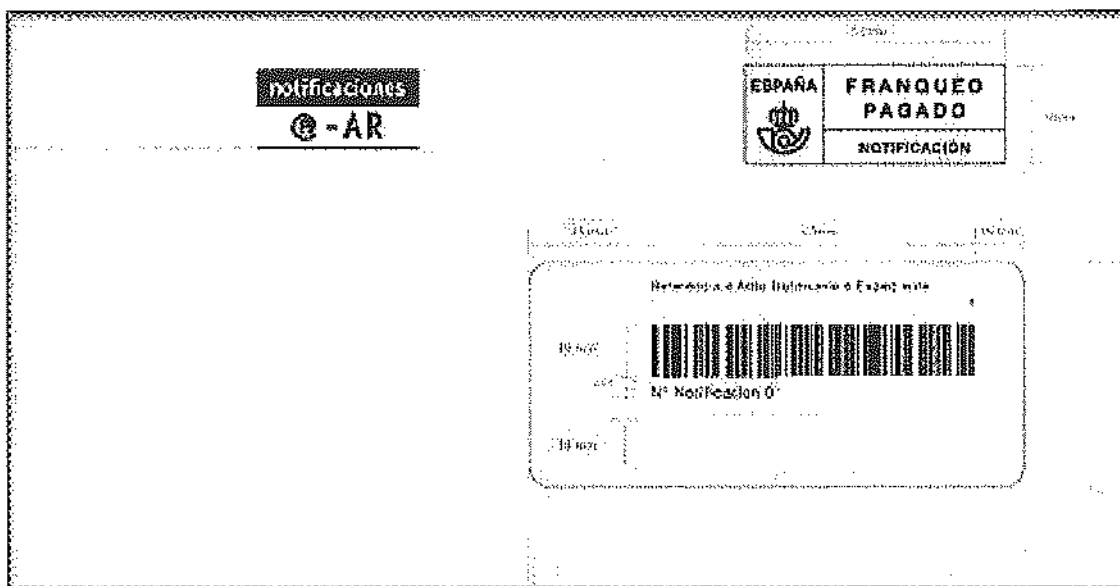
¹⁰ SICER es una aplicación informática anterior a SGIE que permite el retorno al cliente de un fichero informático, por internet, con los resultados de los intentos de entrega de los envíos que componen la remesa. Los clientes utilizan este sistema para enviar notificaciones o certificados con más de un intento de entrega. Son clientes SICER: la Agencia Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social, la Dirección General de Tráfico, la Dirección General del Catastro, etc. También son clientes algunas empresas privadas, que envían certificados con más de un intento de entrega y requieren el retorno de información mediante ficheros: Banesto, Planeta, BBVA, Bankinter, etc.



Porque tú sí que importas y todo está fatal



dirección aparece el código de barras del envío, cuya identificación de producto son las letras: NR.



1.8 El valor filatélico

Es un envío de características intermedias entre los envíos certificados y los envíos asegurados. Sirve para enviar sellos o sobres prefranqueados con valor filatélico a coleccionistas.

Estos envíos se identifican con las siglas V. F. y todas las remesas se depositan (se admiten) en Madrid, siendo remitente el Servicio Filatélico de Correos. Los valores filatélicos se tratan como VALORES en el momento de la admisión y durante su curso; pero se entregan como certificados.

El código de barras que figura en la ventanilla del envío es válido para SGIE, así como los datos del destinatario. No se trata de un envío SICER.

Tiene dos intentos de entrega a domicilio con las características de un envío certificado: el primero se realiza el mismo día de su llegada a la Unidad de Reparto; el segundo, dentro de los tres días hábiles siguientes al primero. Si el segundo intento resulta fallido, se pasa a Lista, donde permanecerá durante quince (15) días naturales.

Estos envíos no llevan Aviso de Recibo.

