

TEMA 12

Correos: marco legal, organización y estrategia

Índice

1. El Sector Postal
2. El marco legal de Correos en España
3. Organizaciones postales internacionales/contexto internacional
4. Estructura y fundamentos de la Ley Postal 43/2010
5. Ley 3/2013, de 4 de junio, de Creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
6. El Reglamento de prestación de los servicios postales. Análisis del contenido
7. Orden For/2447/2004, de 12 de julio, sobre la contabilidad analítica y la separación de cuentas de los operadores postales
8. El Grupo Correos. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A, SME. Normativa específica
9. Estrategia empresarial
10. SEPI (Sociedad Estatal de Participaciones Industriales)

1. El Sector Postal

1.1. Marco regulatorio

La evolución del sector postal en Europa ha experimentado importantes avances en los últimos años en virtud de la adaptación del Mercado a la nueva realidad regulatoria. Todo empezó con la presentación del Libro Verde el 11 de junio de 1992 por la Comisión Europea, como base para iniciar un debate, consultando a todas las partes interesadas: clientes, operadores públicos y privados, organizaciones de consumidores, etc.

Siguió, como primera norma propiamente dicha, la Directiva 97/67/CE, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la UE y la mejora de la calidad del servicio, planteó las bases para la creación de un mercado interior de servicios postales, fundamentado en la importancia de éstos como instrumentos para la comunicación y el comercio.

Esta Directiva estableció en primer lugar el servicio postal universal. Además, contempló la apertura del mercado a la competencia con el fin de mejorar los servicios postales y, en consecuencia, abordó la reducción de los servicios reservados a los Operadores públicos. Posteriormente, las modificaciones que se introdujeron mediante la Directiva 2002/39/CE del sector postal fueron:

- a) La reducción del ámbito de posible reserva de servicios que pueden llevar a cabo los operadores tradicionales de los Estados miembros.
- b) Determinadas especificaciones relativas a las medidas para evitar el falseamiento de la competencia en el sector:
 - Clarificación con respecto a las tarifas especiales por aplicación de descuentos, exigiendo su establecimiento con arreglo a los principios de transparencia y no discriminación, teniendo en cuenta los costes evitados en relación con los servicios ordinarios.
 - Prohibición expresa de financiación cruzada de servicios universales del sector no reservado, con ingresos generados por servicios del sector reservado, excepto cuando sea imprescindible para realizar obligaciones específicas del servicio universal que estén vinculadas al ámbito competitivo.
- c) Extensión de las garantías de calidad del servicio universal a otros servicios, en particular respecto a los procedimientos para tramitar reclamaciones por parte de los usuarios.
- d) Refuerzo de las funciones y competencias de las Autoridades Nacionales de Reglamentación.

En esta Directiva se proponía un calendario de liberalización que concluiría con la apertura total en 2009 (aplazada posteriormente hasta 2011 por la Directiva 2008/6/CE), con una moratoria de 2 años a los doce Estados miembros que entraron en la UE desde 2004, así como a Grecia, dada su particular topografía, y a Luxemburgo, debido a su escasa población y limitado territorio.

No obstante, tal y como se ha señalado, la aprobación de la 3ª Directiva supuso la aceptación de la posición del Parlamento Europeo planteada en materia postal y que se materializó en los siguientes puntos:

- a) Ratificó la propuesta del Parlamento de posponer la fecha de liberalización, como muy tarde, hasta el 1 de enero de 2011 con el propósito de buscar soluciones a la financiación del servicio postal universal. (Definitivamente ha entrado en vigor en la fecha señalada).
- b) Aceptó que algunos Estados miembros (Chipre, Eslovaquia, Grecia, Hungría, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Polonia, República Checa y Rumania) pudieran aplazar la aplicación de la Directiva durante otros dos años, hasta el 31 de diciembre de 2012.
- c) Incluyó el principio de reciprocidad, según el cual, los Estados que se abran completamente en la primera fase podrán negarse por un tiempo limitado (del 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2012) a otorgar autorizaciones a los correos nacionales que operen en los países que mantengan el área reservada hasta el final de 2012.
- d) Mantuvo el actual ámbito del servicio postal universal, que comprende la recogida, clasificación, transporte y distribución de objetos postales, al menos cinco días a la semana.
- e) Incluyó varias alternativas para garantizar la provisión del servicio universal, así como para financiar su coste neto, incluidas las ayudas estatales, los procedimientos de contratación pública, la negociación directa o la exigencia del fondo de compensación, que se nutrirá con las aportaciones tanto de los proveedores del servicio universal como de los de servicios sustitutivos.
- f) Incorporó igualmente la cláusula social, que reconoce los derechos laborales de los trabajadores postales.
- g) Estableció la obligación a todos los proveedores de servicio universal, no sólo a los designados por las autoridades nacionales, de implantar un sistema de quejas.
- h) Expresó la necesidad de que los Estados miembros aseguren condiciones de acceso transparentes y no discriminatorias, teniendo en cuenta la situación y legislación nacionales.
- i) Permitió a los Estados miembros mantener la uniformidad de tarifas para los envíos individuales, restringiendo su uso en otros casos, como el correo de negocios.
- j) Incluyó un nuevo anexo con orientaciones para el cálculo de los costes netos, si los hubiera, del servicio universal.
- k) Estableció las normas de calidad para el correo transfronterizo intracomunitario en relación con el plazo medio de expedición de los envíos de la categoría normalizada más rápida, medido de extremo a extremo, según la fórmula $D + n$, en la que D representa la fecha de depósito y n el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

Las normas deben aplicarse no sólo respecto al conjunto de los flujos del tráfico intracomunitario, sino respecto a cada uno de los flujos bilaterales entre dos Estados miembros.

PLAZO	NORMAS
D + 3	85 % de los envíos
D + 5	97 % de los envíos

- *El plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde el punto de acceso a la red hasta el punto de entrega al destinatario.*
- *La fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realice después de esa hora límite, la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del siguiente día de recogida.*

1.2. Conclusiones del análisis del sector postal en el contexto europeo

Tras la aprobación de la normativa europea relativa a las dos primeras Directivas Postales, podemos considerar que:

- Todos los estados miembros, a través de modificaciones legislativas recientes, han traspuesto plenamente la Directiva Postal a sus respectivos derechos positivos.
- La calidad de los servicios postales cumple holgadamente los mínimos exigidos.
- La aplicación del principio de mínima armonización ha permitido a los diferentes Estados miembros cierta diversidad de enfoques regulatorios, que puede implicar asimetrías en el desarrollo del mercado postal europeo. Por esta razón, el informe de la Comisión sobre la aplicación de la Directiva Postal recomienda reforzar la cooperación administrativa.
- La liberalización del sector postal ha provocado una reacción empresarial de concentración por medio de fusiones y adquisiciones con el fin de obtener un tamaño significativo para poder hacer frente a los nuevos competidores y entrar en nuevos mercados.
- El crecimiento del sector postal en el ámbito europeo es patente, tanto en volumen de envíos como en ingresos.

Con todo ello debemos de considerar que la entrada en vigor de la tercera Directiva y su trasposición a los distintos países miembros, significará la culminación del mercado interno de los servicios postales de la Unión Europea.

Pero mas allá de abrir a la competencia las casi tres cuartas partes de los envíos de correspondencia que aún están reservados a los operadores designados, el sector afronta otros retos para los que habrá que buscar respuestas inteligentes, como la configuración del servicio universal en un marco en el que las necesidades postales en términos tradicionales están disminuyendo, o la búsqueda de nuevos roles para los correos nacionales en un contexto de proliferación de nuevos patrones y medios de comunicación.



Sabías que...

Hasta el año 1997 en que se aprobó la Directiva Comunitaria del Sector Postal, cada país tenía sus propias directrices y los ciudadanos distintos derechos, en función de donde vivían. La norma europea armonizó el servicio postal en todos los países de la Unión.

2. El marco legal de Correos en España

Con la promulgación de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, y de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, se sentaron las bases legales para, de una parte, garantizar el derecho de todos de acceder a las comunicaciones postales a un precio asequible y, de otra, potenciar la viabilidad futura de Correos.

Asimismo, con la promulgación de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal se adecua la normativa española en materia postal a lo dispuesto por la Unión Europea a través de la tercera directiva postal.

2.1. Transformación de Correos en Sociedad Estatal

La necesidad de acometer la modernización del operador público postal para afrontar, entre otros retos, el proceso de liberalización de los servicios postales, iniciado por la Unión Europea en 1997 y completado el 1 de enero de 2011, fue el determinante de la transformación de Correos en una sociedad anónima estatal.

Con esta fórmula jurídica, adoptada por la mayoría de los países de nuestro entorno, se dota al operador público postal de la estructura y del marco jurídico apropiados, que le han permitido operar con la suficiente flexibilidad en un mercado en progresiva liberalización durante el decenio que acaba de finalizar.

2.2. Legislación

El objeto de la Ley 24/1998, del 13 de julio, fue la regulación de los servicios postales con el fin de garantizar el servicio postal universal a todos los ciudadanos a precio asequible, satisfacer las necesidades de comunicación postal en España y asegurar un ámbito de libre competencia del sector. El objeto de su sucesora, la Ley 43/2010 de 30 de diciem-

bre ha sido la adecuación de la norma anterior a la situación de liberalización plena en la que nos encontramos en la actualidad.

- Se incluyen en el *ámbito universal* las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de:
 - a) Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso.
 - b) Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso.

El servicio postal universal incluirá, igualmente, la prestación de los servicios de certificado y valor declarado, accesorios de los envíos contemplados en este apartado.

Los envíos nacionales y transfronterizos de publicidad directa, de libros, de catálogos, de publicaciones periódicas y los restantes cuya circulación no esté prohibida, serán admitidos para su remisión en régimen de servicio postal universal, siempre que éste se lleve a cabo con arreglo a alguna de las modalidades previstas en el apartado anterior.

- *Servicios adicionales o complementarios a los servicios postales.*

Sin perjuicio de que el Gobierno pueda fijar otros servicios adicionales, se considera 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 las 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.

Pregunta de examen noviembre 2016

¿Cuál de los siguientes servicio no está incluido en el Servicio Postal Universal?

- a) Servicio de Giro.
- b) Cartas y tarjetas postales de hasta 2 kg de peso.
- c) Servicios adicionales de certificado y valor declarado.
- d) Servicio de Telegrama y Buofax.

2.3. Sociedad Estatal

La decisión de convertir a Correos y Telégrafos en una Sociedad Anónima Estatal fue adoptada por la ley 14/2000 de 29 de diciembre, de acompañamiento de los Presupuestos Generales del Estado.

En cumplimiento de lo acordado en dicha ley, el Consejo de Ministros en su reunión del 22 de junio de 2001, aprobó la conversión de la Entidad Pública Empresarial Correos y Telégrafos en Sociedad Estatal con capital público 100% y participación exclusiva del Estado.

La Sociedad queda constituida con un capital social inicial de 93.748.527.840 pesetas (563.440.000 euros).

El día 29 de junio de 2001 se otorgó escritura pública de constitución de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Con fecha 3 de julio de 2001, día en el que se hizo la solicitud de inscripción en el Registro Mercantil, quedó extinguida la Entidad Pública Empresarial, y en su lugar entró en funcionamiento la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A.

El capital social inicial es en la actualidad, según la **Memoria 2016** última aprobada por la Sociedad Estatal en **julio de 2017 (la correspondiente a 2017 se aprobará en julio de 2018)**, a 611.521.000 €, con una prima de emisión de 250.938.000 €, unas Reservas Legales de 100.070.000 €, unas Reservas voluntarias y estatutarias de 617.054.000 €.

Destacar asimismo las cifras clave a tener en cuenta que asimismo recoge la mencionada Memoria correspondiente al ejercicio de 2016 (referidas en todo caso a 31/12/2016):

- Evolución del resultado antes de impuestos (millones de euros)
2011 (2,8) 2012 (- 7,5) 2013 (65,3) 2014 (289,18) 2015 (50,53) 2016 (48,56)
- Evolución empleados
2011 (58.952) 2012 (55.775) 2013 (53.264) 2014 (51.275) 2015 (50.153) 2016 (49.785) (Excluida la contratación por elecciones)
- Evolución de los envíos gestionados (en millones)
2011 (4.065) 2012 (3.641) 2013 (3.282) 2014 (3.099) 2015 (2.936) 2016 (2.774)
- Evolución flota de vehículos
2011 (14.326) 2012 (14.177) 2013 (13.977) 2014 (13.529) 2015 (13.389) 2016 (13.347)
- Evolución de puntos de atención (8.787)
Oficinas 2011 (2.379) 2012 (2.374) 2013 (2.375) 2014 (2.384) 2015 (2.383) 2016 (2.395)
Servicios Rurales 2011 (7.238) 2012 (7.116) 2013 (6.913) 2014 (6.670) 2015 (6.563) 2016 (6.392)

- Evolución unidades de servicios especiales
2011 (100) 2012 (100) 2013 (99) 2014 (100) 2015 (100) 2016 (100)
- Evolución Centros de Tratamiento Automatizado (C.T.A.)
2011 (17) 2012 (17) 2013 (17) 2014 (18) 2015 (18) 2016 (18)
- Evolución de Centros de Admisión Masiva (C.A.M)
2011 (6) 2012 (6) 2013 (6)
- Unidades de reparto en 2014 (1.802) 2015 (1.815) 2016 (1.800)

Recuerda que...

Con la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales con la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, se sentaron las bases legales para, de una parte, garantizar el derecho de todos de acceder a las comunicaciones postales a un precio asequible y, de otra, potenciar la viabilidad futura de Correos.

3. Organizaciones postales internacionales/contexto internacional

3.1. International Post Corporation (IPC)

International Post Corporation (IPC) es una asociación cooperativa de 24 operadores postales nacionales de Europa, Norte América y el Pacífico Sur, fundada en 1989 a iniciativa de varios Directores Generales de Correos, para afrontar la dinámica de los mercados postales emergentes y la competencia, fortaleciendo al mismo tiempo la cooperación.

International 
Corporation

IPC es una Sociedad cooperativa regida por el derecho holandés, con sede estatutaria en Ámsterdam y oficina central en Bruselas. Está integrada por dos filiales: UNIPOST e IPC Technology. Los actuales socios (Correos de América del Norte, los quince originarios de la Unión Europea, sin perjuicio del número de miembros actuales, y los de Chipre, Islandia, Noruega y Suiza.

Los miembros de IPC manejan el 65% del tráfico postal mundial. El lema de IPC, "si se puede medir, se puede controlar" muestra ya su principal actividad. La Sociedad opera, fundamentalmente, en el campo de la calidad de servicio y de los proyectos tecnológicos, *sistemas de Gastos Terminales* (remuneración los intercambios de correo entre países); otros proyectos se refieren a la reingeniería de los procesos de tratamiento postal, a controles de calidad por auditores externos.

Su misión es proporcionar asistencia a sus miembros para facilitar el desarrollo y la mejora de los servicios postales. Sus actividades se desarrollan alrededor de 4 ejes fundamentales:

- La medida de la calidad del servicio, especialmente en los flujos internacionales.
- La mejora de la calidad del servicio, mediante acciones de mejora, integración y benchmarking de procesos.
- La recopilación y el suministro de información estratégica y comercial sobre los mercados postales y el apoyo en el desarrollo de productos y servicios.
- La gestión de un sistema multilateral de gastos terminales (REIMS), así como la recopilación y el suministro de información en materia regulatoria.

3.2. Asociación de operadores postales públicos europeos (POSTEUROP)

PostEurop es la asociación comercial que ha estado representando a los operadores postales públicos europeos desde 1993 creada con el objeto de reforzar la cooperación entre los operadores postales europeos.

Sus 52 miembros en 49 países y territorios operan colectivamente 175.000 contadores minoristas, emplean a 2,1 millones de personas y de enlace de 800 millones de personas diariamente. PostEurop une a sus miembros y promueve una mayor cooperación, el crecimiento sostenible y la innovación continua.

PostEurop es también una Unión Restringida oficialmente reconocido de la Unión Postal Universal (UPU). Se rige por un Consejo de Administración, que es responsable de supervisar y vigilar la aplicación de la estrategia de la Asociación a nivel operativo.

Con sede en Bruselas, se encarga de la gestión diaria de la Asociación, la promoción de los resultados y el desempeño de la industria y la ejecución de actividades y proyectos estratégicos para estimular la cooperación y la innovación.



3.3. Unión Postal Universal (UPU)

La UPU es una agencia intergubernamental especializada del sistema de Naciones Unidas, establecida en 1874, con sede en Berna (Suiza) y a la que pertenecen 192 países.

La UPU se convirtió en organismo especializado de Naciones Unidas en 1948, contribuyendo a promover el desarrollo económico y social a través de políticas y actividades vinculadas a su mandato, colaborando con otros organismos especializados, agencias, fondos y programas de Naciones Unidas, así como con otras organizaciones internacionales (Asociación Internacional del Transporte Aéreo, Organización Internacional para la Estandarización, Organización Internacional para las Migraciones...).



Es el foro principal para la cooperación entre los servicios postales y ayuda a asegurar una verdadera red mundial, basada en el concepto del servicio postal universal y el desarrollo de productos y servicios actualizados.

La UPU desarrolla funciones de consejo, mediación y enlace. Organiza la cooperación técnica entre sus países miembros. Establece normas para el intercambio del correo internacional y emite recomendaciones para estimular el crecimiento de los volúmenes postales y mejora de la calidad de servicio.

Los documentos fundamentales de la UPU son las Actas, constituidas por la Constitución, el Convenio y los Reglamentos de Envíos de Correspondencia y de Encomiendas que desarrollan este último y son obligatorios para todos los miembros. Además, la UPU cuenta con un Reglamento de Servicios de Pagos (giros) que solo afecta a sus signatarios (entre ellos, España). España es miembro de la UPU desde 1950.

La UPU cuenta con los siguientes órganos principales:

Congreso, Oficina Internacional, Consejo de Administración, Consejo de Operaciones Postales y Comité Consultivo.



Sabías que...

En 1863, a solicitud del General Montgomery Blair, de la administración postal de Estados Unidos, se convocó a una conferencia en París a quince delegados europeos y de América para acordar los principales tratados postales, pero sólo llegaron a algunos acuerdos separados y no pudieron establecer un sistema postal universal.

3.4. Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)

Los orígenes se encuentran en el tratado postal celebrado en Bogotá en 1838. No obstante, la Unión fue creada en 1932 y tiene su sede en Montevideo (Uruguay). Su finalidad es favorecer el libre intercambio de envíos postales, tanto a nivel nacional como internacional. En el Congreso de Buenos Aires en 1990 se incorpora Portugal y se da a la Unión su actual nombre, UPAEP. Su idioma oficial es el español. El último Congreso (XXII) se celebró en 2013 en La Habana (Cuba).



Países miembros:

Antillas Neerlandesas (Curazao), Argentina, Aruba, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Rep. Dominicana, Sint Maarten (Isla de San Martín), Suriname, Uruguay y Venezuela.

Sus Órganos son:

Congreso, Consejo Consultivo y Ejecutivo (CCE), Comité de Gestión, Secretaría General y Congreso Extraordinario.

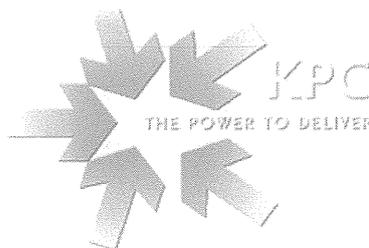


Sabías que...

El día 9 de octubre de 1874 fue fundada la Unión Postal Universal (UPU). En conmemoración a esta organización y al papel importante del correo de promover y desarrollar la comunicación entre las naciones, el 9 de octubre de 1969 fue declarado como el Día Mundial del Correo.

3.5. Grupo Kahala

Correos mejora su posición y su imagen en el mercado internacional. Su pertenencia a la Alianza Kahala (KPG, Kahala Post Group) desde diciembre de 2006 está permitiendo a nuestra Empresa ensanchar sus horizontes de negocio y ganar visibilidad mundial. Se trata de un eje estratégico para situarnos como un operador internacional de referencia en el negocio de los EMS, en la paquetería internacional y en la gestión de envíos derivados del creciente comercio electrónico.



El comercio electrónico no ha dejado de crecer a nivel mundial en los últimos años, habiéndose incrementado considerablemente el número de **compradores online** así como el gasto medio de estos. Además, como arrojan los estudios sobre este tema, en los próximos años **se prevé un desarrollo** aún más importante del e-commerce, que irá poco a poco ganando terreno al comercio real.

La "Alianza postal Kahala" (Kahala Posts Group-KPG) está compuesta por los 10 operadores postales líderes en Europa, Asia y América: USPS (United States Postal Services), La Poste, Royal Mail, Hong Kong Post, Japan Post, China Post Group, Australian Postal Corporation, Singapore Post, Korea Post y Correos y Telégrafos S. A.

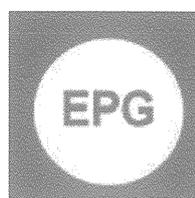


Sabías que...

El nombre del "Grupo Kahala" procede de cómo se llamaba el Hotel en el que se celebraron las primeras reuniones de los mandatarios de los distintos correos del Grupo en Hawái.

3.6. European Parcel Group (EPG)

Correos es miembro de European Parcel Group (E.P.G.), un grupo integrado por los principales operadores europeos que aporta valor añadido a la paquetería tradicional. Pertenecer a EPG supone para nuestra empresa cumplir sus exigentes requisitos: alcanzar unos estándares de calidad, disponer de sistemas de información eficaces que permitan el intercambio telemático y respetar el protocolo de atención al cliente de contestar a sus reclamaciones antes de 48 horas.



El grupo fue fundado en 1996 por 9 países: Suecia, Dinamarca, Finlandia, Noruega, Gran Bretaña, Irlanda, Países Bajos, Alemania y Suiza, para potenciar el intercambio de paquetería entre operadores, captando cuota de mercado en manos de empresas privadas con las que, con la estructura de tarifas vigentes entonces (reguladas por la UPU), resultaba casi imposible competir.