1.9 El aerograma*

Este producto no figura en las listas de tarifas españolas desde hace años, por lo que no se admite en España. Sin embargo figura en el Manual de Productos y Procedimientos de Correos de 2001, por lo que, en el hipotético caso de que este producto se admitiese en algún país del mundo y tuviese España como país de destino, nosotros deberíamos hacer las tareas de



recepción y entrega del mismo. Por ello, daremos una información breve sobre el aerograma.

Este producto consistía en una hoja/carta prepagada con forma de sobre, doblada y engomada (de color azul claro) para correspondencia aérea internacional. Su ámbito era sólo internacional; su peso podía llegar hasta los 20 gramos y no admitía prestaciones de valor añadido (era un envío ordinario).

2.- La línea económica de productos postales

Está formada por los productos de los que dispone Correos para facilitar a las empresas el marketing directo, la venta a distancia y la distribución de publicaciones. Las características principales de estos productos son un precio inferior a los de otras líneas y unos plazos de entrega más amplios.

Son productos de esta línea: el publicorreo, las sacas "M" publicorreo*, el publubzón, los libros, las publicaciones periódicas, las sacas "M" de libros y publicaciones periódicas* y los cecogramas.

2.1 El publicorreo

Son envíos destinados a la promoción y venta de bienes y servicios. Este producto engloba dos envíos postales identificados como envíos individuales en el Reglamento de Servicios Postales (**publicidad directa y catálogos**). Los envíos deberán reunir los siguientes requisitos para ser considerados publicorreo:

- Estar formados por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad, a los que solo podrán acompañar objetos o mercancías promocionales, sin valor comercial.
- Contenido similar, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
- Remitidos a un mínimo de 500 destinatarios. A los efectos de cuantificar el número de envíos por remesa se podrán sumar los envíos de ámbito nacional e internacional que se depositen en un mismo punto de admisión, en un mismo momento temporal.
- Envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.
- Circular de forma que su envoltorio permita la inspección postal.
- Este servicio podrá prestarse a clientes sin contrato. No se requiere mínimo de envíos al año.



Porque tú sí que importas y todo está fatal



Las comunicaciones que combinen envíos de publicorreo con otros objetos en el mismo envoltorio tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto.

Ficha del producto

- **Ámbito:** nacional (España y Andorra) e internacional.
- **Plazos de entrega:** nacional: entre 2 y 6 días hábiles (en 4 días hábiles el 90% de los envíos), Europa: de 5 a 8 días hábiles, resto de destinos: según países.
- **Embalaje:** debe garantizar la integridad del contenido y pueden ser: **abiertos:** bajo faja, sobre, entre cartones, dentro de tubos o en cajas abiertas; **cerrados:** con la indicación "para inspección postal abrir aquí" en una de las solapas; **embalajes de plástico:** siempre que circulen en el servicio interior y se posea la autorización correspondiente.
- **Acondicionamiento:** en la cubierta del envío debe figurar una de estas inscripciones: **a)** nacional: "PUBLICIDAD DIRECTA", "PUBLICORREO" o "P.D."; **b)** internacional: "IMPRIMÉ" o su equivalente en una lengua conocida en el país de destino.
- **Peso:** tanto en el ámbito nacional como en el internacional, máximo por envío, 500 gramos.
- **Dimensiones:** iguales a las de las cartas.
- **Servicios adicionales:** clasificación (sólo en el ámbito internacional).
- **Servicios complementarios:** recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- **Tarifas y bonificaciones:** Para los envíos de hasta 10 gramos de peso se aplicará una tarifa mínima (tanto si son nacionales como internacionales). Para el resto de envíos de peso superior a 10 gramos se aplicarán las siguientes tarifas:
 1. **Ámbito nacional:** se establecen dos grupos de precios en función del destino de los envíos: **zona A** (envíos locales y los dirigidos a capitales, administraciones postales y otras poblaciones de más de 50.000 habitantes) y **zona B** (los dirigidos al resto de poblaciones).
 2. **Ámbito internacional:** se establecen precios diferenciados según grupos de países: **zona 1** (Europa, incluida Groenlandia) y **zona 2** (resto de países).