Surge como una red de paquetería B2B, pero en poco tiempo abarca todos los segmentos B2B y C2C. Ahora, la mayor demanda de servicio es de tipo B2C; empresas que quieren hacer llegar sus productos a los particulares y son 23 los países que forman parte del grupo. EPG traspasó las fronteras continentales en 2006 con la incorporación de Estados Unidos. La última fue la de Hungría en septiembre de 2008 y continuará su expansión con países capaces de superar los controles de calidad, operativos y tecnológicos requeridos.

Ha contribuido además a que la paquetería –de su red- mantenga un crecimiento medio del 15 %. En nuestra empresa ha sido del 3 %, lo que indica el recorrido al alza que puede tener. Respecto a la calidad en distribución y entrega, cada país publica unos estándares basados en zonas geográficas y códigos postales.

3.6.1. Calidad

Pertener a EPG supone para nuestra empresa cumplir sus exigentes requisitos:

- Alcanzar unos estándares de calidad
- Disponer de sistemas de información eficaces que permitan el intercambio telemático.
- Respetar el protocolo de atención al cliente de contestar a sus reclamaciones antes de 48 horas.

Respecto a la calidad en distribución y entrega, cada país publica unos estándares basados en zonas geográficas y códigos postales.

En España son los siguientes:

- D + 1 para principales ciudades peninsulares.
- D + 2 resto de península, Ceuta, Melilla y Palma de Mallorca.
- D + 3 Resto de Islas Baleares, Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.
- D + 4 Resto de Islas Canarias.

Hasta su destino, los envíos siguen un proceso marcado por pautas claves para medir la calidad:

- Admisión en oficina o CAM.
- Salida de la Oficina de Cambio de origen.
- Llegada a la Oficina de Cambio de destino.
- Retención en aduana (Países no comunitarios y territorios especiales).
- Salida de la aduana.
- Intento de entrega.
- Entrega final.

3.6.2. Pago por objetivos

En función de estas, EPG establece un sistema de pagos por objetivos. La cuantía que recibe cada operador por los envíos que gestiona depende de la calidad que ha reportado y que no sólo se limita a la entrega a tiempo, también se penaliza la ausencia de información o la tardanza en transmitirla.

Dado que estas penalizaciones pueden llegar al 100 % del envío, hay un elevado compromiso para gestionar eficazmente el tráfico vinculado a EPG. La calidad media que Correos recibe en el destino de países del grupo a los que se dirigen envíos originados en España, supera al 92 %.

Otro valor añadido es la gestión de las reclamaciones. Se tramitan a través de un sistema propio, Rugby, que funciona *online* 24 horas al día, 365 días al año, y con respuesta a los clientes en menos de 48 horas.

Un equipo especializado de IPC arbitra y realiza controles, seguimientos e informes mensuales, que son la base para calcular los cobros y pagos de cada país.

EPG es, por tanto, una plataforma con unos compromisos y garantías de entrega de paquetería internacional a domicilio.



Actividad 1

Indica las tres Directivas Comunitarias que han influido en la actual normativa postal:

1. _____
2. _____
3. _____

3.7. Los controles de calidad en la correspondencia internacional

La correspondencia internacional está sujeta a varios controles de calidad. En función del nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad, se aplican a cada país una serie de bonificaciones o penalizaciones económicas en la liquidación de los gastos terminales. Los controles de calidad a que nos referimos son:

3.7.1. IPC operacional report

De carácter mensual, para todos los países miembros de la cooperativa IPC. Se realiza por el sistema de panelistas externos y cartas test con tags. IPC diseña el panel estadístico, Research International (consultora especializada contratada por IPC), confecciona el plan de reparto de las cartas test y la preparación del mismo así como realiza la distribución local en España, recolecta los datos y los valida. IPC junto con la central de Research International estudia los datos y presenta los informes permanentes de resultados y los cálculos finales de bonificaciones o penalizaciones de los gastos terminales.

3.7.2. EMS Cooperative report cards

Tiene establecido un sistema de seguimiento y localización de envíos EMS (productos con atributos de mensajería internacional) por medio del código de barras de que van dotados estos productos. La información se consolida mediante ficheros diarios EDI y se realizan informes trimestrales.

3.7.3. EPG Monthly Payment Report

Realiza un seguimiento de este tipo de envíos (productos con atributos de paquetería prioritaria), similar al descrito para los envíos EMS.

3.7.4. UPU Quality Link Measurement System

Realiza un control, mediante muestreo del matasello del envío en los destinos correspondientes a los que se han señalado en el cuadro anterior como "resto de países".

3.8. Control SPEX

El funcionamiento de Correos está sometido permanentemente a una doble regulación, por un lado a la del mercado y por otro a la regulación establecida para la actividad postal en virtud de la Ley 43/2.010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

En el primero de los casos Correos, como líder del mercado que es, tiene que mantener una alta calidad y eficiencia para mantener su cuota de mercado. En el segundo de los casos, por la obligación que tiene de prestar el servicio público universal, al ser el operador designado para realizar dicha tarea. Por ello es compensado económicamente debido a la carga financiera injusta que soporta. La compensación económica antes mencionada es efectiva siempre y cuando Correos cumpla con los objetivos de calidad que fija la Comisión Nacional del Sector Postal (hoy integrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) y que en la actualidad se concretan en que el 92% de los envíos sean entregados como máximo en tres días (D+3).

Los atributos que miden la calidad en el sector postal de todos los países desarrollados son:

Seguridad, fiabilidad y rapidez. Estos atributos se miden en base a la unidad de medida D+n, siendo D el día de imposición de un envío y n el día de recepción del mismo.

En consecuencia Correos viene obligado a establecer unos sistemas de control de los envíos y de medición de la calidad de los mismos. El sistema de medición que utiliza Correos es el denominado SPEX. Este se realiza mediante panelistas externos (personas responsables de preparar un envío de determinadas características e introducirlo en la red postal y de recibirlo en su domicilio, controlando las informaciones relevantes que permitan la medición de la calidad según el criterio antes descrito) mediante unas cartas test que llevan incluido un tag RFID que emite una onda de radiofrecuencia la cual puede

ser leída a lo largo de la cadena logística que atraviesa el envío. Esta posibilidad de control de los envíos, añade como valor el de analizar las posibles fallas de la calidad que se produzcan a lo largo del proceso productivo.

Este proyecto que cuenta con tecnología RFID pasiva es un referente a nivel mundial y para su desarrollo se han instalado puertas de acceso en 57 centros tanto de clasificación como de intercambio así como en los centros de admisión masiva de Madrid y Barcelona. El total del equipamiento instalado es de 609 lectores, 3400 antenas, middleware local, un servidor central de monitorización del sistema y un número suficiente de *tags* para introducir en las cartas test.

El principal objetivo del proyecto es la creación de un observatorio de la calidad a lo largo de la cadena de valor logística que mida y genere informes que permitan una mejora de la misma. Este sistema es auditado anualmente por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, lo que permite validar los datos de calidad de Correos y acreditar el cumplimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la prestación del SPU.



Sabías que...

Con la promulgación de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal se adecua la normativa española en materia postal a lo dispuesto por la Unión Europea a través de la tercera directiva postal.

4. Estructura y fundamentos de la Ley Postal 43/2010

La Ley se estructura en:

- 68 artículos
- 1 preambulo
- 7 títulos, algunos de ellos divididos en capítulos:
 - * título 3, consta de 4 capítulos
 - * título 4, consta de 3 capítulos
 - * título 5, consta de 2 capítulos
- 10 disposiciones adicionales
- 1 disposición transitoria
- 1 disposición derogatoria
- 7 disposiciones finales

Fue aprobada el 30 de diciembre de 2010 por las Cortes Generales y sancionada por el Rey. Se publicó en el BOE el 31 de diciembre de 2010 y entró en vigor el 1 de enero de 2011. La Ley Postal en su disposición final quinta incorpora al derecho español la Directiva 2008/6/CE.

Título I. Disposiciones generales. Artículos 1 a 4, comprende la regulación del SPU y de los derechos de los usuarios de los servicios postales, considerando la obligación del Estado de garantizar este servicio de acuerdo con determinados parámetros de calidad.

Se regirán por lo dispuesto en esta ley:

- Los servicios de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales.
- Los servicios de giro.

Los servicios postales son servicios de interés general que se prestan en régimen de libre competencia. Quedan sin efecto los servicios reservados que tenía Correos anteriormente. Están sometidos a obligaciones de servicio público los incluidos en el SPU, encomendados al operador postal y los que se impongan a los titulares de autorizaciones administrativas singulares.

Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley los servicios realizados en régimen de autoprestación, así como los servicios relativos a los envíos sin dirección postal del destinatario (publibuzón, los llamados envíos publicitarios sin dirección).



Sabías que...

La primera Directiva Postal supuso un antes y un después en el servicio postal español. Al plasmarse en la Ley 24/1998 de 3 de julio significó que el Estado pasó a otorgar unos derechos de prestación a precios asequibles y para todos los usuarios que antes no existían.

Título II. Derechos de los usuarios de los servicios postales. Artículos 5 al 19, se ocupa de los derechos de los usuarios, delimitando con precisión suficiente la posición jurídica de éstos para garantizar la mejor transparencia del mercado postal y el logro del nivel de calidad requerido.

La atribución de estos derechos opera como un parámetro de la obligación del Estado de garantizar la prestación del servicio postal y para definir la calidad exigida al mismo. Los derechos aquí recogidos están íntimamente conectados por tanto con la obligación del Estado de garantizar un servicio postal universal que adecue su organización y régimen a las exigencias sucesivas de calidad según los medios técnicos disponibles. De esta forma se mantiene el papel pionero desarrollado por el servicio español de Correos en el seno de la Unión Postal Universal.

El título II afronta, pues, la necesaria labor de sistematización de los derechos de los usuarios y en consecuencia incorpora una auténtica carta de derechos. Se reconocen como tales los relativos al secreto de las comunicaciones, inviolabilidad de la correspondencia, protección de datos de carácter personal, denuncia, indemnización, propiedad de los envíos postales, presentación de escritos a las Administraciones Públicas, prueba de depósito y entrega de los envíos certificados, reexpedición y rehúse de los envíos pos-

tales y protección de los envíos no entregados. A los anteriores se añaden como nuevos el derecho a la información sobre los servicios postales, a la reclamación, que comporta la correlativa obligación por parte de los operadores postales de establecer procedimientos sencillos, gratuitos y no discriminatorios con el fin de que la reclamación sea resuelta en el plazo máximo de un mes y la posibilidad de que los usuarios puedan someter las controversias que se susciten con los operadores postales al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, y las que ocurran en el ámbito del servicio postal universal, a la Comisión Nacional del Sector Postal (actualmente la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), y a la identificación del operador postal.

Esta tarea se ha completado dotando de fuerza efectiva al ejercicio de tales derechos a través de la correspondiente tipificación de las infracciones por su incumplimiento.

Actividad 2

Indica el nombre de los Operadores Postales que forman parte de la "Alianza postal Kahala" (Kahala Posts Group-KPG), sabiendo que está compuesta por los 10 operadores postales líderes en Europa, Asia y América, de los cuales se ofrecen 5. Ha de completar la totalidad en los huecos que se presentan:

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1. USPS (United States Postal Services) | 6. _____ |
| 2. _____ | 7. Australian Postal Corporation |
| 3. Royal Mail | 8. _____ |
| 4. _____ | 9. Korea Post |
| 5. Japan Post | 10. _____ |

Título III. El Servicio Postal Universal. Artículos 20 al 36. Se estructura en cuatro capítulos, regula el servicio postal universal, que se define como el conjunto de servicios postales de calidad determinada por la ley, prestados de forma permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios.

El capítulo I junto al concepto enumera las actividades incluidas en el ámbito material del servicio postal universal. Esta enumeración respeta los límites establecidos en la Directiva que se transpone. Se ha optado por aumentar el límite para los paquetes en el ámbito del servicio postal universal a 20 kilogramos.

El capítulo II establece los principios de equidad, no discriminación y continuidad como rectores de la prestación del servicio postal universal, define las condiciones básicas de recogida y distribución de los envíos postales para su prestación por el operador designado y remite al plan de prestación del servicio postal universal la concreción de las condiciones detalladas de su prestación, de acuerdo con lo que se disponga por Acuerdo

del Consejo de Ministros. En dicho plan se fijará la extensión y densidad mínima de la red, los criterios y el procedimiento para la determinación del coste neto y las medidas que aseguren la mejora permanente de la eficacia y la eficiencia en su prestación.

No se pueden desconocer los importantes compromisos que las Administraciones Públicas han de asumir de acuerdo con lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que determina que el término postal ha de evolucionar hacia un concepto más amplio que el tradicional en tanto se produce el pleno desarrollo de la Sociedad de la información, tiempo en que han de coexistir los medios de notificación físicos y telemáticos.

El capítulo III impone la obligación de llevanza de contabilidad analítica y de separación de cuentas, regula el coste y la financiación de las obligaciones de servicio público del servicio postal universal, atendiendo a los conceptos de coste neto y carga financiera injusta ($\text{Coste Neto} = \text{Coste Neto SPU} - \text{Coste Neto Operador sin obligaciones SPU}$), crea el fondo de financiación del servicio postal universal dirigido a compensar la referida carga y regula diversas fuentes adicionales de financiación que son, junto con la del Estado, la contribución postal, la tasa por concesión de autorizaciones administrativas singulares y las garantías que se otorgan al operador designado para garantizar la prestación del servicio postal universal y su buen funcionamiento.

El sistema de financiación de las obligaciones de servicio público que se le imponen al prestador designado del servicio postal universal es la garantía del equilibrio financiero del prestador puesto que configura un conjunto de fuentes de financiación que reparte el esfuerzo de contribuir al sostenimiento de un servicio de calidad entre los titulares de autorizaciones administrativas singulares y el prestador designado, al mismo tiempo que prevé la aportación anual de los presupuestos generales del Estado como el complemento llamado a subvenir la diferencia entre las necesidades de financiación y los límites de las aportaciones procedentes del propio mercado postal.

La regulación de las contabilidades respectivas del operador designado y de los demás operadores postales con autorizaciones administrativas singulares en nada interfiere con las obligaciones generales derivadas de lo dispuesto en la legislación mercantil y sólo se crean a los estrictos efectos previstos en la presente ley.

El capítulo IV regula los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales prestados bajo régimen de obligaciones de servicio público, que deberán ser asequibles, transparentes, no discriminatorios y fijarse teniendo en cuenta los costes reales del servicio, de modo que incentiven su prestación eficiente. Se prevé la posible fijación de precios mínimos y máximos en garantía tanto de su asequibilidad como de su adecuación a la financiación del servicio.



Sabías que...

La II Directiva disminuyó la reserva en cuanto al Servicio Postal Universal para Correos y Telégrafos, pasando de tener reserva de las cartas interurbanas hasta 350 gramos a 100 gramos. Se abrió el camino a la liberalización total que llegaría con la III Directiva.

Título IV. Régimen General de Prestación de los Servicios Postales. Artículos 37 al 44. recoge diversos aspectos de la ley anterior, adaptando su contenido a la Directiva 2008/6/CE, en relación con la plena realización del mercado interior de los servicios postales comunitarios, para lo que regula, respectivamente, el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, las declaraciones responsables y las autorizaciones administrativas singulares.

En su capítulo I se establece el principio de libre competencia para la prestación de los servicios postales en los términos fijados por la ley, atendiendo a la necesaria diferenciación entre servicios incluidos y no incluidos en el ámbito del servicio postal universal, y se prevé la inscripción en el Registro mencionado de los datos y actos relativos a todos los prestadores de servicios postales.

En el capítulo II se establecen las condiciones que habilitan para la prestación de servicios no incluidos en el ámbito del servicio postal universal y, a tal efecto, se requiere la presentación de una declaración responsable y el cumplimiento de los denominados requisitos esenciales para el ejercicio de la actividad postal, entre los que se cuentan, siguiendo lo establecido en la citada Directiva, el respeto de las estipulaciones de los regímenes de empleo y seguridad social establecidas mediante ley, reglamento o decisión administrativa o convenio colectivo negociado entre los interlocutores sociales nacionales con arreglo al derecho nacional o comunitario, cuyo incumplimiento grave o reiterado se tipifica como infracción muy grave en el título VII de la presente ley y determina la pérdida de validez y eficacia de la declaración.

El capítulo III regula la autorización administrativa singular que se requiere para la prestación de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal, pero prestados en condiciones de mercado, esto es sin la imposición de obligaciones de servicio público. El otorgamiento de la autorización requerirá la previa constatación del cumplimiento por el operador postal de los requisitos esenciales exigidos en el capítulo anterior y comportará la asunción del compromiso de cumplimiento de las obligaciones de calidad, extensión territorial y alcance material que voluntariamente oferte a sus clientes, así como las obligaciones que expresamente se le imponen por la ley. Por lo que se refiere a las obligaciones de servicio público a que se refiere el artículo 43, al margen de las que en circunstancias excepcionales procediera imponer de acuerdo con el apartado quinto del artículo 22, el diseño de las mismas se hace dentro de los límites fijados por el artículo 9.2 de la directiva 97/67/CE.

Título V. Acceso a la Red Postal de los operadores y resolución de conflictos con ellos. Artículos 45 a 49. Se estructura en dos capítulos, que se destinan, respectivamente, a regular el acceso a la red postal y a otras infraestructuras postales y a la resolución de conflictos entre operadores postales.

Se garantiza a los operadores postales al acceso a la red y a otras infraestructuras postales para la prestación de los servicios a que se refiera la autorización administrativa singular de que sean titulares, de acuerdo con los principios de transparencia, proporcionalidad y no discriminación que se definen expresamente a estos efectos, y se esta-

blecen las medidas necesarias para que el ejercicio de dicho derecho resulte compatible con la garantía de la integridad, eficacia y eficiencia de la red postal. Se impone al operador designado la obligación de negociar las condiciones de acceso que constarán bien en el contrato tipo autorizado por la Comisión Nacional del Sector Postal, bien en contratos singulares de cuya celebración se informará a dicha Comisión a la que compete verificar si los precios fijados en cualesquiera de ellos se ajustan a los principios de transparencia, no discriminación y cobertura del coste real ocasionado al titular de la red. Se establece la obligación de publicar un anuncio de celebración de cada contrato en la página web oficial del operador designado y se declara la nulidad de aquéllos que sean contrarios a dichos principios o al cabal cumplimiento del plan de prestación del servicio postal universal.

En esta nueva regulación del importante tema del acceso a la red del prestador del servicio postal universal se ha tenido un extremo cuidado en asegurar que la prestación que se realiza en beneficio de los operadores postales se hace en condiciones de mercado, esto es, al margen de los precios subvencionados de que disfrutaban los usuarios ordinarios del servicio postal universal.

El capítulo II de este título regula los conflictos entre operadores postales y el operador designado para la prestación del servicio postal universal, cuyo conocimiento se atribuye a la Comisión Nacional del Sector Postal y los que se entablen entre operadores distintos del designado para la prestación del citado servicio, que podrán ser sometidos al arbitraje de la citada Comisión.

Título VI. Autoridad Nacional de Reglamentación. Artículos 50 y 51. Se ocupa del marco institucional y, en consecuencia, de los órganos administrativos competentes para la aplicación de esta ley. Se establece que tendrá la consideración de Autoridad Nacional de Reglamentación Postal el Gobierno, los órganos superiores y directivos del Ministerio de Fomento con competencias en esta materia y la propia Comisión Nacional del Sector Postal (en la actualidad la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia). Asimismo, se regula el Consejo Superior Postal como máximo órgano de participación de las Administraciones públicas, los operadores, los usuarios, organizaciones sindicales y asociaciones filatélicas, al que corresponderán las funciones de consulta que se le atribuyan.

Título VII. Inspección, Infracciones y Sanciones. Artículos 52 al 68. Las competencias inspectoras corresponden a la Comisión Nacional del Sector Postal (en la actualidad la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), cuyos funcionarios serán considerados agentes de la autoridad y estarán investidos de las facultades inquisitivas propias de su función, que no es otra que la de investigar y corregir las conductas de los infractores. El reforzamiento de la regulación de la función inspectora que acomete la ley se corresponde directamente con su contenido en materia de tipificación de infracciones y de régimen sancionador, ámbito en el que la ley realiza un importante avance en la seguridad jurídica y en la equidad, por cuanto explicita los criterios para graduar las infracciones que tipifica y señala las sanciones máximas correspondientes a cada tipo infractor, en línea con las tendencias actuales en el ámbito europeo.

Como novedades en este ámbito cabe destacar, además, la declaración como responsables solidarios de los operadores postales respecto de las infracciones postales que cometan sus trabajadores, de quienes sucedan al operador postal en el ejercicio de la actividad, y de sus administradores de hecho o de derecho, y la posibilidad de imponer multas coercitivas dirigidas a obtener la corrección de las conductas infractoras en el supuesto de que no se produzca el cumplimiento voluntario tras haberse concluido el procedimiento sancionador.



Recuerda que...

La fundamentación de la Ley 43/2010 nace de la obligación de transponer antes del 31 de diciembre de 2010 la Directiva 2008/6/CE, de 20 de febrero de 2008, por la que se modifica la Directiva 97/67/CE del Parlamento europeo y el Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales en la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio.

Disposición adicional 1ª. *Operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal.* La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. tiene la condición de operador designado por el Estado para prestar el SPU por un periodo de 15 años a partir de la entrada en vigor de la Ley Postal. Desde el 1 de enero de 2011 hasta el 31 de diciembre de 2025.

Disposición adicional 2ª. *Seguimiento de las condiciones de prestación del servicio postal universal.* Periódicamente y como máximo, cada cinco años, la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, previo informe de la Comisión Nacional del Sector Postal, valorará el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio postal universal por parte del operador designado para su prestación.

Disposición adicional 3ª. *Servicios mínimos de carácter obligatorio.*

Por orden del Ministro de Fomento se fijarán los servicios mínimos de carácter obligatorio para asegurar la prestación del servicio postal universal.



Sabías que...

Correos y Telégrafos tiene la condición de operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal por un período de 15 años a partir de la entrada en vigor de la ley 43/2010. Aunque ello no quiere decir que pueda nombrarse otro operador al mismo tiempo.