Al conjunto de envíos que presenta un cliente en cada remesa se le aplica una doble tarifa: por número de envíos y por kilogramos de peso. Por tanto, el precio unitario por el que se franqueará cada envío para una determinada zona será igual a la división de la tarifa total entre el número de envíos.



El importe resultante a abonar se redondea a céntimos de euro (si el tercer decimal es igual o superior a 5, el segundo decimal se incrementa en 1 unidad; si el tercer decimal es inferior a 5, el segundo decimal no se modifica).

- **Transporte:** por la red de la línea económica.
- **Criterios de selección:** precio, imagen, red.
- **Principales clientes:** agencias de publicidad directa, empresas de venta por correo, grandes clientes.

Modalidades:

Tempo: Es un valor añadido del publicorreo de ámbito nacional que ofrece al cliente la posibilidad de que los envíos de sus campañas sean entregados en fechas acordadas y con devolución de información por vía telemática sobre su distribución (el comienzo y la finalización de la campaña).

Dispone de tres opciones de entrega:

- Envíos a entregar "antes de...".
- Envíos a entregar "después de...".
- Envíos a entregar entre dos fechas determinadas.

Está especialmente pensado para los envíos de "mailings" que por razones de temporalidad o estrategia comercial necesiten ser distribuidos dentro de unas fechas concretas: invitaciones a actos, promociones puntuales de productos, mailing con varios envíos encadenados, etc.

Estos envíos se acondicionan con la inscripción "PUBLICORREO TEMPO". Los contenedores o paquetes directos llevarán un código de barras que identifican la campaña del cliente. La información de la campaña se realiza mediante el intercambio de ficheros. Tempo solo se ofrece a clientes con contrato. El pago del servicio se realiza mediante pago diferido de publicorreo o franqueo a máquina en campañas masivas.

2.1.1 El publicorreo óptimo

Es una variedad de publicorreo, con características especiales, pensada para comunicaciones que incluyan objetos o mercancías promocionales que permitan un tratamiento de forma automatizada y su posterior entrega en buzones domiciliarios. Estos envíos deben reunir las siguientes características:

- Estar formado por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.
- Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquier número o código de identificación que se asigne a sus destinatarios sea distinto en cada caso.
- Que se remita a un mínimo de 100 destinatarios por remesa.
- Son envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.



Porque tú sí que importas y todo está fatal



- El personal autorizado de Correos, en especial en el proceso de admisión, podrá comprobar que los envíos cumplen con las características propias del producto contratado.
- En su cubierta o envoltura debe figurar que se trata de un envío de Publicorreo Óptimo.
- Este servicio se presta a todo tipo de clientes, con o sin contrato.

Ficha del producto

- **Ámbito:** nacional (España y Andorra).
- **Plazos de entrega:** de 2 a 6 días hábiles, en 4 días hábiles el 90% de los envíos, para envíos depositados antes de las 16:00 h. en oficinas con turno de tarde o 14:30 h. en oficinas con horario solo de mañana.
- **Embalaje:** debe garantizar la integridad del contenido y pueden ser: **abiertos:** bajo faja, sobre, entre cartones, dentro de tubos o en cajas abiertas; **cerrados:** con la indicación "para inspección postal abrir aquí" en una de las solapas; **embalajes de plástico:** siempre que se posea la autorización correspondiente.
- **Acondicionamiento:** en la cubierta del envío debe figurar la inscripción "PUBLICORREO ÓPTIMO".
- **Peso:** el máximo por envío es de 800 gramos.
- **Dimensiones:** Han de permitir que el envío sea tratado de forma automatizada y que se entregue en buzones. Para ello se adaptan a las siguientes medidas: Máximas: 23 x 33 x 2 cm; mínimas: 9 x 14 cm. No se acepta para este producto los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas, aunque llevaran adherida la etiqueta de 10 x 7 cm, admitida en otros productos.
- **Valores añadidos:** Gestión de devoluciones (se informa por vía telemática al cliente sobre los envíos devueltos de una remesa, con o sin indicación del motivo de la devolución); Destrucción de documentación (se destruyen los envíos devueltos, a petición del cliente); Seguimiento de campañas (devolución de información al cliente sobre el estado de su campaña); Spex (para campañas masivas y clientes con acuerdos especiales); Tempo (entrega de los envíos en un día determinado).

2.1.2 El publicorreo premium

Es una variedad de publicorreo, con características especiales, pensada para envíos de mailing personalizado destinado a la promoción y venta de bienes y servicios que por las características especiales del mensaje que contienen necesiten tener mayor flexibilidad en su formato y peso que el resto de productos de la línea de Correos.

Este producto está pensado especialmente para envíos volumétricos que contengan muestras u objetos promocionales. Además debe reunir los siguientes requisitos:



- Estar formados por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.
- Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquier número o código de identificación que se asigne a sus destinatarios sea distinto en cada caso.
- Que se remita a un mínimo de 50 destinatarios por remesa.
- Son envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.
- El personal autorizado de Correos, en especial en el proceso de admisión, podrá comprobar que los envíos cumplen con las características propias del producto contratado.
- En su cubierta o envoltura debe figurar que se trata de un envío de Publicorreo Premium.
- Este servicio solo se presta a clientes con contrato.

Ficha del producto

- **Ámbito:** nacional (España y Andorra).
- **Plazos de entrega:** en 4 días hábiles el 90% de los envíos, para envíos depositados antes de las 16:00 h. en oficinas con turno de tarde o 14:30 h. en oficinas con horario solo de mañana.
- **Embalaje:** debe garantizar la integridad del contenido y pueden ser: **abiertos:** bajo faja, sobre, entre cartones, dentro de tubos o en cajas abiertas; **cerrados:** con la indicación "para inspección postal abrir aquí" en una de las solapas; **embalajes de plástico:** siempre que se posea la autorización correspondiente.
- **Acondicionamiento:** en la cubierta del envío debe figurar la inscripción "PUBLICORREO PREMIUM".
- **Peso:** el máximo por envío es de 2 Kg.
- **Dimensiones:** las propias del publicorreo ordinario. Los envíos de dimensiones inferiores a las mínimas podrán circular si llevan adherida la etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.
- **Valores añadidos:** Gestión de devoluciones (se informa telemáticamente al cliente sobre los envíos devueltos de una remesa, con o sin indicación del motivo de la devolución); Destrucción de documentación (se destruyen los envíos devueltos, a petición del cliente); Seguimiento de campañas (devolución de información al cliente sobre el estado de su campaña); Spex (para campañas masivas y clientes con acuerdos especiales); Tempo (entrega de los envíos en un día determinado).



Porque tú sí que importas y todo está fatal



2.2 Las sacas "M" publicorreo*

Este producto no se admite en España desde el año 2006; pero sí se admite en otros países y se destina desde esos países a España. Por ello daremos alguna información sobre el mismo.

Es un producto que permite la remisión de "mailings" publicitarios o promocionales en una saca normalizada con etiqueta del servicio del operador postal, dirigida a un mismo destinatario y con una misma dirección.

Ficha del producto

- **Ámbito:** internacional.
- **Acondicionamiento:** en sacas. Cada saca lleva dos etiquetas: en una se indica el contenido del paquete en francés ("IMPRIMÉ" o "PETIT PAQUET") o en lengua del país de destino, en la otra, de material consistente y dimensiones iguales o superiores a 14 x 9 cm., se indicarán las direcciones de remitente y destinatario, el peso del envío y los signos de franqueo (adheridos en el reverso, en su caso).
- **Peso:** máximo 20 Kg.