Disposición adicional 4ª. *Emisión y distribución de sellos y otros signos de franqueo.*

1. Las emisiones de sellos de correo y demás signos de franqueo, así como su programación, serán autorizadas mediante resolución conjunta de los Subsecretarios de Economía y Hacienda y de Fomento en los términos que se desarrolle reglamentariamente.
2. Se crea, adscrita al Ministerio de Fomento, la Comisión Filatélica del Estado, como órgano consultivo de los Ministerios de Economía y Hacienda y de Fomento, con funciones de consulta, asesoramiento y propuesta en materia de emisión de sellos y demás signos de franqueo.

En la composición de esta Comisión se garantizará la participación de las asociaciones filatélicas más representativas.

Reglamentariamente se establecerá su composición, competencias y régimen de funcionamiento.

3. Las funciones de distribución y venta de sellos de correo de la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», se entenderán sin perjuicio de la obligación que tienen los miembros integrantes de la red de expendedurías de tabaco y timbre de comercializar los sellos de correos de acuerdo con lo que establece la Ley 13/1998, de 4 de mayo, de Ordenación del Mercado de Tabacos y Normativa Tributaria y sus reglamentos de desarrollo.

Disposición adicional 5ª. *Condecoraciones postales y carteros honorarios.*

1. La Orden Civil del Mérito Postal y la Medalla al Mérito Filatélico son las condecoraciones que, en el ámbito postal, pueden otorgarse conforme a lo previsto reglamentariamente.
2. El Presidente de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., podrá nombrar carteros honorarios entre aquellas personas que se hayan destacado en el apoyo al servicio postal en la citada entidad. El nombramiento como cartero honorario llevará aparejado el tratamiento y las consideraciones que la citada Sociedad determine.

**Sabías que...**

Hasta el momento, solamente seis personas han sido nombradas Carteros Honorarios en la historia de Correos:

- Su Majestad la Reina Doña Sofía (2014).
- Antonio Mingote Barrachina (1998).
- Ramón Carande y Thovar (1984).
- Camilo José Cela (1982).
- Rafael Álvarez Sereix (1893).
- Mariano Pardo de Figueroa (1880).

Disposición adicional 6ª. *Sello de excelencia de empresa postal sostenible.*

Se crea el sello de excelencia de empresa postal sostenible destinado a distinguir a los operadores postales que destaquen por la excelencia de su gestión en materia medioambiental, social, laboral y, en general, de responsabilidad social corporativa.

Disposición final 3. *Servicios adicionales o complementarios a los servicios postales.*

Sin perjuicio de que el Gobierno pueda fijar otros servicios adicionales, se considera 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 las 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.

Disposición final 5ª. *Incorporación de Derecho comunitario.*

Mediante esta ley se incorpora al derecho español la Directiva 2008/6/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de febrero de 2008, por la que se modifica la Directiva 97/67/CE en relación con la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios.

NOTA: A fecha de hoy, la **Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia** ha derogado la Comisión Nacional del Sector Postal.

**Sabías que...**

La Ley 43/2010 regula que los operadores postales con autorización administrativa singular tendrán el derecho de acceder a la red postal pública gestionada por el operador al que el Estado ha encomendado la prestación del servicio postal universal, respecto a los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

5. Ley 3/2013, de 4 de junio, de Creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

(...) El objeto de esta Ley es la creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que agrupará las funciones relativas al correcto funcionamiento de los mercados y sectores supervisados por la Comisión Nacional de Energía, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la Comisión Nacional de la Competencia, el Comité de Regulación Ferroviaria, la Comisión Nacional del Sector Postal, la Comisión de Regulación Económica Aeroportuaria y el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales.

(...)

Artículo 8. Supervisión y control del mercado postal.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisará y controlará el correcto funcionamiento del mercado postal. En particular, ejercerá las siguientes funciones:

1. Velar para que se garantice el servicio postal universal, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia en el sector, ejerciendo las funciones y competencias que le atribuye la legislación vigente, sin perjuicio de lo indicado en la Disposición adicional undécima de esta Ley.
2. Verificar la contabilidad analítica del operador designado y el coste neto del servicio postal universal y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación de dicho servicio de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en su normativa de desarrollo.
3. Gestionar el Fondo de financiación del servicio postal universal y las prestaciones de carácter público afectas a su financiación de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, y en su normativa de desarrollo.



Actividad 3

¿Cuántos artículos tiene la Ley Postal 43/2010?

4. Supervisar y controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la red y a otras infraestructuras y servicios postales, de conformidad con lo establecido en el Título V de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo.

5. Realizar el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo.
6. Gestionar y controlar la utilización del censo promocional conforme a lo definido en el artículo 31 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, conforme a lo que se determine reglamentariamente.
7. Dictar circulares para las entidades que operen en el sector postal, que serán vinculantes una vez publicadas en el «Boletín Oficial del Estado».
8. Emitir el informe previsto en la Disposición adicional segunda de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, para el seguimiento de las condiciones de prestación del servicio postal universal.



Recuerda que...

La Disposición Adicional segunda de la Ley Postal señala que “Periódicamente y como máximo, cada cinco años, la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, previo informe de la Comisión Nacional del Sector Postal, (hoy la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) valorará el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio postal universal por parte del operador designado para su prestación.”

9. Realizar cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas por Ley o por Real Decreto.
(...)

Disposición adicional undécima. Funciones que asume el Ministerio de Fomento en relación con el sector postal.

En materia postal, el Ministerio de Fomento asumirá las siguientes funciones:

1. Informar a los usuarios sobre los operadores postales, las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad e indemnizaciones y plazo en el que serán satisfechas y en todo caso, realizar la publicación en el sitio web del Ministerio a que se refiere el artículo 9.2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
2. Conocer de las controversias entre los usuarios y los operadores de los servicios postales en el ámbito del servicio postal universal, siempre y cuando no hayan sido sometidos a las Juntas Arbitrales de Consumo.
3. Conocer de las quejas y denuncias de los usuarios por incumplimiento de las obligaciones por parte de los operadores postales, en relación con la prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido el Título II de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, y en su normativa de desarrollo.

El Ministerio de Fomento informará, al menos semestralmente, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de las actuaciones realizadas, incluyendo información sobre el número de reclamaciones informadas, atendidas y tramitadas con el fin de facilitar las labores de supervisión del funcionamiento de los mercados minoristas por parte de este organismo.

4. Ejercer la potestad de inspección y sanción en relación con las funciones mencionadas en los apartados anteriores.
5. Otorgar las autorizaciones singulares y recibir las declaraciones responsables que habilitan para la actividad postal y gestionar el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales, de conformidad con lo establecido en el Título IV de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en su normativa de desarrollo.

(...)

Anexo: Tasas por prestación de servicios y realización de actividades en relación con el sector postal:

- A) Tasa por inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales.
 1. Hecho imponible.

Constituye el hecho imponible de la tasa la inscripción y renovación de la inscripción en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales.
 2. Devengo.

La tasa se devengará con la inscripción y renovación anual de la misma.
 3. Sujetos pasivos.

Serán sujetos pasivos las personas físicas o jurídicas que presten servicios postales y figuren inscritas en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales.

Las empresas que presten simultáneamente servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal y servicios no incluidos en dicho ámbito, deberán estar inscritas en el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales en las secciones correspondientes a tales servicios. Cada acto de inscripción y de renovación dará lugar al abono de la tasa pertinente.
 4. Cuantías.

La cuota a ingresar será de 400 euros, que deberá abonarse en el momento en que se realice la inscripción en el Registro o la renovación de la misma.
 5. Gestión.

La liquidación de la tasa por el Ministerio de Fomento se ajustará a lo que se disponga en orden ministerial dictada al efecto.

B) Tasa por la expedición de certificaciones registrales.

1. Hecho imponible.

Constituye el hecho imponible de la tasa la expedición de certificaciones registrales emitidas por el Registro General de empresas prestadoras de servicios postales.

No será aplicable la tasa en el caso de certificaciones emitidas con ocasión de la inscripción inicial o renovación de la misma en dicho Registro.

2. Devengo.

La tasa se devengará con la solicitud de la certificación registral.

3. Sujetos pasivos.

Serán sujetos pasivos las personas que soliciten la certificación.

4. Cuantías.

La cuota a ingresar será de 100 euros, que deberá abonarse de forma simultánea a la presentación de la solicitud.

5. Gestión.

La liquidación de la tasa por el Ministerio de Fomento se ajustará a lo que se disponga en orden ministerial dictada al efecto.



Recuerda que...

En relación con el Ciclo General de la Correspondencia, la III Directiva establece que "el mero transporte no debe considerarse servicio postal." Así pues deberá de ir ligado a la prestación del servicio.

C) Tasas por la concesión de autorizaciones administrativas singulares.

La liquidación de la tasa por el Ministerio de Fomento seguirá exigiéndose en los términos establecidos en el artículo 32 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Artículo 32 de la Ley 43/2010. Tasa por la concesión de autorizaciones administrativas singulares.

1. Para obtener la autorización administrativa singular que habilita para la prestación de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal, las personas y entidades que lo soliciten deberán abonar una tasa que se destinará en su totalidad a la financiación de la carga financiera injusta a que se refiere el artículo 28 de la presente ley.
2. La gestión de este tributo corresponderá a la Comisión Nacional del Sector Postal.

3. Constituye el hecho imponible de la tasa la concesión de autorizaciones administrativas singulares para prestar servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal.
4. La cuota a ingresar, que deberá efectuarse previamente a la concesión de la autorización, será de 1.500 euros, sin perjuicio de las actualizaciones que puedan realizarse en las leyes de presupuestos generales del Estado de cada año.
5. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento para su exacción y el modelo de impreso para su pago.

6. El Reglamento de prestación de los servicios postales. Análisis del contenido

6.1. Aprobado por Real Decreto 1829/1999 de 3 de diciembre

Desarrolla la primera Ley Postal (24/1998) y en algunos casos, como en la reserva de correspondencia, no se ajusta a lo actual establecido por la Ley 43/2010 (pendiente de desarrollar reglamentariamente).

6.2. Conceptos

Son servicios postales:

- a) Los de recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de los envíos postales, es decir, aquellos que incluyan objetos cuyas especificaciones físicas y técnicas permitan, al menos, su tráfico a través de la red postal pública.
- b) Los financieros, constituidos por las distintas modalidades de giro.
- c) Cualesquiera otros servicios que, teniendo naturaleza análoga a los anteriores, sean expresamente determinados como servicios postales por el Gobierno, en ejecución de acuerdos internacionales que obliguen a España.

¿Qué se entiende por remitente?

Se entiende por remitente la persona física o jurídica de quien procede el envío postal.

¿Qué se entiende por dirección?

Se entiende por dirección, a efectos postales, la identificación de los destinatarios por su nombre y apellidos, si son personas físicas o por su denominación o razón social si se trata de personas jurídicas, así como las señas de un domicilio o los datos que se prevén para la entrega de los envíos en las oficinas de la red postal pública.

6.3. Garantías de los usuarios

6.3.1. Garantías fundamentales de los usuarios de los servicios postales

Los operadores postales, en el ejercicio de las actividades de prestación de los servicios, garantizarán:

- a) El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales, salvo resolución judicial
- b) El respeto al honor, la intimidad personal y familiar de los usuarios.
- c) La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
- d) La igualdad de trato a los usuarios de los servicios postales.
- e) La ausencia de cualquier tipo de discriminación.



Sabías que...

En tanto en cuanto no se desarrolle, en su caso, desde el punto de vista reglamentario la Ley 43/2010 de 30 de diciembre (nueva ley postal), estará en vigor el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

6.3.2. Secreto de los envíos postales y protección de datos

El secreto de los envíos postales afecta al contenido de los mismos e implica la absoluta prohibición para los operadores postales y para sus empleados de facilitar dato alguno.

6.3.3. Inviolabilidad de los envíos postales

Los envíos postales son inviolables.

6.3.4. Propiedad de los envíos postales

Los envíos postales, en tanto no lleguen a poder del destinatario, serán propiedad del remitente.



Sabías que...

El precepto recogido en la Directiva Postal de que *"los Estados miembros adoptarán medidas para asegurar que el servicio universal quede garantizado al menos cinco días laborales por semana, excepto en circunstancias o condiciones geográficas excepcionales"*, supuso que durante años se prestara servicio de reparto por parte de Correos también durante los sábados.

6.3.5. Derecho de recuperación de envíos y modificación de dirección postal por el remitente

Podrá hacerse previo pago y normativa.

6.3.6. Derechos del destinatario de los envíos postales

El destinatario podrá solicitar la reexpedición de los envíos postales, cuando se ausente de la localidad de destino, mediante el pago.

Pregunta de examen noviembre 2016

Al destinatario de los envíos postales se le reconoce el derecho a...
(señala la opción correcta):

- a) La reexpedición gratuita de los envíos postales, cuando se ausente de la localidad de destino. La solicitud deberá formularse por escrito y comunicarse fehacientemente al operador con, al menos, quince días de antelación.
- b) Solicitar la reexpedición de sus envíos postales, mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda.
- c) La reexpedición gratuita de los envíos postales, cuando se ausente de la localidad de destino. Su concesión quedará supeditada a que las operaciones necesarias para dicha reexpedición no perturben la marcha regular de la prestación del servicio postal.
- d) Solicitar la reexpedición de sus envíos postales, mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda y previo expreso consentimiento del remitente.

6.4. Clasificación de los envíos y servicios postales

6.4.1. Envíos postales

Conceptos:

- a) **Carta:** 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.
- b) **Tarjeta postal:** 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.
- c) **Paquetes postales:** los envíos que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial.

- d) **Publicidad directa:** el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, que reúna además una serie de requisitos:
- e) **Libros:** las publicaciones, cualquiera que sea su soporte, encuadernadas o en fascículos, remitidas por empresas editoras, distribuidoras, establecimientos de venta y centros de enseñanza por correspondencia autorizados.
- f) **Catálogos:** el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, que reúna además una serie de requisitos:
- g) **Publicaciones periódicas:** los objetos que se editan periódicamente, con el mismo título repetido en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sea de índole o naturaleza diversa, distinguiéndose por la variedad de enunciados, trabajos, informaciones o noticias.

6.4.2. Servicios postales

Los servicios postales se clasifican según diversos criterios:

- De acuerdo con las garantías que se otorgan al envío, los servicios postales se clasifican en: servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado.
- Por las prestaciones básicas o complementarias, los servicios pueden ser: ordinarios, rápidos y especiales.
- Las operaciones del servicio postal son: recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega.

6.5. Objetos prohibidos

Aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del servicio postal universal.

6.6. Procedimientos de resolución de conflictos

Los usuarios podrán dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo.

6.7. Procedimientos de depósito y destrucción de envíos postales

6.7.1. Imposibilidad de entrega de los envíos postales

Los envíos devueltos que no puedan entregarse al remitente se considerarán los envíos como sobrantes.

6.7.2. Depósito y destrucción de los envíos postales

- a) Se mantendrán en depósito los envíos declarados sobrantes durante un plazo máximo de seis meses, pasado este plazo sin ser reclamados, se considerarán caducados.
- b) Los envíos postales con valor declarado que no pudieran devolverse se conservarán durante tres años a disposición de las personas que se consideren con derecho a ellos y, pasado este plazo, serán enajenados.

6.8. Obligaciones de Servicio Público

6.8.1. Servicio público

Existen las siguientes categorías de obligaciones de servicio público:

- a) Obligaciones de prestación del servicio postal universal.
- b) Otras obligaciones de servicio público impuestas por razones de interés general.

6.8.2. Servicio postal universal

Se entiende por servicio postal universal el conjunto de servicios postales prestados de forma permanente, de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley y en este Reglamento, en todo el territorio nacional y a un precio asequible para todos los usuarios. En la actualidad estarían incluidos:

- a) Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte, de hasta 2 kilogramos de peso.
- b) Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 10 kilogramos de peso. (La Ley 43/2011 eleva el peso hasta los 20 Kg). En realidad Correos lo presta a través del Paquete Azul.
- c) Los envíos nacionales y transfronterizos de publicidad directa, de libros, de catálogos, de publicaciones periódicas y los restantes cuya circulación no esté prohibida, cuando el envío se realice como carta o como paquete postal de hasta 2 y 10 kilogramos, respectivamente. (La Ley 43/2011 eleva el peso de los PP hasta los 20 Kg).
- d) Los servicios de envío certificado y envío de valor declarado, accesorios de los establecidos en los párrafos a) y b) de este apartado. La cantidad mínima por la que se podrá asegurar un envío con valor declarado será, actualmente según tarifas, de 50 €, siendo la máxima de 3.000 €, no pudiendo la declaración de valor exceder del valor real del contenido del envío.
- e) La cantidad máxima indemnizable en caso de pérdida, sustracción o deterioro de los envíos certificados será de 30 €.

**Sabías que...**

A pesar de lo que dice el artículo 1 del Reglamento, ya no existen servicios reservados a Correos. Ello es debido a la liberalización total del servicio postal con la entrada en vigor de la III Directiva y su transposición al régimen jurídico español a través de la Ley 43/2010.

A) Admisión

- a) Poblaciones o núcleos de viviendas no atendidos por una oficina de Correos.- La admisión de los envíos incluidos en el SPU podrá hacerse por el personal encargado del reparto domiciliario, al tiempo que realiza éste, a cuyo efecto se informará a los vecinos de estos núcleos del horario habitual de paso de dicho personal.
- b) Depósito en buzones. Podrán ser depositados en los buzones los envíos postales que no necesiten expedición de recibo justificativo de su admisión, siempre que sus dimensiones lo permitan y hayan sido previamente franqueados.

Los buzones dispondrán, en lugar visible, de la información referida al calendario semanal y horarios de recogida.

- c) Admisión de solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones públicas.- Se presentarán en sobre abierto, con objeto de que en la cabecera de la primera hoja del documento que se quiera enviar, se hagan constar, con claridad, el nombre de la oficina y la fecha, el lugar, la hora y minuto de su admisión. Estas circunstancias deberán figurar en el resguardo justificativo de su admisión y en la copia presentada por el remitente, en su caso, cerrando el sobre el cliente.

**Actividad 4**

Relaciona la información correcta en relación con las distintas normas postales:

Ley del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal	97/67/CE
Reglamento de Prestación de los Servicios Postales	2002/39/CE
1ª Directiva Postal	RD 1829/1999
2ª Directiva Postal	Ley 43/2010

B) Entrega de los envíos postales. Generalidades

- a) Los envíos postales deberán entregarse al destinatario que figure en la dirección del envío o a la persona autorizada en el domicilio del mismo, en casilleros domiciliarios, en apartados postales, en oficina, así como en cualquier otro lugar que se determine en el presente Reglamento o por Orden del Ministerio de Fomento.
- b) Se entenderán autorizados por el destinatario para recibir los envíos postales, de no constar expresa prohibición, las personas mayores de edad presentes en su domicilio que sean familiares suyos o mantengan con él una relación de dependencia o convivencia.
- c) El destinatario o la persona autorizada que se haga cargo del envío postal tendrá que identificar su personalidad mediante la exhibición de su documento nacional de identidad, pasaporte, permiso de conducción o tarjeta de residencia, salvo notorio conocimiento del mismo.
- d) El destinatario o la persona autorizada podrá rehusar el envío postal en el momento de la entrega en los siguientes supuestos:
 - Antes de abrirlo si se trata de carta o paquete postal.
 - Antes de leerlo o examinarlo interiormente si se trata de otra clase de envíos. Se exceptúan los envíos contra reembolso, cuando el remitente lo autorice de forma expresa en la cubierta del mismo.
 - Si el destinatario de un objeto certificado no pudiera o no supiera firmar, lo hará en su lugar un testigo, debidamente identificado.
 - En ningún caso, podrá estampar su firma como testigo el empleado del operador postal que efectúe la entrega.
- e) Se entiende por domicilio:
 - Tipo y denominación de la vía pública: nombre que identifique la calle, plaza, avenida, camino o carretera u otros.
 - Número de la finca: el que haya sido asignado por el Ayuntamiento de la localidad dentro de los existentes en la vía pública.
 - Datos de la vivienda o local: los que identifican al inmueble de forma singularizada en la inscripción existente en el Registro de la Propiedad.
 - Número de casillero domiciliario postal a continuación de las letras «CD».
 - Localidad: nombre de la población.
 - Código postal: el asignado a cada dirección postal.

C) Entrega de envíos postales mediante depósito en casilleros domiciliarios

- a) En inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal, su número será igual al de locales y viviendas susceptibles de aprovechamiento independiente, con otro más señalado con el número 1 y reservado para las devoluciones de envíos postales.

- b) Los casilleros domiciliarios deberán estar numerados, a partir del número 2, debiendo situarse correlativamente a contar de izquierda a derecha y de arriba abajo, ordenados por pisos y puertas. Estos datos se indicarán obligatoriamente en el casillero, pudiendo también figurar los nombres y apellidos de los residentes en la vivienda o la denominación social en caso de ser una persona jurídica el titular del local o vivienda.
- c) El bloque o bloques de casilleros domiciliarios se instalarán en un lugar de fácil acceso.
- d) Ante la falta de casilleros se comunicará a la comunidad de vecinos, a fin de que tomen las medidas oportunas para su instalación, advirtiéndoles que, mientras tanto, la entrega de los envíos en la oficina postal que corresponda.
- e) En los inmuebles que sean viviendas unifamiliares o locales comerciales o industriales independientes, la entrega podrá hacerse en un casillero domiciliario situado cerca de la primera puerta de entrada o sobre ella, de forma que permita el depósito de los envíos desde el vial público.

D) Entrega de envíos postales en apartados

- a) Correos podrá establecer apartados y para la entrega de envíos postales.
- b) El resto de los operadores postales podrán establecer también apartados postales en sus dependencias.

E) Entrega de envíos postales en oficina

Se entregará en oficina todo envío que, por ausencia u otra causa justificada, no haya podido entregarse al destinatario o a la persona autorizada en su domicilio, comunicando su existencia mediante aviso de llegada depositado en el casillero domiciliario.