2.3 El publubuzón (envíos publicitarios sin dirección)

Son impresos ordinarios en los que no figura ningún dato sobre la identidad del destinatario. Se requiere un depósito mínimo de 100 ejemplares por remesa. El cliente tiene la opción de seleccionar la distribución por barrios o zonas geográficas, en función del público al que quiera dirigirse.

Ficha del producto

- **Ámbito:** España y Andorra.
- **Acondicionamiento:** llevan en la cubierta del envío la indicación: "Envío publicitario sin dirección" o "Publubuzón". No llevan adherido ningún tipo de franqueo (como excepción, si el cliente tiene contrato puede utilizar la modalidad de Franqueo Pagado Publubuzón para pagar el importe). Se presentan en paquetes de 25, 50 o 100 ejemplares, acompañados de una relación por triplicado en la que consta: peso de cada impreso, lugar de distribución y número de ejemplares a distribuir.
- **Plazo de entrega:** entre 2 y 6 días hábiles (en D + 4 el 90% de los envíos).
- **Peso:** máximo 100 gramos.
- **Dimensiones:** iguales a las de las cartas.
- **Servicios adicionales:** recogida a domicilio (con contrato) y selección de sectores urbanos de distribución.
- **Tarifas:** incremento (por envío) en caso de selección de sectores urbanos de distribución.
- **Transporte:** red de la línea económica.



- **Criterios de selección:** imagen, garantía, precio.
- **Principales clientes:** grandes superficies, profesionales, pymes, empresas públicas, sectores de: banca, comunicación distribución, seguros, etc.
- **Productos sustitutivos:** impresos publicitarios, publicorreo.

2.4 El libro

Se considera libro a efectos postales toda publicación, encuadernada o en fascículos (también las tapas), enviada por empresas editoriales, distribuidoras o centros de enseñanza por correspondencia autorizados, siempre que no contenga otra publicidad que la que eventualmente figure en la cubierta. El material fonográfico y videográfico tiene el mismo tratamiento que los libros. Circulan con carácter ordinario.

Para el envío de libros no se requiere el depósito de una cantidad mínima.

Los libros de más de 500 gramos (hasta 2 kilos de peso) se entregan en oficina, salvo que se abone la tarifa de entrega a domicilio.

Ficha del producto

- **Ámbito:** nacional (España y Andorra) e internacional.
- **Plazos de entrega:** nacional (entre 2 y 6 días hábiles), el 95% en 6 días hábiles; Europa, de 3 a 8 días hábiles.
- **Embalaje y acondicionamiento:** pueden circular en embalaje abierto o cerrado, siempre que permita verificar el contenido. También podrán circular en embalajes de plástico en el servicio interior (con autorización). En la cubierta del envío ha de figurar la inscripción "LIBRO".
- **Peso y dimensiones:** iguales a las de las cartas.
- **Servicios adicionales y complementarios:** recogida a domicilio (con contrato) y entrega a domicilio de envíos de más de 500 gramos (abonando la tarifa correspondiente).
- **Precios:** Los establecidos. No obstante, las empresas acogidas al programa POSTLIBRIS tendrán un descuento del 25% en la tarifa de libro de ámbito nacional. Además podrán hacer uso del servicio paquete postal nacional sin necesidad de formalizar contrato. Este descuento es incompatible con cualquier otro descuento de Correos.
- **Transporte:** red de la línea económica en el ámbito nacional y por los medios más eficientes posibles en el ámbito internacional.
- **Criterios de selección:** fiabilidad, precio, comodidad, imagen, red.
- **Principales clientes:** empresas editoras y distribuidoras.
- **Productos sustitutivos:** carta y paquete postal.



Porque tú sí que importas y todo está fatal



2.5 Las publicaciones periódicas¹¹

Este producto está pensado para las empresas editoras y distribuidoras que envían publicaciones periódicas dentro y fuera del país a precios económicos.