F) Entrega de envíos postales en entornos especiales o cuando concurren circunstancias o condiciones excepcionales

Se realizará a través de buzones individuales no domiciliarios y de casilleros concentrados pluridomiciliarios.



Sabías que...

Los envíos postales son inviolables. Aunque esto alcanza a cualquier tipo de envío postal en función de que se trate de objetos con carácter personal (una carta) o no (un publicorreo) la responsabilidad será distinta.

Tendrán la consideración de entornos especiales los siguientes supuestos:

- a) Cuando se trate de viviendas aisladas o situadas en entornos calificados como diseminados y estén situadas a más de 250 metros de la vía pública habitualmente utilizada por cualquiera de los servicios públicos.

El reparto se realizará mediante buzones individuales o agrupados ubicados al paso o en un punto de aproximación entre las viviendas y la vía de circulación.

- b) En entornos de gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población, entendiendo por tal desarrollos de construcción horizontal, que sean viviendas individuales o agrupadas, naves industriales o cualquier otro tipo de edificación individualizada.
- c) En estos entornos el reparto se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios cuando concurren, al menos, dos de las siguientes condiciones:
 - El número de habitantes censados sea igual o inferior a 25 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
 - El número de viviendas o locales sea igual o inferior a 10 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
 - El volumen de envíos ordinarios en el entorno no exceda de 5 envíos semanales, de media por domicilio y en cómputo anual.
- d) En otros entornos especiales, considerando, a efectos postales, los siguientes:
 - Mercados, centros comerciales... (concentración de establecimientos independientes de carácter comercial o de servicios).
 - Conjunto residencial de inmuebles que sean viviendas unifamiliares con un único número de policía y sin identificación oficial individualizada.

G) Entregas especiales de envíos postales

- a) Envíos dirigidos a personas fallecidas.- serán entregados a sus herederos o a aquellos que tengan la administración de la herencia, justificada su cualidad de tales, salvo los que tengan la naturaleza de carta.
- b) Envíos dirigidos a comerciantes constituidos en quiebra o personas declaradas en concurso de acreedores.- se entregarán a los síndicos o a las personas designadas al efecto por la autoridad competente.
- c) Envíos dirigidos a unidades militares o entidades análogas se entregarán, salvo que medie oposición expresa de los destinatarios de los envíos, a las personas autorizadas.
- d) Envíos ordinarios dirigidos a clientes o residentes de hoteles, pensiones y colegios podrán entregarse, salvo que medie oposición expresa de los destinatarios, a la persona autorizada en ellos para su recepción. En el caso de envíos certificados podrán, si media autorización expresa del destinatario de los mismos, ser entregados a la misma persona autorizada.
- e) Envíos postales ordinarios.- podrán entregarse a los porteros, encargados o gerentes de los edificios, siempre que no medie oposición expresa de los destinatarios de los mismos. En el caso de que se trate de certificados, deberá mediar autorización expresa de los destinatarios.



Recuerda que...

La Directiva regula que los Estados miembros establecerán normas de calidad para el correo nacional y se asegurarán de que son compatibles con las establecidas para los servicios transfronterizos intracomunitarios.

H) Admisión de notificaciones de órganos administrativos

Requiere que en el envío conste la palabra «Notificación», y, debajo de ella y en caracteres de menor tamaño, el acto a que se refiera (citación, requerimiento, resolución) y la indicación «Expediente núm...» o cualquier otra expresión que identifique el acto a notificar. Estos envíos se acompañarán del documento justificativo de su admisión.

I) Entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales

- a) Tendrá como efecto la constancia fehaciente de su recepción.
- b) Estará a lo dispuesto en la Ley 30/1992 de RJAP y PAC.
- c) En el domicilio del interesado, cuando no está presente, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.
- d) En la entrega constará fecha, identidad, número de DNI o documento sustitutivo y firma del interesado o persona que pueda hacerse cargo de la notificación. En la documentación del ACR y aviso de recibo constará los mismos datos y el empleado del operador postal deberá hacer constar su firma y número de identificación.

J) Supuestos de notificaciones con dos intentos de entrega

- a) Si nadie pudiera hacerse cargo de la misma, se hará constar en toda la documentación y en el aviso de recibo, junto con el día y la hora en que se intentó la misma, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.
- b) Si practicado el segundo intento, éste resultase infructuoso, se consignará dicho extremo en toda la documentación y en el aviso de recibo junto con el día y la hora en que se realizó el segundo intento.
- c) Una vez realizados los dos intentos sin éxito, se depositará en Lista las notificaciones, durante el plazo máximo de un mes (en la actualidad son 7 días naturales), dejando aviso de llegada en el casillero domiciliario
- d) Si estando en el domicilio la persona que pueda recibir la notificación, se niega a aceptarla y a manifestar por escrito dicha circunstancia con su firma, identificación y fecha en la documentación, se entenderá que no quiere hacerse cargo de la misma, hecho que se hará constar en la documentación y aviso de recibo, junto con el día y la hora en que se intentó la misma, repitiéndose el intento en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.
- e) Si practicado el segundo intento, éste resultase infructuoso se consignará dicho extremo en la toda la documentación y en el aviso de recibo junto con el día y la hora.

K) Supuestos de notificaciones con un intento de entrega

- a) Que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante y así conste por escrito.
- b) Que la notificación tenga una dirección incorrecta.
- c) Que el destinatario de la notificación sea desconocido.
- d) Que el destinatario de la notificación haya fallecido.

L) Entrega de notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos

- a) En el caso de personas jurídicas, se realizará al representante de éstas, o bien, a un empleado de la misma, haciendo constar en toda la documentación su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando, asimismo, el sello de la empresa.
- b) En el caso de organismos públicos se realizará a un empleado de los mismos, haciendo constar en toda la documentación su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando, asimismo, el sello del organismo público, pudiendo entregarse en el Registro general del organismo bastando así el sello de entrada.

6.9. Normas de Calidad. Plazos de expedición

6.9.1. Plazos de expedición

El Reglamento de Prestación de los Servicios Postales aprobado por Real Decreto 1829/1999, en la **redacción original** de su artículo 45 señalaba:

- a) El plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde la fecha de depósito en el punto de acceso a la red hasta la fecha de entrega al destinatario.
- b) Los plazos de expedición en el ámbito nacional son:
 - Para cartas y tarjetas postales, un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 92 % de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 98,5 % de los envíos en el plazo D+5.
 - Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso, un plazo de D+3 en el 75 % de los envíos y de D+5 en el 90 %.
 - Para los giros, el plazo será de D+3 en un 93 % y de D+5 en un 98 %.
- c) En los servicios transfronterizos intracomunitarios los fija la Directiva Comunitaria (en relación con el plazo medio de expedición de la categoría normalizada más rápida, de D+3 en un 85 % y de D+5 en un 97 %).

No obstante, dicho Reglamento, en su artículo 45, **modificado por el Real Decreto 503/2007**, señala **cuáles son en la actualidad** los plazos de expedición para el Servicio Postal Universal:

2. Los plazos medios de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional, serán:

a) Para cartas y tarjetas postales, un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93 % de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99 % de los envíos en el plazo D+5.

b) Para paquetes postales de hasta 10 kilogramos de peso, un plazo de D+3 en el 80 % de los envíos y de D+5 en el 95 %.

c) Para los giros, el plazo será de D+3 en un 95 % y de D+5 en un 99 %.

3. Los porcentajes establecidos en el apartado anterior podrán ser revisados y actualizados mediante orden del Ministro de Fomento."

6.9.2. Atención al usuario

- a) La regularidad en la prestación del servicio postal universal se mide a través de un índice, en función de la atención al cliente en oficinas.
- b) El grado de fiabilidad de los servicios postales será determinado en función del porcentaje anual de reclamaciones formuladas ante el Órgano Regulador.



Sabías que...

Los funcionarios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas adscritos a las Oficinas de Cambio se llaman "Vistas de Aduanas" y son los encargados de fiscalizar los envíos susceptibles de tratamiento aduanero.

6.9.3. Valoración de la calidad del servicio postal universal

- a) El Plan de prestación del servicio postal universal incluye los compromisos de calidad, en particular los referidos a los plazos de expedición, la regularidad y la fiabilidad de los servicios exigibles a Correos.
- b) Estos compromisos podrán ser desagregados, en los ámbitos urbano, intraprovincial, e interprovincial.
- c) El control de calidad del funcionamiento corresponderá a la Subsecretaría de Fomento como mínimo una vez al año.

6.10. Red postal pública

- Se entiende por red postal pública el conjunto de los medios de todo orden empleados por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, que permiten:
 - a) La recogida, la admisión y la clasificación de los envíos incluidos en el SPU.
 - b) El tratamiento, el curso y el transporte de estos envíos.
 - c) La distribución y la entrega.
- Se garantiza el acceso a la red postal pública a todos los usuarios y, en su caso, a los operadores postales a los que se les impongan obligaciones de servicio universal, en condiciones de transparencia, objetividad y no discriminación.

6.10.1. Obligaciones de Servicio Público

- a) Obligaciones por Servicio Postal Universal
- b) Correos tiene otras, cuando así lo exijan razones de interés general, cohesión social o territorial, mejora de la calidad de la educación y protección civil o cuando sea necesario para salvaguardar el normal desarrollo de los procesos electorales, de conformidad con lo dispuesto en la normativa que regula el régimen electoral general.



Campus Correos

Puede consultar el apartado Procesos electorales en **Campus Correos/ Anexo Tema 12.**

6.10.2. Servicio postal financiero

A) Servicio de giro postal:

- Ya no existe reserva de ningún producto a Correos.

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 las formas de entrega.

- El plazo para el cobro de los giros en destino termina el día 25 del mes siguiente al de su imposición o el posterior hábil, si aquél fuere festivo. Si el cobro no pudiese efectuarse, se procederá a su devolución al expedidor al finalizar dicho plazo, permaneciendo en la oficina pagadora correspondiente a la dirección postal del remitente del giro hasta el día 25 del mes siguiente.
- Los giros devueltos a sus remitentes y no cobrados por éstos dentro del plazo señalado en el apartado anterior se declararán sobrantes al expirar dichos plazos, quedando sus importes en el depósito durante dos años

- Los giros procedentes de envíos gravados con reembolso que no hayan podido pagarse al destinatario permanecerán en la oficina correspondiente a la dirección postal de aquél hasta el día 25 del mes siguiente a la fecha de su formalización, o el posterior hábil si fuera festivo, fecha a partir de la cual les será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior.
- Los importes de los giros cuyo plazo de retirada haya expirado y transcurridos dos años desde el día de su imposición no hubieran sido reclamados por el remitente o destinatario, quedarán en depósito, prescribiendo a los 4 años.
- Procedimiento de pago:
 - a) Los giros deberán abonarse al propio destinatario o persona autorizada por escrito.
 - b) No se efectuará el pago de un giro a su destinatario cuando la autoridad judicial haya ordenado su suspensión o embargo.
- Propiedad y procedimiento de reclamación:
 - a) El importe de los giros es propiedad del remitente mientras no llegue a poder del destinatario.
 - b) Podrá reclamarse el importe de los giros durante el plazo de dos años desde la fecha de imposición, previa exhibición del correspondiente resguardo.
 - c) Solamente podrán facilitarse informes a los remitentes o destinatarios de los giros, a sus representantes legales o apoderados o a la autoridad judicial competente, manteniéndose en los demás casos el secreto profesional.

6.10.3. Sistemas de pago

- a) El pago de los servicios postales podrá efectuarse por cualquiera de los siguientes sistemas de franqueo: sellos de correos, sobres, tarjetas y cartas-sobre con sellos o signos distintivos previamente estampados.
- b) Son medios de pago alternativos a los sistemas de franqueo, las impresiones de máquinas de franquear las estampillas de franqueo, el franqueo de pago diferido, el franqueo en destino y el prepago.
- c) Sellos de correos:
 - El franqueo, mediante sellos, requerirá su incorporación a la cubierta del envío de que se trate, adhiriéndose siempre que sea posible, en una única fila horizontal, en el ángulo superior derecho de la misma en que figura la dirección.
 - En el lado de la dirección de los envíos sólo podrán adherirse sellos de correos o etiquetas de servicio, pero nunca viñetas o etiquetas benéficas.
- d) Sellos u otros signos distintivos previamente estampados:
 - Servirán como franqueo y su venta (sobres o tarjetas) será simultánea
- e) Emisiones de signos de franqueo:
 - Serán propuestas por Correos y autorizadas, conjuntamente, por los Ministerios de Fomento y de Economía y Hacienda.

f) Medios de pago alternativos:

a) Se encuentran las impresiones de máquinas de franquear, las estampillas de franqueo, el franqueo de pago diferido, el franqueo en destino y el prepago:

- Impresiones de máquinas de franquear.

El franqueo de los envíos postales puede efectuarse, en sustitución de los sellos o simultáneamente con ellos, por medio de impresiones o estampaciones realizadas con máquinas de franquear de modelos autorizados por el Correos.

- Estampillas de franqueo.

Las estampillas de franqueo reflejarán el valor de la tarifa o precio exigido por la prestación del servicio de que se trate, adhiriéndose a la cubierta de los envíos.

- Franqueo de pago diferido.

Previo contrato con el remitente, los envíos circularán con una identificación de este medio de pago, procediéndose al pago del servicio correspondiente en el momento, lugar y condiciones que establezca Correos. Podrá ser establecido como Franqueo Pagado o Franqueo Concertado.

- Franqueo en destino.

En los casos y con los requisitos y condiciones que determine Correos. El pago por la prestación del servicio correspondiente podrá efectuarse no en origen, sino en destino.

- Prepago.

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



Sabías que...

La III Directiva, en su considerando 17 regula que "el mero transporte no debe considerarse servicio postal."

6.10.4. Autorizaciones para el franqueo por medio de máquinas

a) Autorizaciones.

- Se podrá autorizar a entidades públicas o privadas y a personas físicas.

b) Procedimiento.

- Se deberán solicitar, por escrito, al órgano que determine Correos.
- Correos deberá contestar dicha solicitud en el plazo de dos meses contados desde la recepción de la misma, entendiéndose denegada en ausencia de contestación.

c) Contenido.

- La autorización no atribuye otro derecho que el uso de la máquina concedida.
- Tanto la autorización como la máquina no podrán ser cedidas o transmitidas a otra persona distinta del autorizado.
- La entidad o persona física autorizada responderá de cualquier daño o perjuicio producido.

d) Revocación.

Las autorizaciones de uso de máquinas de franquear podrán ser revocadas, en cualquier momento, sin derecho a ninguna indemnización.

e) Garantías de uso.

Para garantizar el adecuado uso de la máquina de franquear el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá:

- Exigir la fianza adecuada para garantizar los daños que se puedan producir por el indebido uso de la máquina.
- Acceder a la ubicación física donde esté situada la misma a efectos de comprobar su correcto uso.
- Establecer los mecanismos de control adecuados para garantizar el buen uso en la máquina.

6.10.5. Irregularidades en Materia de Franqueo

a) Insuficiencia de franqueo.

- Los envíos a circular por el territorio nacional sin franqueo o con franqueo insuficiente deberán abonar en concepto de insuficiencia de franqueo, como mínimo, el doble de dicha insuficiencia, que será satisfecha por el remitente o por el destinatario.
- A los envíos postales no franqueados o con franqueo insuficiente que vayan destinados o que procedan del extranjero les será de aplicación la normativa internacional.

b) Infracciones en materia de franqueo.

- A los envíos postales franqueados con sellos o signos falsos o caducados les será aplicable lo dispuesto en el caso de insuficiencia de franqueo, sin perjuicio de las sanciones de otro orden que le puedan corresponder según la legislación vigente.

6.10.6. Distribución de medios de franqueo

a) Derecho exclusivo de distribución.

Correos ostenta el derecho a la utilización exclusiva de la denominación «Correos», del término «España», o de cualquier otro signo que lo identifique.

- b) Distribución de sellos u otros medios de franqueo.

Correos podrá vender todos los sistemas de pago de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, siempre que aquéllos sean susceptibles de distribución minorista, tanto a través de los diferentes puntos que conforman su red postal pública, como a través de oficinas de terceros, con los que celebre el correspondiente contrato.



Sabías que...

Las prohibiciones en cuanto a los objetos postales pueden entrar en colisión a veces. En algunos casos el derecho a la protección de la infancia puede ser difícil de defender cuando tiene enfrente el derecho a la libertad de expresión. Será el Juez quien dictamine qué derecho prevalece, en su caso.

7. Orden FOM/2447/2004, de 12 de julio, sobre la contabilidad analítica y la separación de cuentas de los operadores postales

7.1. Objeto

Regular la obligación de Correos de llevar una contabilidad analítica y la separación de cuentas en el ámbito del servicio postal universal.

7.2. Fines de la contabilidad analítica

- Conocer el coste real de los servicios para el establecimiento de los precios de los servicios incluidos en el ámbito universal.
- Conocer el coste neto de la prestación del servicio postal universal a efectos de la contribución al fondo de compensación de dicho servicio y de la fijación de la cuantía de la aportación del Estado para su mantenimiento.
- Conocer el adecuado destino de las subvenciones y contraprestaciones que pudiera recibir el operador para la prestación del servicio postal universal.

7.3. Principios generales contables

La contabilidad analítica que lleve el operador Correos se someterá a los siguientes principios generales contables:

- Causalidad.
- Objetividad.

- c) Transparencia.
- d) Auditabilidad.
- e) Consistencia.
- f) Desagregabilidad.
- g) Suficiencia.
- h) No compensación.
- i) Conciliación.

7.4. Determinación del coste neto o carga de la prestación del servicio postal universal

- a) El Ministerio de Fomento, a través del órgano regulador postal, determinará anualmente el coste neto.
- b) El coste neto o carga de la prestación del servicio postal universal determinado servirá de base para la aplicación de los mecanismos de financiación del citado servicio.
- c) El Ministerio de Fomento elaborará un informe anual sobre el coste del servicio postal universal y la financiación del mismo, que será elevado a la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.

7.5. Separación de cuentas de los titulares de autorizaciones administrativas singulares

Obligatoriedad de separación de cuentas.

Los operadores que, además de realizar otras actividades, presten servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal y sean titulares de una autorización administrativa singular deberán llevar una contabilidad separada.

7.6. Plazo para la presentación de cuentas

Correos deberá presentar al órgano regulador postal del Ministerio de Fomento antes del día 25 de julio de cada año, los resultados de la contabilidad analítica del ejercicio anterior.



Sabías que...

El sistema utilizado para el estudio de la contabilidad analítica por parte del Correos es el ABC, es decir, el de "costes en base a actividades".

8. El Grupo Correos. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A, SME. Normativa específica

8.1. Artículo 58 de la Ley 14/2000 de 29 de diciembre

En 2001, el artículo 58 de la Ley 14/2000 transforma la Entidad Pública Empresarial en una Sociedad Anónima, con capital íntegramente público, dando 6 meses al Gobierno para que esa transformación se hiciera efectiva mediante la inscripción en el Registro Mercantil. Así el 29 de junio de 2001 se firmó en escritura pública, solicitando dicha inscripción con fecha 3 de julio de 2001, iniciando una nueva etapa con el nombre ya conocido.

8.2. Estatutos

Capital 100 % público.

Objeto Social:

- a) La gestión y explotación de cualesquiera servicios postales.
- b) La prestación de los servicios financieros relacionados con los servicios postales, los servicios de giro y de transferencias monetarias.
- c) La recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas, con sujeción a lo establecido en la normativa aplicable.
- d) La entrega de notificaciones administrativas y judiciales, de conformidad con la normativa aplicable.
- e) Los servicios de telegrama, télex, burofax y realización de otras actividades y servicios relacionados con las telecomunicaciones.
- f) La propuesta de emisión de sellos así como la emisión de los restantes sistemas de pago de los servicios postales, incluyendo las actividades de comercialización y distribución de sus productos y emisiones.
- g) La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones públicas.
- h) Cualesquiera otras actividades o servicios complementarios de los anteriores o necesarios para el adecuado desarrollo del fin social, pudiendo a este fin constituir y participar en otras sociedades.

8.3. Gobierno y Administración

- Junta General:
 - * Accionista único.
- Administración:
 - * Consejo de Administración.
 - * Presidente.
 - * Comisión Ejecutiva.

El Consejo de Administración se compondrá de un mínimo de doce y un máximo de diecisiete miembros; el nombramiento de los Consejeros y la determinación de su número dentro del máximo y del mínimo estatutario corresponde a la Junta General de Accionistas.

- Representación de la Sociedad.

La representación de la Sociedad, en juicio y fuera de él, corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente, y a la Comisión Ejecutiva.



Sabías que...

Correos ha ido cambiando de marco jurídico desde 1997. En aquel año pasó de ser una Dirección General adscrita al entonces Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones, a una Entidad Pública Empresarial, adscrita al Ministerio de Fomento, para pasar a ser la actual Sociedad Anónima en el año 2001.

8.4. Esquema Organizativo General del Grupo Correos



El Grupo Correos se estructuraba hasta el **1 de febrero de 2017** en las siguientes Empresas:

- Correos grupo Correos (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.).
- Correos Telecom grupo Correos.

- Correos Express (nueva denominación de Chronoexpres desde abril de 2014).
- Nexea grupo Correos.

Pregunta de examen noviembre 2016

El Grupo Correos está integrado por... (Señale la opción correcta):

- a) Correos, Correos Express, Correos Nexea, Correos Telecom.
- b) Correos, Correos Post, Correos Nexea, Correos Telecom.
- c) Correos, Correos Express, Correos Homepaq, Correos Telecom.
- d) Correos, Correos Rapid, Correos Citipaq, Correos.com.

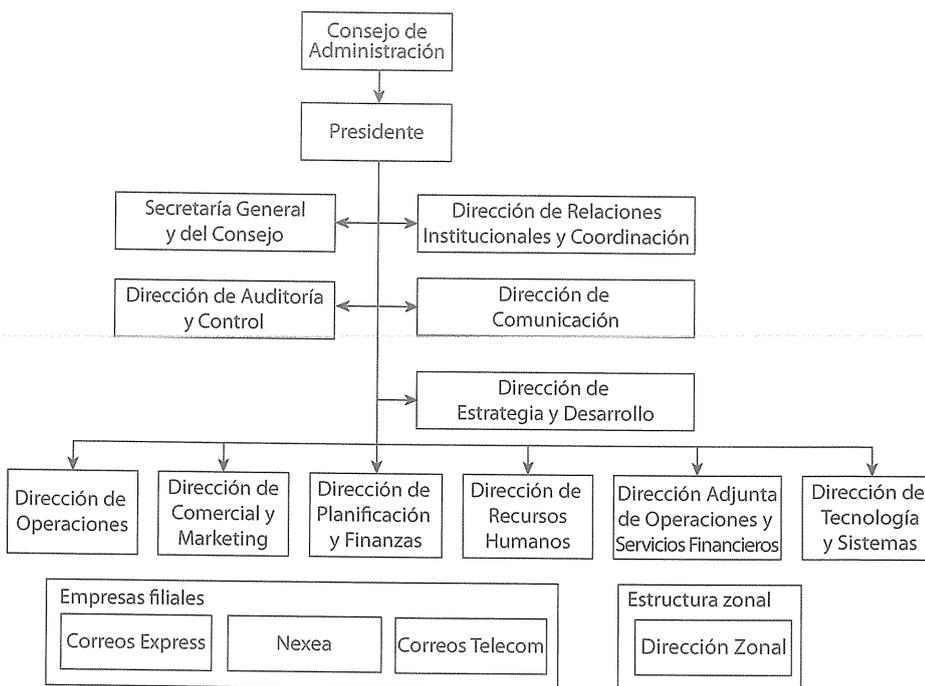
No obstante, con fecha 1 de febrero de 2017 se elevaron a público los acuerdos adoptados en 2016 en el seno de los Consejos de Administración, previa aprobación de los respectivos socios únicos, relativos al cambio de denominación de las diferentes sociedades que componen el Grupo Correos, de conformidad con la exigencia de la reciente entrada en vigor de la Ley 40/2015. En la misma fecha consta el asiento de presentación en el Registro Mercantil. las diferentes sociedades pasan a denominarse como sigue:

- Sociedad Estatal Correos Y Telégrafos, S.A., S.M.E
 - Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E
 - Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E
 - Correos Telecom, S.A., S.M.E, M.P
- * SME: Sociedad Mercantil Estatal
- * SME, M.P.: Sociedad Mercantil Estatal, Medio Propio

8.5. Correos Grupo Correos (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. SME)

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es una sociedad anónima de capital cien por cien público, cuya representación y gestión corresponde a tres órganos superiores de dirección: el Consejo de Administración (compuesto, en la actualidad aunque sujeto a cambios, por el Presidente, catorce Vocales y el Secretario), la Comisión Ejecutiva y el Presidente.

A nivel territorial, Correos se estructura en 7 Direcciones de Zona.



8.5.1. Órganos Rectores. Organización Central

8.5.1.1. Unidades de Superior Dirección y Gestión

- El Consejo de Administración y su Comisión Ejecutiva.
- El Presidente.
- Del Presidente dependen todas las Unidades de Apoyo, Direcciones Corporativas y Empresas Filiales.
- Existe un **Comité de Dirección**, formado por:
 - * Secretaría General y del Consejo.
 - * Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación.
 - * Dirección de Auditoría y Control.
 - * Dirección de Comunicación.

- * Dirección de Planificación y Finanzas.
- * Dirección de Recursos Humanos.
- * Dirección de Tecnología y Sistemas.
- * Dirección de Comercial y Marketing.
- * Dirección de Operaciones.
- * Dirección de Estrategia y Desarrollo de Negocio.
- * Dirección Adjunta de Operaciones y Servicios Financieros (tiene las funciones de la extinta Subdirección de Red de Oficinas).



Sabías que...

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. SME en un principio estaba adscrita al Estado a través de la Dirección General del Patrimonio y, en esta última legislatura de Gobierno de la nación ha pasado a estar adscrita al SEPI (Servicio Estatal de Participaciones Industriales), desde el 16 de marzo de 2012, dependiente del actual Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

8.5.1.2. Unidades de Apoyo a la Superior Dirección

A) Secretaría General y del Consejo

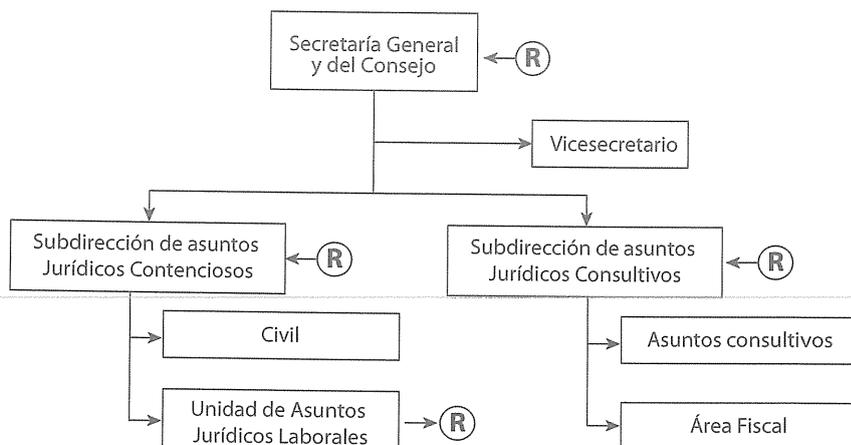
1. Misión:

- Prestar asistencia al Presidente y actuar como órgano de coordinación general del centro directivo y de la estructura territorial.
- Prestar asistencia jurídica a la Sociedad Estatal.
- Prestar asistencia al Consejo de Administración.
- Defender los intereses de Correos en el ámbito internacional desde el punto de vista regulatorio e institucional.
- Desarrollar las políticas corporativas en materia de RSC.

2. Dependen:

- Vicesecretario.

- Subdirección de Asuntos Jurídicos Consultivos.
- Subdirección de Asuntos Jurídicos Contenciosos.



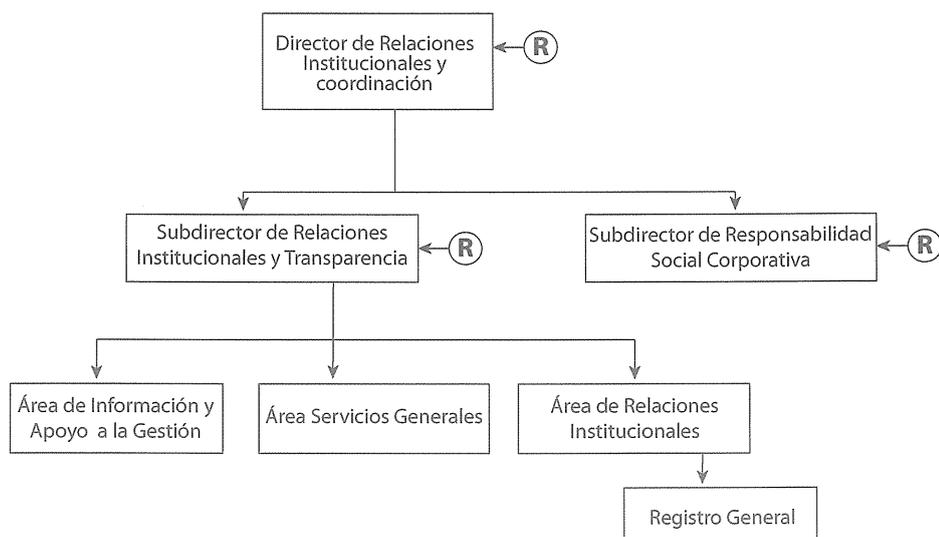
Actividad 5

Una de las siguientes Unidades y Direcciones que forman parte del Comité de Dirección de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. SME, no tiene en la actualidad la denominación que presentamos; indíquela y señale su denominación correcta:

- Secretaría General y del Consejo
- Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación
- Dirección de Auditoría, Inspección y Control de Procedimientos
- Dirección de Comunicación
- Dirección de Planificación y Finanzas
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Tecnología y Sistemas
- Dirección de Comercial y Marketing
- Dirección de Operaciones
- Dirección de Estrategia y Desarrollo de Negocio
- Dirección Adjunta de Operaciones y Servicios Financieros (tiene las funciones de la extinta Subdirección de Red de Oficinas)

B) Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación

1. Misión: asume la coordinación de los asuntos institucionales y de aquellos proyectos estratégicos que, por su naturaleza transversal, afecten a varias Unidades directivas.
2. Dependien:
 - Subdirección de Relaciones Institucionales y Transparencia.
 - Subdirección de Responsabilidad Corporativa.



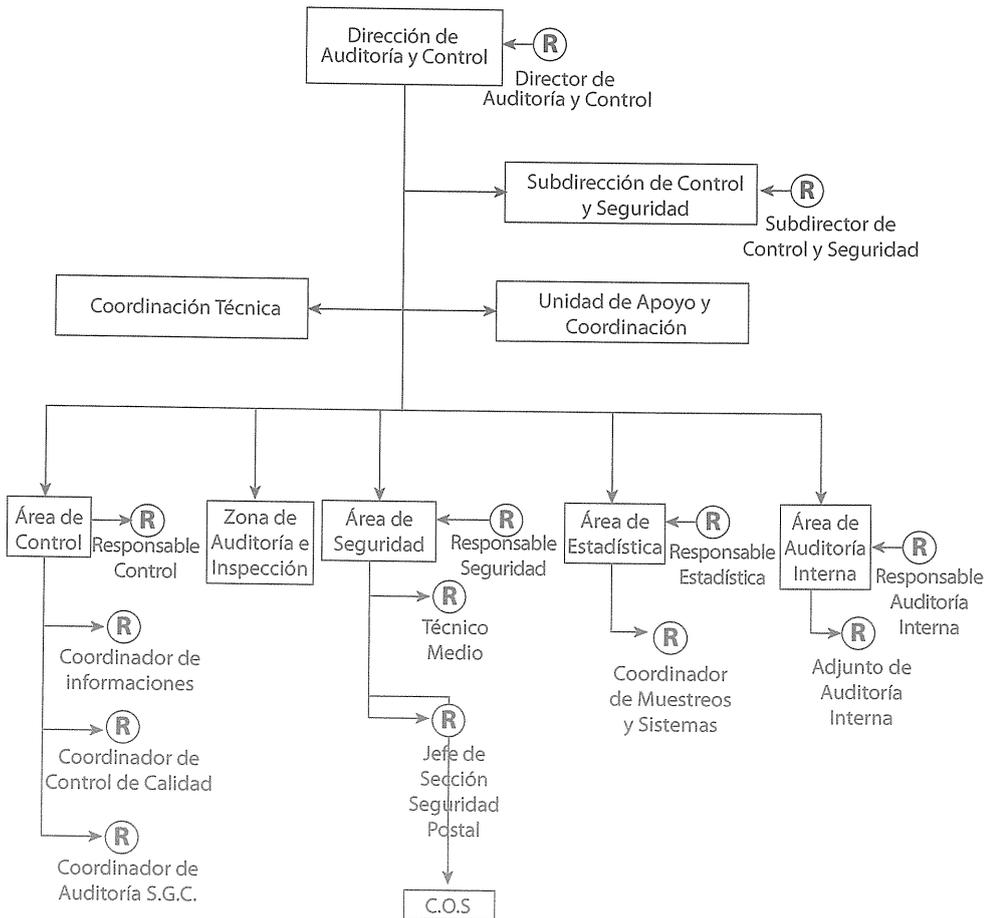
C) Dirección de Auditoría y Control

1. Misión: se trata de una Dirección transversal cuya misión es variada y directamente relacionada con las Unidades dependientes de la misma.
2. Dependien:
 - a) A nivel Central:
 - Coordinación Técnica.
 - Unidad de Apoyo y Coordinación.

- Área de Control.
- Área de Seguridad.
- Área de Estadística.
- Área de Auditoría Interna.

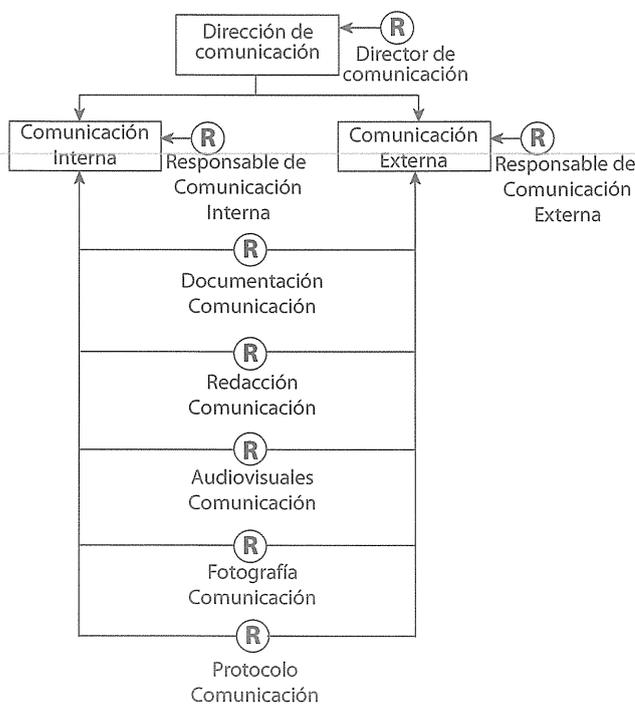
b) A nivel Zonal:

- Zonas de Auditoría de Inspección.



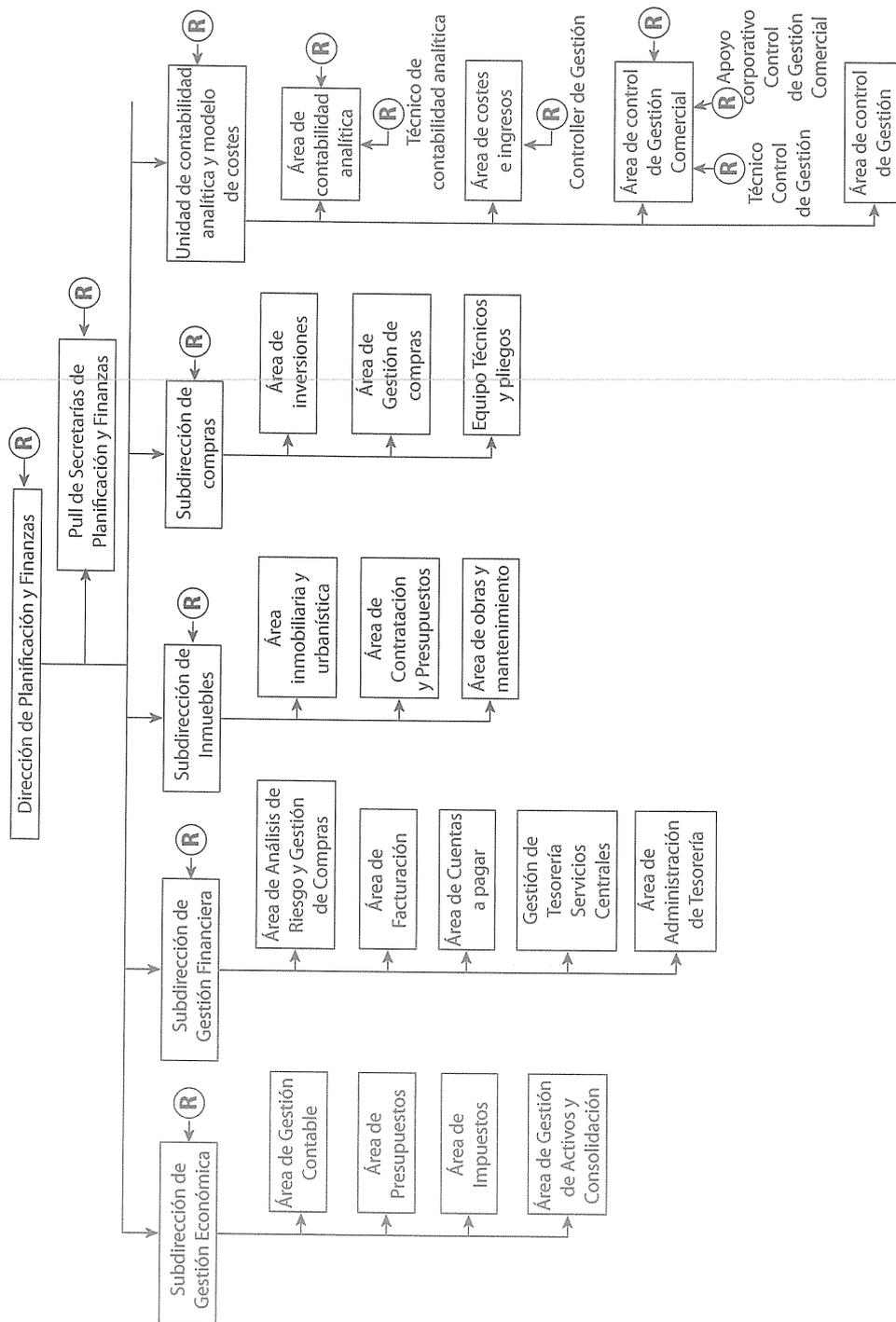
D) Dirección de Comunicación

1. Misión: establecer, desarrollar y coordinar la política de comunicación de la Sociedad.
2. Dependien:
 - Comunicación Interna.
 - Comunicación Externa.



E) Dirección de Planificación y Finanzas

1. Misión: ordenar, ejecutar y controlar la gestión económico-financiera de la Sociedad Estatal. Gestionar los programas de inversiones, de obras, instalaciones y suministros e, impulsar, desarrollar y controlar los programas de Excelencia y Sostenibilidad.
2. Dependien:
 - Subdirección de Gestión Económica.
 - Subdirección de Gestión Financiera.
 - Subdirección de Inmuebles.
 - Subdirección de Compras.
 - Unidad de Contabilidad Analítica y Modelo de Costes.



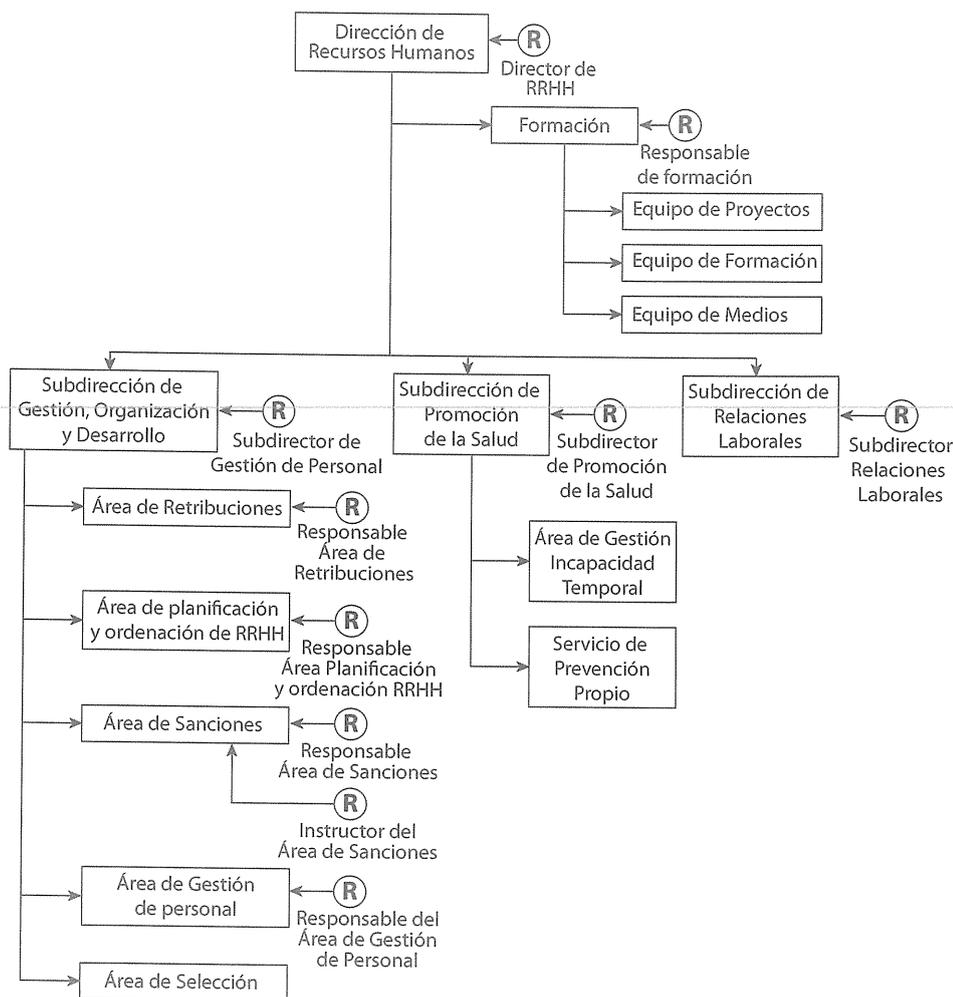
 Recuerda que...

La Secretaría General y del Consejo tiene como misión prestar asistencia al Presidente y actuar como órgano de coordinación general del centro directivo y de la estructura territorial. Prestar asistencia jurídica a la Sociedad Estatal. Prestar asistencia al Consejo de Administración. Defender los intereses de Correos en el ámbito internacional desde el punto de vista regulatorio e institucional. Desarrollar las políticas corporativas en materia de RSC. Además, en aquellas Zonas en las que tiene representación, prestará asistencia y asesorará a las Áreas que componen las mismas.