Son publicaciones periódicas, a efectos postales, las publicaciones que ven la luz pública en un plazo fijo (al menos trimestralmente), con el mismo título en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sea de índole diversa, distinguiéndose por la variedad de la información.

Han de ser remitidas por su empresa editora o distribuidora bajo la modalidad "a suscriptores", previa calificación por la Dirección Comercial de Correos.

Deben ser depositadas en los lugares que se determinen y en remesas mínimas de 50 publicaciones. Circulan con carácter ordinario.

Las publicaciones periódicas que quieran acogerse a la tarifa postal correspondiente deberán cumplir una serie de **condiciones**:

- Que la publicación se imprima y edite en España.
- Que su periodicidad sea al menos trimestral (4 números al año).
- Que se consigne el número de orden de la publicación.
- Que lleve fecha de aparición.
- Que vaya paginada.
- Que el contenido publicitario no exceda de 2/3 (del 66,6%).
- Que la tirada mínima sea de 1.000 ejemplares por edición.

A las publicaciones periódicas editadas por **partidos políticos o sindicatos** legalmente constituidos, que hubiese obtenido la debida calificación por Correos, se les aplicarán los precios establecidos para publicaciones periódicas nacionales, con una bonificación del 40% en los envíos dirigidos a suscriptores y cuyo peso no sobrepase los 100 gramos. Estas publicaciones no contendrán otra información que la propia de aquellas entidades y la superficie dedicada a publicidad no superará 2/6 del total de la publicación (el 33,3%).

Ficha del producto

- **Ámbito:** nacional (España y Andorra) e internacional.
- **Plazos de entrega:** nacional, el 95% en 6 días hábiles; Europa, de 3 a 8 días hábiles.
- **Embalaje y acondicionamiento:** iguales a los libros.
- **Peso:** hasta 2 kilos (hasta 500 grs. Se entrega a domicilio).
- **Dimensiones:** iguales a las de las cartas.

¹¹ El producto "periódicos fuera de valija" (agrupaciones de periódicos enviadas a los puntos de venta) fue suprimido en la circular de tarifas de 2007, por su escasa utilización.



- **Opciones:** modalidad "a suscriptores": remitidos directamente a suscriptores de forma personalizada.
- **Servicios adicionales y complementarios:** recogida a domicilio (con contrato) y entrega a domicilio de envíos de más de 500 gramos (abonando la tarifa correspondiente).
- **Valores añadidos:**
 - **Preparación de envíos:** puede incluir las siguientes prestaciones: gestión de bases de datos, confección de etiquetas, clasificación, confección de albaranes, etc. estos servicios sólo estarán disponibles para clientes con contrato.
 - **Tempo:** Este valor añadido permite que los suscriptores reciban las publicaciones periódicas en las fechas acordadas y que se suministre información telemática al remitente sobre la distribución de los envíos.
- **Transporte:** red de la línea económica en el ámbito nacional y por los medios más eficientes disponibles en el ámbito internacional.
- **Criterios de selección:** fiabilidad, precio, comodidad, imagen, red.
- **Principales clientes:** empresas editoras y distribuidoras.
- **Productos sustitutivos:** carta y paquete postal.

2.6 Las sacas "M" de libros y publicaciones periódicas*

Este producto no se admite en España desde el año 2006; pero sí se admite en otros países y se destina desde esos países a España. Por ello daremos alguna información sobre el mismo.

Es un producto que permite la remisión de libros, revistas y periódicos en una saca normalizada con etiqueta del servicio del operador postal, dirigida a un mismo destinatario y con una misma dirección.

Ficha del producto

- **Ámbito:** internacional.
- **Acondicionamiento:** en sacas. Cada saca lleva dos etiquetas: en una se indica el contenido del paquete en francés ("LIBRO") o en lengua del país de destino, en la otra, de material consistente y dimensiones iguales o superiores a 14 x 9 cm., se indicarán las direcciones de remitente y destinatario, el peso del envío y los signos de franqueo (adheridos en el reverso, en su caso).
- **Peso:** máximo 20 Kg.
- **Servicios adicionales:** puede ir certificada.