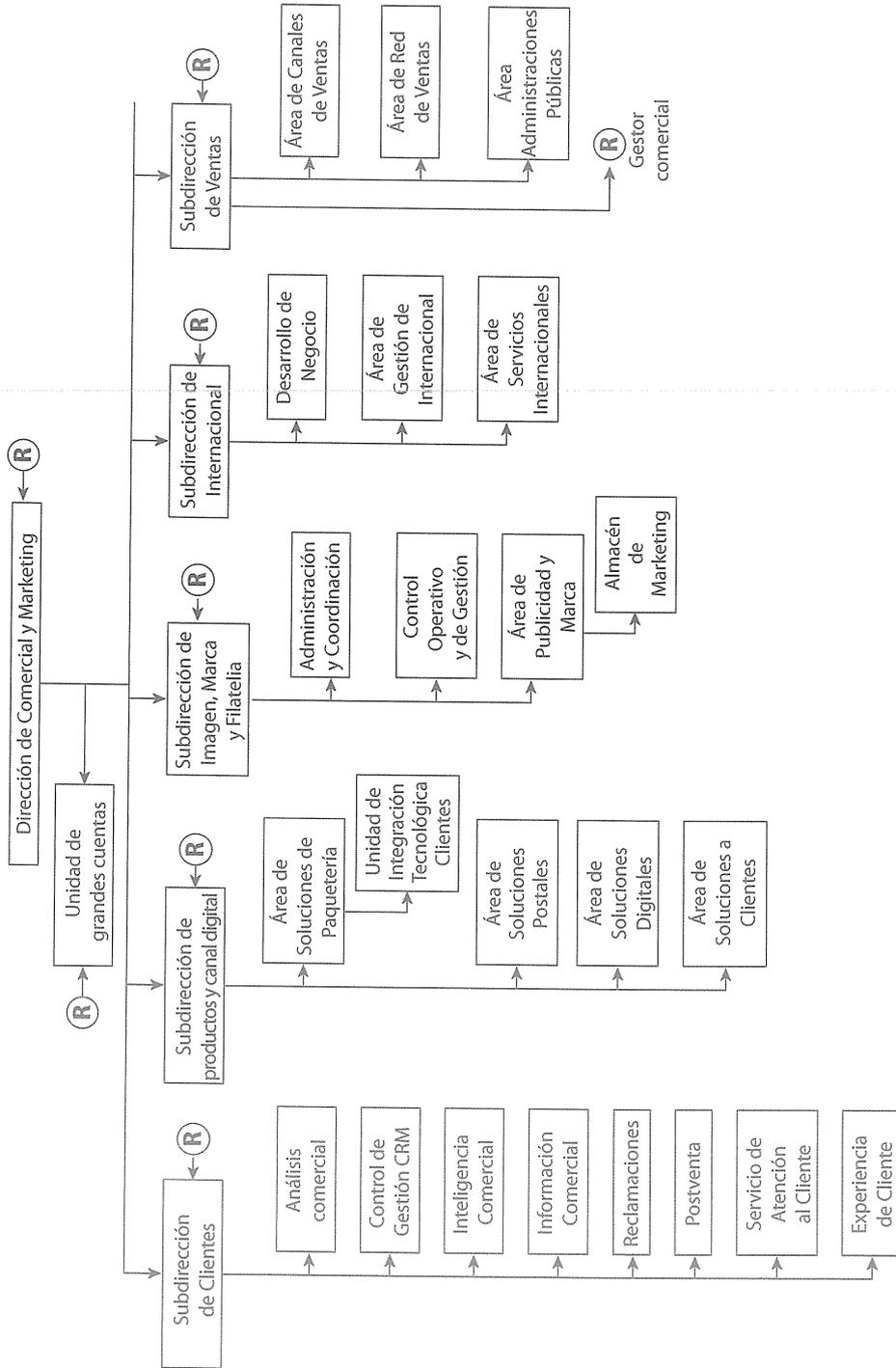
F) Dirección de Recursos Humanos

1. Misión: diseñar y ejecutar la política de personal de la Sociedad Estatal.
2. Dependien:
 - Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de Personas.
 - Subdirección de Promoción de la Salud.
 - Subdirección de Relaciones Laborales.
 - Unidad de Formación.



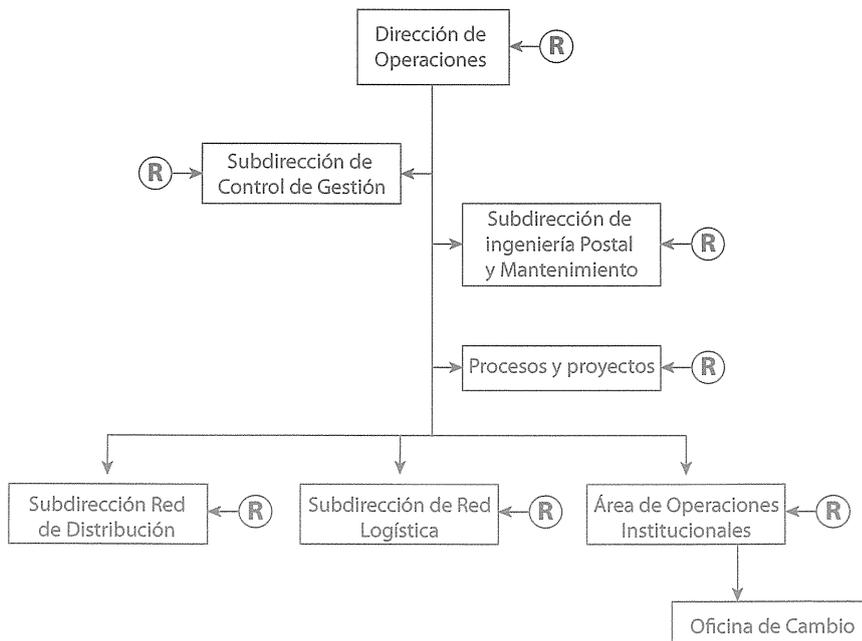
G) Dirección de Tecnología y Sistemas

1. Misión: garantizar el alineamiento de las tecnologías de información y comunicaciones con las necesidades presentes y futuras de Correos, colaborando en la consecución de los objetivos generales de la Sociedad Estatal y enfocándose en la creación de valor para la organización.
2. Dependien:
 - Subdirección de Explotación.
 - Subdirección de Sistemas de Negocio.
 - Subdirección de Gestión TI.
 - Secretaría de Tecnología y Sistemas.



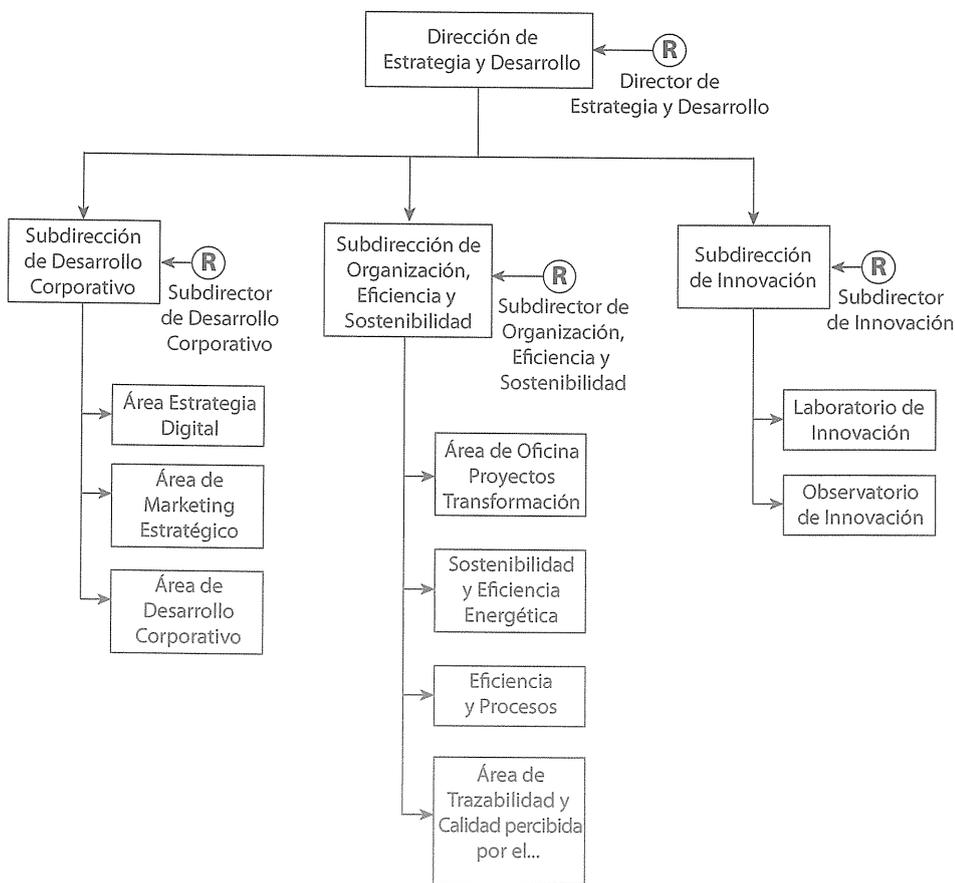
I) Dirección de Operaciones

1. Misión: definir, desarrollar, implantar y controlar el modelo de producción y los procesos logísticos, desde la admisión de los productos y objetos, hasta la distribución de los mismos, con los criterios y estándares de calidad y eficiencia establecidos. Analizando el funcionamiento de todos los procesos logísticos postales y telegráficos. Ordenando, supervisando y controlando los puntos y centros de admisión y atención al público. Gestionando y controlando la red de transporte. Diseñando e implantando el modelo de tratamiento automatizado de correspondencia. Por último impulsando y supervisando la red de ventas.
2. Dependien:
 - Subdirección de Control de Gestión.
 - Subdirección de Ingeniería, Postal y Mantenimiento.
 - Subdirección de Red de Distribución.
 - Subdirección de Red de Logística.
 - Área de Operaciones Internacionales.
 - Unidad de Procesos y Proyectos.



J) Dirección de Estrategia y Desarrollo de Negocio

1. Misión: concretar la misión y visión del Grupo y formular el desarrollo futuro del Grupo Correos, focalizando esfuerzos en potenciar la innovación como palanca de transformación.
2. Dependien:
 - Subdirección de Desarrollo Corporativo.
 - Subdirección de Organización, Eficiencia y Sostenibilidad.
 - Subdirección de Innovación.

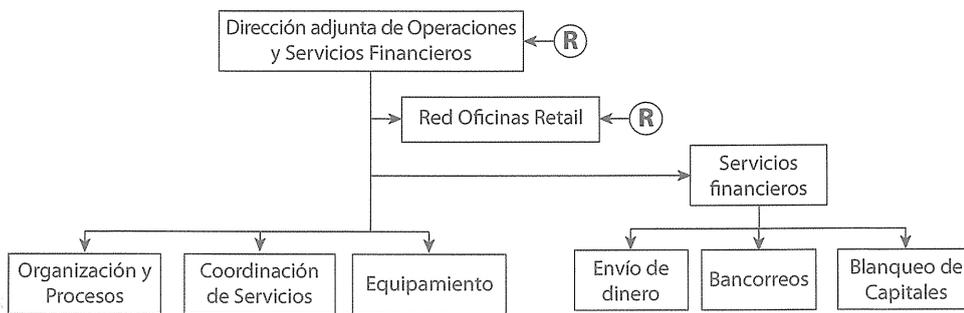


K) Dirección Adjunta de Operaciones y Servicios Financieros

Tiene las funciones de la extinta Subdirección de Red de Oficinas.

Dependen de la misma:

- Subdirección de Red de Oficinas Retail.
- Unidad de Organización y Procesos.
- Unidad de Coordinación de Servicios.
- Unidad de Equipamiento.
- Unidad de Servicios Financieros.

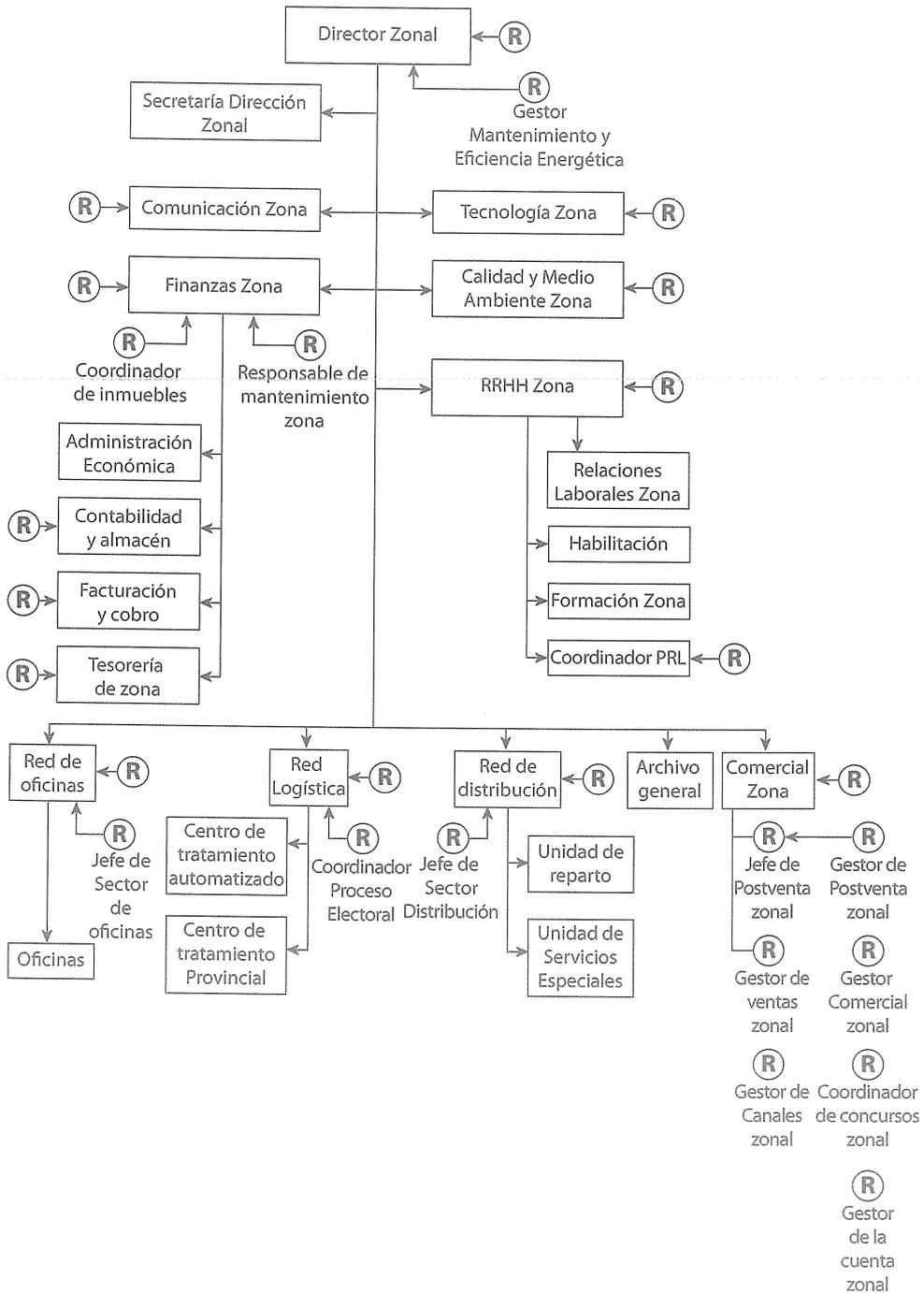


8.5.2. Organización Periférica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.

8.5.2.1. Direcciones de Zona

Los Directores de Zona deberán de dirigir y coordinar las distintas Áreas en las que se dividen todas las actividades en su ámbito. El Comité Zonal está formado por las siguientes

- Finanzas.
- Recursos Humanos.
- Tecnología.
- Red de Oficinas.
- Red de Logística.
- Red de Distribución.
- Comercial.



Sabías que...

La Dirección de Comunicación será la encargada de relacionarse con los medios y ofrecer la información que se considere necesaria de la Empresa, a fin de armonizar las noticias que se desee hacer públicas.

Las Direcciones de Zona son las siguientes:

- Zona 1: A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, León, Zamora, Salamanca, Valladolid, Palencia, Burgos, Ávila, Segovia, Asturias, con Sede en Santiago de Compostela.
- Zona 2: Vizcaya, Guipúzcoa, Álava, Navarra, Cantabria, La Rioja, Zaragoza, Huesca, Teruel, Soria, con Sede en Bilbao.
- Zona 3: Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona, con Sede en Barcelona.
- Zona 4: Madrid, Toledo, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara, Albacete, Cáceres, Badajoz, con Sede en Madrid.
- Zona 5: Valencia, Castellón, Alicante, Murcia y Baleares, con Sede en Valencia.
- Zona 6: Jaén, Almería, Granada, Málaga, Sevilla, Córdoba, Cádiz, Huelva, Ceuta y Melilla, con Sede en Sevilla.
- Zona 7: Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote, El Hierro, La Gomera, La Palma y Tenerife, con Sede en Santa Cruz de Tenerife.



8.5.2.2. Jefaturas Provinciales

A nivel provincial, la Empresa contará con un Jefe Provincial, que, en dependencia directa del Director de Zona, es el máximo responsable operativo y de coordinación de las distintas acciones en la provincia.

Oficinas

La división más aceptada es:

- Oficinas Principales (Jefaturas Provinciales).
- Administraciones.
- Oficinas Técnicas.
- Sucursales Urbanas.
- Oficinas Auxiliares (En la actualidad Oficinas Satélite).
- Enlaces Rurales.

Unidades de Distribución

Al igual que en el caso de las Oficinas, las Unidades de Distribución se clasifican en dos grandes grupos, a saber:

- Unidades de Reparto Ordinario:
- Unidades de Servicios Especiales:



Sabías que...

La Dirección de Tecnología y Sistemas, además de tener a la Empresa en línea y actualización con lo más moderno de las tecnologías de la información presta el apoyo necesario a la operativa diaria en las UROS, USES, Oficinas y CTAS para la consecución de los objetivos de la Empresa, enfocándose en la creación de valor para la organización.

8.6. Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E

Correos Express es la empresa del Grupo dedicada al transporte urgente de documentos y paquetería de hasta 40 kilogramos, tanto a nivel nacional como internacional, con una experiencia en el sector de más de 20 años.

La Empresa atiende los requerimientos del mercado a través de una amplia cartera de productos, entre los que destacan Paq10, servicio urgente de documentación y paquetería con reparto antes de las 10 de la mañana del día siguiente; Paq14, con compromiso de entrega antes de las 2 de la tarde; y Paq24, que se distribuye a lo largo de la jornada siguiente.



Actividad 6

¿Cuál de las siguientes provincias no pertenece a la Zona 4? Madrid, Toledo, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara, Soria, Albacete, Cáceres, Badajoz

8.7. Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E

Nexea es la compañía del Grupo especializada en la gestión integral de las comunicaciones masivas de las empresas. Sus servicios abarcan desde la consultoría en la elaboración de documentos, la composición, la impresión y ensobrado automático, hasta la manipulación y clasificación, para su posterior depósito en Correos para su distribución. Adicionalmente Nexea ofrece un servicio de tratamiento de devoluciones y de digitalización. Su función primordial es poner en marcha el denominado "Correo Híbrido".

8.8. Correos Telecom, S.A., S.M.E, M.P

Correos Telecom es la filial del Grupo Correos encargada de la gestión de su red de telecomunicaciones, la provisión de servicios tecnológicos y la comercialización de la capacidad excedentaria de las infraestructuras de telecomunicación.



Recuerda que...

La Dirección de Estrategia y Desarrollo de Negocio tiene como una de sus misiones más importantes la de concretar la misión y visión del Grupo y formular el desarrollo futuro del Grupo Correos, focalizando esfuerzos en potenciar la innovación como palanca de transformación. Una de sus funciones prioritarias es la de diseñar, ejecutar y coordinar el Plan Estratégico, en la actualidad el Plan 100, 300, 1500.

9. Estrategia empresarial

9.1. Consecuencias del Plan de Acción 100, 300, 1500

Principio del formulario

El Plan de Acción 100-300-1.500 del Grupo Correos tenía como objetivos principales diversificar la oferta de productos y servicios, mejorar el posicionamiento en nuevos mercados, adoptar un enfoque multicanal en la relación y atención al cliente y mejorar al aprovechamiento del potencial de la red de distribución y de oficinas.

En 2016 el Grupo Correos culminó dicho Plan de acción, alcanzando gran parte de los objetivos planteados para una mayor diversificación de la actividad, efectividad comercial, optimización operativa e innovación, todos ellos respaldados por la transformación del modelo organizativo. Las medidas desarrolladas han permitido sustentar el proceso de adaptación del Grupo a las nuevas necesidades derivadas de la cada vez mayor digitalización de la sociedad.

Las medidas contempladas en el Plan de Acción han permitido al Grupo Correos convertirse en el auténtico referente para todas las comunicaciones de ciudadanos y empresas, trasladando sus valores de seguridad, cercanía y confianza al **mundo digital** y de la paquetería. Facilitan, igualmente, la creación de nuevos valores añadidos y la eficiencia en la distribución física, gracias a la innovación y el despliegue tecnológico implementado.

Consecuencias del Plan de Acción:

1. Diversificación. Desarrollo de nuevas líneas de negocio:

- Creación de Comandia.
- Puesta en funcionamiento de Citypaq.
- Logística inversa y nuevas modalidades de entrega para comercio electrónico.
- Oferta de servicios digitales.
- Apertura de "Tu tienda Correos".
- Extensión red de Citypaq.
- Desarrollo oferta multicanal Nexea.

2. Aumento de la efectividad comercial. Soluciones completas con enfoque multicanal:

- Nueva marca de Correos Express.
- Apertura de la oficina "Tu tienda Correos".
- Implantación de la tarjeta de fidelización "Más Cerca".

3. Optimización operativa. Máximo aprovechamiento del potencial de nuestra red:

- Nuevos terminales informáticos inteligentes (PDA) con conexión continua en reparto rural.
- Implantación en todas las oficinas de la etiqueta única para la admisión de productos nacionales.
- Instalación de dos equipamientos de clasificación automatizada de paquetería.
- Nuevos servicios de Correos Express para la eficiencia en la entrega de paquetería.
- Implantación de nuevos equipos de impresión *full color* de Nexea.
- Extensión del nuevo modelo de terminales informáticos inteligentes (PDA) a toda la red de distribución.
- Extensión de la etiqueta única a los productos internacionales.
- Configuración del nuevo modelo de distribución y del sistema automatizado de recogidas a clientes.
- Finalización del plan de automatización de la paquetería.