2.7 El cecograma

Producto que permite el envío de cartas cecográficas abiertas y los clisés con signos de cecografía (escritos en sistema Braille). Lo mismo regirá para los envíos internacionales que contengan grabaciones sonoras y papel especial destinado únicamente para uso de ciegos, siempre que se expidan por un instituto de ciegos oficialmente reconocido o que estén dirigidos a un instituto similar.

Ficha del producto:

- **Ámbito:** nacional e internacional.
- **Embalaje:** deben ir acondicionados de manera que su contenido esté protegido, sin entorpecer una verificación rápida del mismo.
- **Peso:** hasta 7 kilos.
- **Dimensiones:** iguales a las de las cartas.
- **Tarifas:** circulan exentos de franqueo y de todo derecho¹².
- **Transporte:** en el ámbito internacional circulan siempre por vía superficie.

2.8 La respuesta comercial nacional y la CCRI internacional

En el ámbito nacional e internacional, Correos ofrece a sus clientes productos con carácter comercial que contribuyen al éxito de las acciones de marketing directo que estos clientes emprenden (suscripciones, promociones, encuestas, etc).

Los clientes de Correos miden el éxito de estas acciones por el número de respuestas comerciales que reciben. Las respuestas comerciales se facturan mediante la modalidad de Franqueo en Destino, F. D., que permite que el destinatario de la acción de marketing directo responda a quien la emprende, cumplimentando el cupón-respuesta, y se olvide del coste del envío.

Ficha del producto

- **Acondicionamiento:** las dimensiones de estos envíos son las de una carta normalizada (máximas: 23,5 x 12 y mínimas: 14 x 9). Además los envíos llevarán la mención "A FRANQUEAR EN DESTINO" en el ámbito nacional y "CCRI" en el ámbito internacional.
- **Peso:** hasta 2 Kg. para los envíos nacionales a franquear en destino y hasta 50 grs. para las respuestas comerciales internacionales (CCRI) con carácter general. Algunos países admiten las respuestas comerciales internacionales (CCRI) hasta 2 Kg: Austria, Bélgica, Suiza, Rep. Checa, Alemania, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Hungría, Islandia, Italia, Lituania, Luxemburgo, Letonia, Noruega, Rumanía,

¹² Este producto sólo se admite en España con carácter ordinario; pero, teóricamente, puede circular con carácter certificado. Por tanto, es posible que llegue a España un cecograma admitido en el extranjero con carácter certificado.



Eslovaquia, y Países Bajos (con las dimensiones propias de la carta L+A+A = 90 cms., sin que la mayor dimensión supere 60).

2.9 Los envíos asociados a procesos electorales

Correos colabora con el Estado en el normal desarrollo de los procesos electorales, en su condición de operador encargado de prestar el servicio postal universal.

Los procesos electorales generan dos tipos de envíos: envíos postales de propaganda electoral y envíos de voto por correspondencia.

Los envíos de propaganda electoral deberán ser depositados por partidos políticos, coaliciones o agrupaciones constituidos de acuerdo con la Ley Electoral. Estos envíos deben llevar en la parte superior central del anverso la inscripción "Envíos postales de propaganda electoral". Los envíos podrán presentarse abiertos o cerrados y mantendrán la condición de **impresos**. Dichos envíos podrán presentarse con dirección o sin dirección y no será obligatorio que se consigne en la cubierta de los mismos el nombre y domicilio del grupo político remitente ni sus siglas o símbolos.

En el tratamiento de la correspondencia ordinaria se dará prioridad a los envíos de propaganda electoral. El reparto de los envíos de propaganda electoral se realizará únicamente en los días de campaña electoral, no pudiéndose distribuir el día de la votación ni el inmediato anterior.

El voto por correspondencia puede generar los siguientes envíos postales:

- Solicitud por el elector del certificado de inscripción en el Censo Electoral.
- Remisión por el Censo Electoral del certificado de inscripción y del resto de la documentación electoral a los electores.
- Realización del voto por correo por el elector.
- Documentación que remite la Oficina del Censo Electoral a sus Delegaciones Provinciales.
- Documentación de las Juntas Electorales.

Todos los envíos referidos se admitirán y cursarán como envíos de correspondencia certificada y urgente. Tendrán carácter gratuito cuando circulen por el servicio interior.

La solicitud de voto por correo se hará personalmente por el interesado, exhibiendo el DNI, pasaporte o carné de conducir originales, nunca fotocopias. En caso de enfermedad o incapacidad que impida formular personalmente la solicitud, la podrá realizar una persona autorizada notarial o consularmente, una misma persona solo puede representar a un elector, (en el caso de las elecciones al Parlamento Europeo se deberá adjuntar un certificado médico en modelo oficial).



Porque tú sí que importas y todo está fatal



La solicitud se dirigirá a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral. Tras su admisión en ventanilla se estampa el sello de fechas de la oficina en el impreso de solicitud y en el resguardo, indicando la fecha y la hora de admisión. El remitente debe cerrar el sobre, incluyendo en él toda la documentación (también acta notarial y certificado médico oficial si se trata de un apoderado). Una vez cerrado el sobre, el empleado estampa el sello de fechas en la cubierta y entrega al remitente el resguardo del M-11A. El envío llevará una etiqueta confeccionada por IRIS, con las siglas SV.

La oficina confeccionará un despacho separado del resto de la correspondencia urgente con las solicitudes de voto por correo. El despacho se dará de alta en SGIE e irá dirigido al centro logístico con el título "ELECCIONES.....-SOLICITUD DE VOTO".

La Delegación Provincial de la Oficina del Censo electoral remitirá al solicitante un certificado de entrega exclusiva al destinatario en dos repartos consecutivos, en el que se incluirá la documentación necesaria para votar: certificado de inscripción en el censo y papeletas electorales. La admisión del voto por correo se hará en IRIS mediante la lectura del código de barras del sobre; después se validará el M-11A y se estampará el sello de fechas en él. El envío llevará una etiqueta confeccionada por IRIS, con las siglas VE.

La documentación que envíen las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo Electoral al extranjero se admitirán y cursarán como correo certificado y urgente, siendo obligatorio en este caso el franqueo. Del mismo modo, los sobres que envían los electores desde el extranjero a la Junta Electoral Provincial, conteniendo su papeleta de voto y su certificado de inscripción en el censo, se remitirán, por correo certificado y urgente con franqueo, con la excepción de los electores que residan en Argentina, Bélgica, Brasil, Colombia, Cuba, Chile, Francia, Méjico, Perú, República Dominicana, Suiza, Uruguay y Venezuela, los cuales no necesitarán pagar franqueo.

Finalmente, los votos llegarán a las unidades de reparto o USE de la localidad donde están inscritos los votantes. La entrega de votos a las mesas se realizará a las 9 horas de la mañana el día de la votación.

Una vez finalizado el escrutinio de los votos, la documentación electoral generada por las mesas electorales, el tercer sobre, se recogerá y se cursará en la primera ruta disponible, anotados en hojas de aviso por duplicado.

Los certificados con votos avisados que no hayan sido retirados por los destinatarios, se remitirán a partir del día siguiente a la votación en despacho separado al centro logístico como "Documentación Electoral Caducada".

3.- La línea de paquetería de productos postales

El servicio de paquetería de Correos comprende aquellos productos que permiten a sus clientes realizar envíos que contengan objetos, productos o materias, con o sin valor comercial, a cualquier destino, nacional o