4. Desarrollo del modelo organizativo. Cambio cultural hacia el trabajo en equipo y el reconocimiento del desempeño:

- Desarrollo de la Escuela Comercial.
- Universalización del acceso web al canal de participación "Aporta".
- Consolidación del programa de voluntariado "Correos Solidaridad".
- Implantación del nuevo modelo de gestión del talento.
- Desarrollo de nuevos canales de comunicación con empleados.
- Elaboración de un plan corporativo de seguridad vial.

5. Innovación y nuevos desarrollo. Soluciones innovadoras para adelantarnos a los cambios en las necesidades de los clientes:

- Creación de Equipos de Innovación para el emprendimiento interno.
- Apoyo al emprendimiento externo con iniciativas como el programa "Impulsando emprendedores".
- Desarrollo de campaña de marketing directo neutra en CO2 y del nuevo plan de eficiencia energética.
- Colaboración en proyectos para el desarrollo de las *smart cities*.
- Apoyo a *startup* con fines medioambientales.
- Comercialización de productos de filatelia innovadores.
- Desarrollo de servicios de conectividad de alta capacidad de Correos Telecom.
- Desarrollo de la nueva oferta de servicios digitales del Grupo Correos.

- Implantación de la estrategia de compensación de emisiones de CO₂.
- Desarrollo de modelos de movilidad sostenible.
- Implementación de las iniciativas generadas por los Equipos de Innovación.
- Comercialización del software de gestión de burofax de Nexea.

9.2. Estrategia y perspectivas. Plan estratégico 2017-2021

9.2.1. Adaptación al cambio

Los nuevos retos que plantean actualmente los mercados en los que opera el Grupo Correos y la necesidad de adaptar, tanto la oferta de productos y servicios, como la manera en que la organización se orienta a sus clientes y da respuesta a sus necesidades, son las bases sobre las que se ha asentado el nuevo proyecto de negocio para los próximos años.

A partir de 2017 el Grupo inició la implantación de un nuevo plan estratégico, con un horizonte temporal hasta 2021, que le permita cumplir sus objetivos empresariales a medio y largo plazo.

En ese nuevo proyecto estratégico tendrá un importante papel la innovación, que permitirá al Grupo diversificar sus actividades y afianzar su crecimiento en las nuevas líneas de negocio.

La organización continuará apostando por la innovación interna, brindando oportunidades para su desarrollo y creando las condiciones necesarias para el aprovechamiento del capital intelectual de sus más de 50.000 profesionales.

9.2.2. Objetivos para 2017 (recogidos en la Memoria para 2016. Última publicada)

1. Inicio del nuevo plan estratégico hasta 2021 con nuevo ejes para dar respuesta a los nuevos retos.
2. Fortalecimiento de la capacidad de clasificación de paquetería de Correos y Correos Express con nuevos equipamientos y con la ampliación del espacio operativo para el tratamiento de envíos internacionales.
3. Promoción de la nueva tienda de Correos en la plataforma Tmall Global, del grupo Alibaba, para la comercialización de productos españoles en China.
4. Implantación de un nuevo sistema de gestión de flotas.
5. Culminación del proceso de consolidación de empleo y desarrollo de la nueva convocatoria para la creación de empleo de calidad.
6. Fomento y apoyo a la innovación a través del espacio CorreosLab y los programas de emprendimiento interno.
7. Ampliación de los servicios disponibles a través de la plataforma multicanal de Correos Nexea.

8. Gestión de la diversidad como ventaja competitiva.
9. Reducción del consumo energético de los edificios de Correos.
10. Incremento de la flota de vehículos de bajas emisiones.

9.2.3. Orientación a las nuevas necesidades

En un entorno de rápido crecimiento de la demanda de productos *online* y del comercio internacional, el Grupo Correos ha desarrollado diversas iniciativas para promover y facilitar el *e-commerce* entre las empresas españolas, aportando soluciones para todas las fases de su cadena de valor: desde la creación de tiendas web, hasta la gestión logística de los envíos y la entrega final al destinatario.

Los productos y servicios que el Grupo desarrolló en 2016 están dirigidos también a satisfacer las nuevas demandas del comprador en Internet, como la mejora de la entrega efectiva en el primer intento, la posibilidad de fijar el día y hora para recibir su pedido justo cuando lo necesita y la distribución inmediata en el mismo día.

A) Entregas en el mismo día de la compra

Uno de los nuevos servicios comercializados fue "Paq Today", una solución de paquetería para clientes con contrato, con recogida y entrega en el mismo día dentro de la misma provincia. Cuenta con dos intentos de entrega y total trazabilidad, junto a valores añadidos como reembolso, prueba de entrega electrónica o distribución en la franja horaria elegida, entre otros.

De este modo, Correos ofrece un servicio con la máxima urgencia de entrega, adaptado a los nuevos requerimientos del comercio electrónico, que complementa su oferta de soluciones de paquetería para este sector.

B) Los paquetes esperan al cliente

Una máxima para Correos es ofrecer a sus clientes la máxima conveniencia en la entrega.

Este es el objetivo de la red de 1.321 dispositivos automáticos "CityPaq", disponibles a cualquier hora y en lugares siempre próximos al cliente.

Los casilleros permiten recibir compras *online* o realizar envíos sin salir del domicilio o lugar de trabajo, evitando así las entregas fallidas que aumentan considerablemente los costes logísticos de un envío y generan inconvenientes para el cliente. Ubicados en comunidades de vecinos, empresas y otros emplazamientos, su uso se está generalizando gracias a la buena aceptación de los usuarios.

Asimismo, están disponibles en puntos de gran afluencia como entornos de grandes empresas, gasolineras, estaciones de metro y tren e intercambiadores de autobús.

Se han alcanzado además acuerdos comerciales con varias empresas para la instalación de dispositivos "CityPaq" en 1.500 estaciones de servicio y más de 150 aparcamientos públi-

cos, de modo que los usuarios puedan escoger la ubicación más conveniente para recoger sus compras *online*. Asimismo, están disponibles como puntos alternativos de entrega para los clientes de grandes marcas de distribución como El Corte Inglés, Privalia o Carrefour.

Además, con la opción "Entrega directa", si el comercio web no está asociado a esta modalidad de entrega de sus productos, será suficiente con que el cliente especifique como dirección de destino la referencia del terminal en el que desea recibir su envío.

C) Servicios urgentes para todas las necesidades

Correos Express ha comercializado recientemente dos nuevos servicios para los segmentos *B2B* y *B2C* con el objetivo de atender las necesidades específicas de estos clientes:

- "Paq Empresa 14", con entrega garantizada antes de las 14:00 horas del siguiente día laborable, para envíos de empresa a empresa, con cualquier origen y destino peninsular.
- "ePaq 24", con entrega puerta a puerta al día siguiente, especialmente concebido para la distribución de compras *online* a particulares.

Estas nuevas opciones son complementadas con los sistemas de Correos Express para mejorar la experiencia del usuario, como la localización inmediata del destinatario en caso de ausencia, la predicción de franja horaria de entrega, la gestión proactiva de incidencias o la "Firma Digital Avanzada".

De este modo, Correos Express dispone de una cartera de servicios adaptada a cada necesidad de plazo de entrega ("Paq 10", "Paq 14" y "Paq 24") y a cada tipo de destinatario ("Paq Empresa 14" y "ePaq 24").

La compañía cuenta además con una solución global de logística y almacenaje para las tiendas virtuales, que incluye la entrada y verificación de mercancía desde los proveedores, así como el control de *stock* y preparación de los envíos, con información en tiempo real. Este servicio permite a los vendedores en Internet transformar sus costes logísticos fijos en variables, con la seguridad que les ofrece una empresa experta en la entrega segura y eficiente de sus productos.

Adicionalmente, Correos Express ha incorporado "EquiPaq 24", un servicio de transporte de maletas en 24 horas, para personas que quieran evitar viajar con su equipaje.

Correos también traslada los objetos personales, bicicletas o mochilas de los peregrinos que realizan el Camino de Santiago al lugar de inicio de la ruta o de vuelta a su domicilio, además de ofrecerles otros servicios, disponibles en: www.elcaminoconcorreos.com

D) Internet para las pymes

"Comandia" es la solución global de comercio electrónico de Correos, con la que empresas y autónomos pueden diseñar y gestionar, de forma rápida, segura y fácil su tienda *online* y comercializar sus productos en Internet. Con esta plataforma, los clientes disponen, por un lado, de la mejor red logística del mercado para la entrega de sus envíos y, por otro, del conocimiento en marketing, diseño y gestión de *stock*, además de la confianza de la marca Correos, para vender sus artículos.

E) Compras más seguras y convenientes

Las compras físicas o digitales son más fáciles con la tarjeta "Correos Prepago", que desde su lanzamiento en 2015 ha experimentado una gran demanda. Este producto, comercializado a través de la web www.correosprepago.es y de las más de 2.300 oficinas postales, ofrece la máxima seguridad, al no estar vinculada a ninguna cuenta bancaria, limitando el riesgo al importe cargado previamente. La tarjeta permite el pago contactless, retirar efectivo en muchas de las oficinas de Correos y operar sin comisiones de mantenimiento.

Correos inauguró además en 2016 su propia tienda *online* "Tu Correos", en la que se ofrece todo tipo de productos: *merchandising* postal, libros, material de papelería, música, videojuegos, accesorios tecnológicos, elementos de decoración, juguetes educativos o regalos de Unicef. Los clientes reciben los productos adquiridos, sin gastos de envío, en su domicilio, oficina postal más próxima o en cualquier dispositivo "CityPaq".

A través de esta web es posible también adquirir entradas para cines, museos y todo tipo de eventos, que pueden imprimirse o recogerse en la red de oficinas postales.

Con "Tu Correos", la compañía abre un nuevo espacio virtual para la comercialización de los productos que estaban disponibles en las oficinas "Tu Correos".

F) Acuerdos para favorecer el comercio electrónico

Correos también promueve el desarrollo del comercio electrónico en España mediante su participación en encuentros y foros empresariales y a través de acuerdos de colaboración con compañías líderes en sus sectores.

El pasado año la empresa suscribió un convenio con la Federación Nacional de Asociaciones de Trabajadores Autónomos (ATA) para que sus socios puedan acceder en condiciones ventajosas a los servicios de Correos para la creación y gestión de tiendas virtuales y para la entrega de paquetería.

Además, como operador logístico de referencia en el mercado español para el grupo Alibaba, Correos cuenta con soluciones específicas para acortar los plazos de entrega y mejorar la experiencia de los consumidores españoles que compran productos chinos a través de *AliExpress*, la plataforma de *Alibaba* que conecta a los vendedores chinos con el mundo, y de la que España es el segundo cliente mundial.

Asimismo, durante el pasado año Correos organizó, junto al grupo Alibaba e ICEX España Exportación e Inversiones, encuentros en Madrid y Barcelona para asesorar a las pymes españolas sobre cómo impulsar sus exportaciones a China a través de la plataforma *Tmall Global*.

Correos actuará también como facilitador del comercio exterior español hacia China, con la apertura en 2017 de su propia tienda en *Tmall Global*, para que las pequeñas y medianas empresas puedan ofertar sus productos a los 400 millones de compradores *online* chinos, el mayor mercado del mundo.

G) Soluciones para el sector de las telecomunicaciones

La presencia del Grupo Correos en el ámbito de los servicios digitales se completa con la oferta de Correos Telecom. La filial presta servicios de red a otros operadores y compañías del mercado de las telecomunicaciones, comercializando soluciones de conectividad de alta capacidad, infraestructura para tendido de cable y coubicación para emisiones radioeléctricas (red móvil, radio, TDT, etc.).

Los servicios con mayor demanda son el alquiler de circuitos, de infraestructura lineal y de emplazamientos radioeléctricos, cuyo crecimiento en 2016 contribuyó al aumento de la cifra de negocios de la compañía.

Además del modelo de pago por uso, el pasado año se reactivó el interés de algunos operadores por el alquiler de infraestructuras de conductos y fibra óptica oscura mediante derechos irrevocables de uso (IRU) a largo plazo.

Correos Telecom continuó realizando la renovación y despliegue de nueva infraestructura de fibra óptica para su comercialización.

La compañía amplió igualmente su cobertura en los principales centros de datos neutros y centros de procesamiento de datos privados de Madrid, ofreciendo a las grandes empresas canales con fibra óptica y circuitos de capacidad para la transmisión de datos y el acceso a Internet, con el fin de atender su demanda de servicios integrales.



Recuerda que...

Los productos y servicios que el Grupo Correos está desarrollando están dirigidos tanto a satisfacer las nuevas demandas del comprador en Internet, como la mejora de la entrega efectiva en el primer intento, la posibilidad de fijar el día y hora para recibir su pedido justo cuando lo necesita y la distribución inmediata en el mismo día. Todo ello implica la transformación digital del Grupo.

10. SEPI (Sociedad Estatal de Participaciones Industriales)

La Orden HAP/583/2012 de 20 de marzo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 16 de marzo de 2012, por el que se aprueba el plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal. Se publica en el BOE del día 24 de marzo de 2012. En el Anexo I de esta orden, el Grupo Correos pasa a formar parte de SEPI donde figuran 16 empresas públicas. SEPI depende del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y lo hace directamente, sin intermediación, del Ministerio de Hacienda. El Anexo I dice lo siguiente: se incorporan la totalidad de las acciones de titularidad de la Administración General del Estado y representativas del cien por cien

del capital social de la S.E. Correos y Telégrafos S.A. SME, a favor de la Entidad de Derecho Público SEPI, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 168.1 de la Ley 33/2002 de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, por lo tanto, cambia de adscripción. El 7 de junio de 2012 el Grupo Correos se incorpora definitivamente a SEPI, que tiene sus empresas encuadradas en 4 categorías. Correos ha quedado adscrita a la categoría denominada "División de empresas participadas en el sector de la Comunicación."

Actividad 7

Correos Express ha comercializado recientemente dos nuevos servicios para los segmentos B2B y B2C con el objetivo de atender las necesidades específicas de estos clientes. Señale la información incorrecta de entre las señaladas a continuación:

- a) "ePaq14", con entrega garantizada antes de las 14:00 horas del siguiente día laborable, para envíos de empresa a empresa, con cualquier origen y destino peninsular.
- b) "ePaq24", con entrega puerta a puerta al día siguiente, especialmente concebido para la distribución de compras online a particulares.

Solución a las actividades

Actividad 1.

1. Directiva 97/67/CE
2. Directiva 2002/39/CE
3. Directiva 2008/6/CE

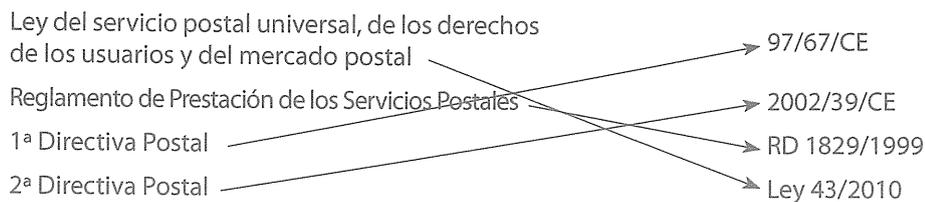
Actividad 2.

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1. USPS (United States Postal Services) | 6. China Post Group |
| 2. La Poste | 7. Australian Postal Corporation |
| 3. Royal Mail | 8. Singapore Post |
| 4. Hong Kong Post | 9. Korea Post |
| 5. Japan Post | 10. Correos y Telégrafos S. A. |

Actividad 3.

68.

Actividad 4.



Actividad 5.

Dirección de Auditoría, Inspección y Control de Procedimientos.
Su denominación correcta es: Dirección de Auditoría y Control.

Actividad 6.

Soria.

Actividad 7.

- a) "ePaq14", con entrega garantizada antes de las 14:00 horas del siguiente día laborable, para envíos de empresa a empresa, con cualquier origen y destino peninsular.
- b) "ePaq24", con entrega puerta a puerta al día siguiente, especialmente concebido para la distribución de compras online a particulares.

TEMA 13

Igualdad y violencia de género.
Seguridad en la Información (LOPD).
Prevención de blanqueo
de capitales. Compromiso ético
y transparencia

Índice

1. Igualdad y Violencia de Género
2. Seguridad en la información (LOPD)
3. Prevención de blanqueo de capitales
4. Compromiso ético y transparencia

NOTA: una parte importante de este Tema se ha elaborado a partir del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. (actualmente en vigor). No obstante, se está negociando el IV Convenio entre la Empresa y las organizaciones sindicales. En el momento de su entrada en vigor, cuestión que obviamente se desconoce, deberá actualizarse.

1. Igualdad y Violencia de Género

El artículo 14 de la Constitución española proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Por su parte, el artículo 9.2 consagra la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra, sean reales y efectivas.

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, entre los que destaca la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en diciembre de 1979 y ratificada por España en 1983. En este mismo ámbito procede evocar los avances introducidos por conferencias mundiales monográficas, como la de Nairobi de 1985 y Beijing de 1995.

La igualdad es, asimismo, un principio fundamental en la Unión Europea. Desde la entrada en vigor del Tratado de Ámsterdam, el 1 de mayo de 1999, la igualdad entre mujeres y hombres y la eliminación de las desigualdades entre unas y otros son un objetivo que debe integrarse en todas las políticas y acciones de la Unión y de sus miembros.



Sabías que...

El programa PROGRESS, de la Unión Europea, financia las acciones de naturaleza transversal, ya que la dimensión de la igualdad de género es un aspecto común a varias políticas. Por ello, la Comisión debe explorar las posibilidades de desarrollar la elaboración del presupuesto comunitario teniendo en cuenta la dimensión de género y evaluando su impacto.

1.1. Ley 39/1999 de conciliación de la vida laboral y familiar

Tal como se ha señalado, la Constitución Española recoge en su artículo 14 el derecho a la igualdad ante la ley y el principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión u opinión o cualquier otra condición. En el artículo 39.1, el texto constitucional establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, en el artículo 9.2, atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; y remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

La incorporación de la mujer al trabajo ha motivado uno de los cambios sociales más profundos de este siglo. Este hecho hace necesario configurar un sistema que contemple las nuevas relaciones sociales surgidas y un nuevo modo de cooperación y compromiso entre mujeres y hombres que permita un reparto equilibrado de responsabilidades en la vida profesional y en la privada.

La necesidad de conciliación del trabajo y la familia ha sido ya planteada a nivel internacional y comunitario como una condición vinculada de forma inequívoca a la nueva realidad social. Ello plantea una compleja y difícil problemática que debe abordarse, no solo con importantes reformas legislativas, como la presente, sino con la necesidad de promover adicionalmente servicios de atención a las personas, en un marco más amplio de política de familia.

En este sentido, en la IV Conferencia mundial sobre las mujeres, celebrada en Pekín en septiembre de 1995, se consideró como objetivo estratégico fomentar una armonización de responsabilidades laborales y familiares entre hombres y mujeres y en la Declaración aprobada por los 189 Estados allí reunidos, se reafirmó este compromiso.

Por su parte, en el ámbito comunitario, la maternidad y la paternidad, en su más amplio sentido, se han recogido en las Directivas del Consejo 92/85/CEE, de 19 de octubre, y 96/34/CE, del Consejo, de 3 de junio. La primera de ellas contempla la maternidad desde el punto de vista de la salud y seguridad en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia. La segunda, relativa al Acuerdo marco sobre el permiso parental, celebrado por la UNICEF, el CEEP y la CES, prevé el permiso parental y la ausencia del trabajo por motivos de fuerza mayor como medio importante para conciliar la vida profesional y familiar y promover la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres.

Mediante esta ley se completa la transposición a la legislación española de las directrices marcadas por la normativa internacional y comunitaria superando los niveles mínimos de protección previstos en las mismas.

La ley introduce cambios legislativos en el ámbito laboral para que los trabajadores puedan participar de la vida familiar, dando un nuevo paso en el camino de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Trata además de guardar un equilibrio para favorecer los permisos por maternidad y paternidad sin que ello afecte negativamente a las posibilidades de acceso al empleo, a las condiciones del trabajo y al acceso a puestos de especial responsabilidad de las mujeres. Al mismo tiempo se facilita que los hombres puedan ser copartícipes del cuidado de sus hijos desde el mismo momento del nacimiento o de su incorporación a la familia.

1.2. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres

Esta Ley regula determinados aspectos en los que más desigualdad existe entre mujeres y hombres a fin de evitar que se mantenga una situación discriminatoria para la mujer, en relación con el hombre.

Así destacamos algunos aspectos de la misma reseñados en su articulado:

Título I

El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación

Artículo 3. El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres.

El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.

Artículo 4. Integración del principio de igualdad en la interpretación y aplicación de las normas.

La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres es un principio informador del ordenamiento jurídico y, como tal, se integrará y observará en la interpretación y aplicación de las normas jurídicas.

Artículo 5. Igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, en la formación y en la promoción profesionales, y en las condiciones de trabajo.

El principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, aplicable en el ámbito del empleo privado y en el del empleo público, se garantizará, en los términos previstos en la normativa aplicable, en el acceso al empleo, incluso al trabajo por cuenta propia, en la formación profesional, en la promoción profesional, en las condiciones de trabajo, incluidas las retributivas y las de despido, y en la afiliación y participación en las organizaciones sindicales y empresariales, o en cualquier organización cuyos miembros ejerzan una profesión concreta, incluidas las prestaciones concedidas por las mismas.

No constituirá discriminación en el acceso al empleo, incluida la formación necesaria, una diferencia de trato basada en una característica relacionada con el sexo cuando, debido a la naturaleza de las actividades profesionales concretas o al contexto en el que se lleven a cabo, dicha característica constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre y cuando el objetivo sea legítimo y el requisito proporcionado.

Artículo 6. Discriminación directa e indirecta.

1. Se considera discriminación directa por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable.

2. Se considera discriminación indirecta por razón de sexo la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo en desventaja particular con respecto a personas del otro, salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean necesarios y adecuados.

3. En cualquier caso, se considera discriminatoria toda orden de discriminar, directa o indirectamente, por razón de sexo.

Artículo 7. Acoso sexual y acoso por razón de sexo.

1. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

2. Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

3. Se considerarán, en todo caso, discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

4. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.

Artículo 8. Discriminación por embarazo o maternidad.

Constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.

(...)

Artículo 27. Integración del principio de igualdad en la política de salud

1. Las políticas, estrategias y programas de salud integrarán, en su formulación, desarrollo y evaluación, las distintas necesidades de mujeres y hombres y las medidas necesarias para abordarlas adecuadamente.

2. Las Administraciones públicas garantizarán un igual derecho a la salud de las mujeres y hombres, a través de la integración activa, en los objetivos y en las actuaciones de la política de salud, del principio de igualdad de trato, evitando que por sus diferencias biológicas o por los estereotipos sociales asociados, se produzcan discriminaciones entre unas y otros.

3. Las Administraciones públicas, a través de sus Servicios de Salud y de los órganos competentes en cada caso, desarrollarán, de acuerdo con el principio de igualdad de oportunidades, las siguientes actuaciones:

- a) La adopción sistemática, dentro de las acciones de educación sanitaria, de iniciativas destinadas a favorecer la promoción específica de la salud de las mujeres, así como a prevenir su discriminación.
- b) El fomento de la investigación científica que atienda las diferencias entre mujeres y hombres en relación con la protección de su salud, especialmente en lo referido a la accesibilidad y el esfuerzo diagnóstico y terapéutico, tanto en sus aspectos de ensayos clínicos como asistenciales.

- c) La consideración, dentro de la protección, promoción y mejora de la salud laboral, del acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- d) La integración del principio de igualdad en la formación del personal al servicio de las organizaciones sanitarias, garantizando en especial su capacidad para detectar y atender las situaciones de violencia de género.
- e) La presencia equilibrada de mujeres y hombres en los puestos directivos y de responsabilidad profesional del conjunto del Sistema Nacional de Salud.
- f) La obtención y el tratamiento desagregados por sexo, siempre que sea posible, de los datos contenidos en registros, encuestas, estadísticas u otros sistemas de información médica y sanitaria.

 **Pregunta de examen noviembre 2016**

Señale la respuesta correcta en relación con la integración del principio de igualdad en la política de salud:

- a) Las políticas, estrategias y programas de salud integrarán, en su formulación, desarrollo y evaluación, las distintas medidas necesarias para abordarlas adecuadamente.
- b) Las Administraciones Públicas no desarrollarán, de acuerdo con el principio de igualdad de oportunidades, la adopción sistemática de iniciativas destinadas a favorecer la promoción específica de la salud de las mujeres.
- c) El Ministerio correspondiente deberá considerar fuera de protección, promoción y mejora de la salud laboral el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- d) Deberá intentarse la presencia desequilibrada de mujeres y hombres en los puestos directivos y de responsabilidad profesional del conjunto del Sistema Nacional de Salud.

 **Campus Correos**

Puede consultar la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en **Campus Correos/Anexo/Tema 13**.

1.3. III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.

El Título III del vigente Convenio Colectivo regula las Medidas para la Igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

El artículo 85.1 del Estatuto de los Trabajadores, en la redacción dada por la disposición adicional 17.ª, punto 17, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, sobre la igualdad efectiva de hombres y mujeres, establece el deber de negociar medidas dirigidas a promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral o, en su caso, negociar planes de igualdad. En desarrollo de dicho mandato se ha redactado el presente Título.

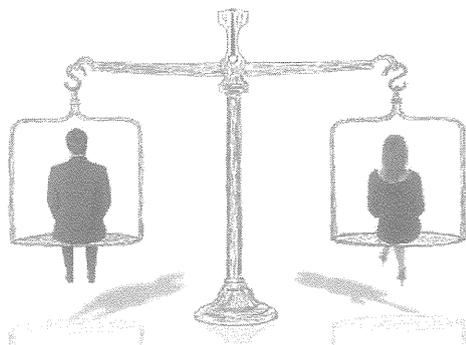
El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de toda discriminación directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.

La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres supone un principio informador del ordenamiento jurídico y como tal, se integra y deberá observarse en la interpretación y aplicación de todas las normas del presente convenio colectivo.

Artículo 27. Plan de Igualdad.

Para la consecución de aquellos fines y para erradicar cualesquiera posibles conductas discriminatorias en la empresa, se adoptarán las medidas oportunas. Se acuerda un Plan de Igualdad, que se anexa al presente convenio colectivo, que se ha negociado y aprobado con la representación legal, con el contenido, forma y proceso de elaboración descrito en el capítulo III del Título IV de la Ley Orgánica 3/2007:

1. **Definición.** El Plan de Igualdad es un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.
2. **Diagnóstico de situación.** El diagnóstico de situación deberá proporcionar datos desagregados por sexo en relación a todos aquellos elementos susceptibles de valoración en términos de análisis de igualdad: características y edad de la plantilla, disfrute de permisos que contribuyen a la conciliación de la vida familiar y laboral, contratación temporal y fija, distribución por turnos de trabajo, puestos desempeñados, formación, selección, salud laboral, etc.



- Objetivos.** Una vez realizado el diagnóstico de situación podrán establecerse los objetivos concretos a alcanzar en base a los datos obtenidos y que podrán consistir en el establecimiento de medidas de acción positiva en aquellas cuestiones en las que se haya constatado la existencia de situaciones de desigualdad entre mujeres y hombres carentes de justificación objetiva, así como en el establecimiento de medidas generales para la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación.

Tales objetivos incluirán las estrategias y prácticas para su consecución, e irán destinados preferentemente a las áreas de acceso al empleo, clasificación, promoción y formación profesionales, condiciones retributivas y ordenación del tiempo de trabajo para favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres la conciliación personal, familiar y laboral, y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

- Aplicación, control y seguimiento.** Corresponderá a la Comisión de Igualdad, compuesta paritariamente por los firmantes del presente convenio colectivo y del Plan de Igualdad, la aplicación, control y seguimiento del mismo.

Artículo 28. Medidas sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo.

El respeto mutuo por la dignidad de los demás, a todos los niveles dentro del lugar de trabajo, es una de las características que deben potenciarse para el buen funcionamiento de cualquier organización o empresa, por lo que las normas internacionales, comunitarias e internas definen el deber de los empleadores de proteger a los trabajadores y trabajadoras contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo, lo que constituye un objetivo prioritario para la empresa.

Estas acciones, intolerables para la compañía, pueden adoptar diferentes formas, tales como violencia física, psíquica y/o sexual en patrones sistemáticos de comportamiento, tanto por parte de compañeros y compañeras, como por superiores o incluso personas externas.

Las partes firmantes del presente convenio colectivo advierten que el acoso y la violencia pueden potencialmente afectar a cualquier puesto de trabajo y a cualquier persona, si bien ciertos grupos y sectores pueden tener más riesgo.

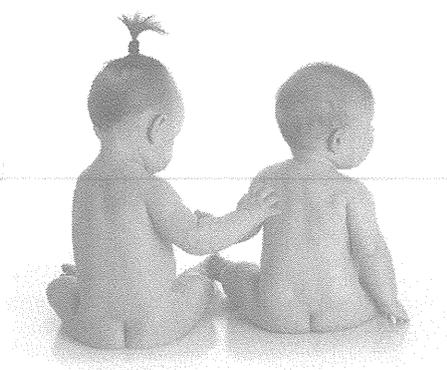
A partir de este convencimiento ambas partes acuerdan un protocolo de actuación, anexo al presente Convenio, que tiene por objetivo aumentar el conocimiento y la comprensión de la totalidad del personal de Correos y de sus representantes, de las situaciones de acoso y violencia en el puesto de trabajo, y proporcionar un marco de actuación, con procedimientos específicos, para identificar, prevenir y tratar los problemas originados por dichas situaciones.

El mencionado protocolo contempla los siguientes aspectos:

- Principios.** Ser tratado con dignidad es un derecho de toda persona. La empresa y todo su personal se comprometen a crear, mantener y proteger un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad personal, al tiempo que reconocen la necesidad de prevenir conductas de acoso en el trabajo, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento de esta naturaleza.

2. Clases de acoso. En el ámbito de la empresa cualquier forma de acoso queda inscrita en alguna de las siguientes categorías:
 - a) Acoso sexual.
 - b) Acoso por razón de sexo.
 - c) Acoso moral o laboral.
3. Contenido:
 - a) Ámbito funcional y temporal.
 - b) Objeto.
 - c) Clases y definiciones de acoso.
 - d) Procedimientos.
 - e) Supuestos especiales.
 - f) Denuncias falsas.
 - g) Asistencia médica.
 - h) Observatorio anti acoso
4. En todos los asuntos de acoso se garantizará la confidencialidad y protección individual de la persona.

¿cuántas diferencias eres capaz de encontrar?



En la **Igualdad** está la **Diferencia**



⚡ Recuerda que...

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, sobre la igualdad efectiva de hombres y mujeres, establece el deber de negociar medidas dirigidas a promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral o, en su caso, negociar planes de igualdad. El espíritu de la ley se encuentra incluido en el presente Convenio.

📄 Actividad 1

¿Cuál es la norma jurídica que regula la igualdad efectiva de hombres y mujeres, y establece el deber de negociar medidas dirigidas a promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral o, en su caso, negociar planes de igualdad?

1.4. Protocolo contra el acoso

1.4.1. Declaración de principios

Ser tratada con dignidad es un derecho de toda persona. Basándonos en este derecho, la Sociedad Estatal y las Organizaciones Sindicales firmantes del presente Acuerdo se comprometen a mantener y proteger, con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad y la libertad sexual del conjunto de personas que trabajan en cada centro de trabajo, con la coordinación y participación de los distintos órganos de negociación.

En todo Estado moderno la defensa de la dignidad de sus ciudadanos y la salvaguarda de su integridad física y moral forman parte del núcleo esencial de sus valores, junto con la proscripción de toda forma de discriminación negativa.

Fenómenos como la llamada violencia de género en general y el acoso, en sus diversas manifestaciones, atentan contra estas garantías y en España han generado una especial alarma y un correlativo aumento del esfuerzo de todas las Instituciones públicas en la tutela de estos derechos.

El acoso supone un auténtico atentado a la seguridad y la salud de las personas y ha trascendido a lo social para instalarse en el mundo de las relaciones laborales, causando el mismo repudio general y dando lugar a normativas de protección en la mejor tradición de promoción de las condiciones de trabajo y de la salud de los empleados/as.

Sin perjuicio de la tutela penal, en el ámbito de las relaciones laborales, los respectivos colectivos de personal funcionario y laboral cuentan con sus propias normativas para prevención y eliminación en su caso de estas conductas, resaltando que la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, ha venido a actualizar en este campo las regulaciones específicas como el Texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 1/1995) modificado por el Real Decreto legislativo de 2/2015, de 23/2010.

No puede olvidarse en este punto la Ley 31/1995, de 24 de marzo o la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que ya recogía la obligación de promover la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados/as y ordenaba velar por la prevención y protección frente a riesgos capaces de producir daños físicos o psíquicos.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. sigue esta misma evolución y como primer empleador público del sector postal ha venido implantando diferentes medidas de protección de sus empleados/as. En un paso más el III Convenio Colectivo ya viene a recoger el compromiso de elaborar un Protocolo como norma de obligada referencia para los casos de acoso, que deberá ser seguido tanto por los cuadros y mandos de la Sociedad Estatal como por la totalidad del personal en general, para la detección y resolución de hechos de esta naturaleza.

El presente protocolo aborda el tratamiento del acoso en sus tres manifestaciones principales: el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso laboral o moral, implantando tratamientos comunes en lo que resulta posible y armonizando estos con las peculiarida-

des de cada clase de acoso. Así, las reacciones frente al acoso sexual deben cobrar prioridad absoluta y responden, tanto a criterios de prevención o detección temprana de estas conductas, como a la evidencia indiscutible de que tan pronto sean detectadas deben cesar inmediatamente, con independencia de las reacciones paralelas o posteriores que puedan desencadenarse ya en el orden disciplinario, y en su caso en el orden jurisdiccional penal.

Las actitudes de discriminación por razón del sexo deben tratarse en su doble dimensión de evitación de la situación y cesación cuando se produzca, y de obtención de información apta para posibles restauraciones del orden que se considere correcto.

Finalmente, respecto del acoso laboral o moral, el protocolo viene a considerar ambas acepciones como una misma cuestión y seguirá el ya tradicional planteamiento en dos fases que posibiliten una primera intervención rápida, orientada más hacia la evitación del acoso mediante aplicación de soluciones dialogadas y conciliadoras que resulten eficaces en la evitación del verdadero conflicto, y una segunda fase para las situaciones ya explícitas pero todavía incipientes de acoso, en las que se impartirán instrucciones concretas para eliminación de la conducta antijurídica, conminando a cesar en sus acciones a quien considere responsable y llegando, en su caso, a la corrección en el ámbito de su propia competencia disciplinaria para los supuestos menores que puedan reconducirse de esta manera o informando al órgano superior para exigencia de responsabilidades disciplinarias de mayor calado.

Con base en los principios señalados, el presente protocolo recoge el compromiso y la voluntad de la Sociedad Estatal hacia la eliminación de toda forma de acoso y define al tiempo los procedimientos y soluciones diseñados a tal fin. Este instrumento ha sido desarrollado y aprobado como parte del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. y queda como sigue.

1.4.2. Articulado

Artículo 1. Ámbito funcional de aplicación

El presente protocolo se aplica a la totalidad del personal laboral al servicio de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. cualquiera que sea el tipo de contratación o su duración.

Igualmente, el presente Protocolo será de aplicación al personal funcionario excepto en lo relativo al régimen disciplinario y aquellos aspectos específicamente regulados por la normativa administrativa.

Artículo 2. Ámbito temporal de aplicación

El presente protocolo surtirá plenos efectos como anexo al III Convenio Colectivo y al Acuerdo de la Mesa Sectorial, por tanto desde su misma entrada en vigor, permanecerá vigente hasta su derogación expresa por norma, Convenio colectivo, Acuerdo o Protocolo posterior.

Artículo 3. Objeto

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos tendrá como objetivo preferente crear un clima laboral adecuado y de respeto que posibilite el desarrollo personal y profesional de cada trabajador/a.

Este objetivo forma parte de los principios y de la cultura de la Sociedad Estatal y se vertebrará a través de los procesos de selección y promoción, la formación y los criterios organizativos de los centros de trabajo.

El presente protocolo tiene por objeto servir de cauce para evitar y resolver los supuestos de acoso de cualquier modalidad que puedan registrarse en el ámbito de la Sociedad Estatal.

Artículo 4. Compromisos

La articulación de un sistema que impida las conductas que se sustancian en el acoso que en este Protocolo se hacen frente, lleva consigo, no solo un procedimiento de vigilancia y sancionador, sino también una serie de compromisos de la Sociedad Estatal y de las Organizaciones Sindicales con el fin de promover un cambio cultural que dirija al colectivo de personas que integran Correos hacia un modelo que repudie cualquier forma de acoso o violencia. Para ello se establece el siguiente conjunto de compromisos:

- En la formación dirigida a los cuadros y mandos de la Sociedad Estatal se tendrán en cuenta los principios, las orientaciones y las pautas aquí recogidas para que pueda llevar a cabo de forma adecuada las funciones que este protocolo les encomienda.
- La Sociedad Estatal y los sindicatos realizarán campañas informativas a fin de dar a conocer aquellos aspectos de la organización del trabajo que afectan a la seguridad y salud de los empleados y empleadas.
- Garantizar el derecho de los trabajadores/as a denunciar sin que tengan que sufrir represalias.
- Garantizar una actuación ágil y rápida, siendo escrupulosos con la protección de la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas.
- Difundir al personal de la Sociedad Estatal la existencia y contenido de este Protocolo para su adecuado conocimiento.

Pregunta de examen noviembre 2016

Respecto al protocolo contra el acoso (señale la respuesta correcta):

- a) Garantiza el derecho de los trabajadores/as a denunciar sin que haya represalias.
- b) Se aplica a la totalidad del personal, independientemente del tipo de contrato y duración.
- c) Garantiza una actuación ágil y rápida, siendo escrupulosos con la intimidad, la confidencialidad y la dignidad de la persona afectada.
- d) Todas las premisas anteriores son correctas.

Artículo 5. Clases de acoso

A los efectos del presente protocolo cualquier forma de acoso queda inscrita en alguna de las siguientes categorías:

- a) acoso sexual,
- b) acoso por razón de sexo o
- c) acoso moral o laboral.

Artículo 6. Definiciones

6.1. Acoso Sexual

A los efectos de este protocolo y de acuerdo con lo previsto en el art. 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, se entiende por acoso sexual cualquier comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

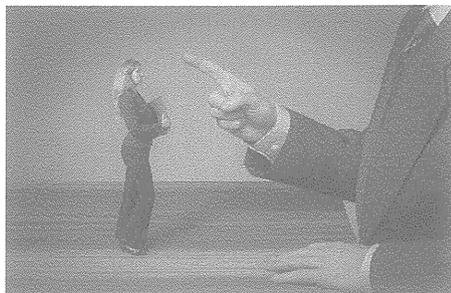
6.2. Acoso por razón de sexo

6.2.1. A los efectos de este protocolo y de acuerdo con lo previsto en el art. 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, se entiende por acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Cuando este acoso sea de índole sexual se considerará acoso sexual.

6.2.2. El condicionamiento por razón de sexo de un derecho o de una expectativa de derecho se considerará también una forma de acoso por razón de sexo y constituye al tiempo un acto de discriminación.

6.3. Acoso laboral

6.3.1. A los efectos de este protocolo, el acoso laboral es el acoso moral que tiene lugar en el ámbito de trabajo, y por tanto en el entorno profesional, ambos conceptos definen una misma realidad. En este contexto se entiende por acoso la conducta consistente en una sistemática y prolongada presión psicológica que se ejerce sobre una persona en el desempeño de su trabajo, tratando de destruir su comunicación con los demás y atacando su dignidad personal con el fin de conseguir que, perturbada su vida laboral, se aleje de la misma provocando su autoexclusión.



6.3.2. Para la identificación correcta de esta forma de acoso es precisa la conjunción de los elementos de intencionalidad, orientada a humillar, intimidar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con vistas a forzar su salida de la organización, y de reiteración, que implica la repetición de la conducta de forma sistemática y durante un período de tiempo.

6.3.3. Quedan fuera del concepto de acoso laboral las situaciones de conflicto que no cumplan los anteriores requisitos de intencionalidad concreta y duración en el tiempo y las situaciones de tensión generadas por la supervisión en el cumplimiento de obligaciones profesionales, las diferencias de criterio en las relaciones personales o en las decisiones organizativas y los conflictos interpersonales entre iguales o personas relacionadas jerárquicamente que se manifiesten en momentos concretos y no persigan la destrucción personal o profesional del empleado/a.

Recuerda que...

El artículo 14 de la Constitución española proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Por su parte, el artículo 9.2 consagra la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra, sean reales y efectivas.

Artículo 7. Procedimientos

7.1. Procedimiento General

7.1.1. Todo trabajador/a que entienda estar siendo objeto de alguna de las formas de acoso definidas podrá denunciarlo ante sus superiores o a la Dirección de Recursos Humanos siguiendo los procedimientos aquí descritos. Por razones de rigor y seguridad, el interesado podrá adelantar verbalmente su denuncia, actuando entonces el receptor con la prevención y celeridad que los hechos requieran, pero la denuncia deberá formularse por escrito, según la naturaleza y los procedimientos detallados seguidamente. En todo caso se garantizará la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias recibidas, no admitiéndose ningún tipo de represalia en aquellos empleados/as que comuniquen, de buena fe, presuntos incumplimientos.

7.1.2. El órgano competente para analizar las denuncias y llevar a cabo las actuaciones que sean necesarias será la Dirección de Recursos Humanos a través de la Unidad de Instrucción y aquellos órganos del Departamento en el que estos justificadamente deleguen.

7.1.3. Si el Director de Zona, el Jefe o el Responsable de una Unidad recibiera una noticia o queja que pudiera tener la naturaleza de acoso, deberá remitirla a la Dirección de Recursos Humanos.

7.1.4. La Dirección de Recursos Humanos, tras el conocimiento de los hechos, llevará a cabo una primera investigación de los hechos, tras la cual formulará alguna o varias de las siguientes actuaciones:

- a) Archivo de la denuncia, porque no hay hechos o indicios que la acrediten.
- b) Adopción de medidas de carácter organizativo, psicosocial y de mediación.
- c) Iniciar una información reservada o expediente de averiguación para el adecuado esclarecimiento de los hechos.
- d) Petición de informes, pruebas, documentos o datos adicionales para el esclarecimiento y calificación de los hechos.

7.1.5. La Dirección de Recursos Humanos si del análisis y las actuaciones llevadas a cabo entiende que hay indicios de responsabilidad disciplinaria podrá acordar el inicio de un expediente disciplinario, pudiendo adoptar las medidas cautelares que se consideren oportunas.

7.1.6. Para la determinación de las responsabilidades disciplinarias y su corrección mediante sanción se estará a lo previsto en este Protocolo, el Convenio Colectivo y la normativa específica funcional para los supuestos tipificados como acoso.

7.2. Particularidades según los supuestos de acoso

7.2.1. Supuestos de acoso sexual

Cuando los hechos sean de contenido sexual el empleado/a podrá dirigir su denuncia directamente a la Dirección de Recursos Humanos, incluyendo la denuncia en sobre cerrado y reseñando en la cubierta la leyenda "Contenido confidencial. Abrir solo por el Centro Directivo". Por razones de utilidad y urgencia es recomendable que el denunciante incluya algún número de teléfono, a través del cual se podrá mantener un contacto más directo y confidencial.



7.2.2. Acoso moral o laboral

- a) El trabajador/a de Correos se sitúa en la Sociedad Estatal como un núcleo de imputación de derechos y deberes. El ejercicio de la potestad directiva por los mandos empresariales no puede ser considerado como acoso, sino la puesta en práctica

de una herramienta necesaria para la buena marcha de la Sociedad Estatal y, por ende, la plasmación práctica de los deberes del trabajador/a. No obstante, en el marco actual de las relaciones laborales el acoso laboral en los términos reflejados en este Protocolo supone una desviación respecto a los poderes otorgados al mando. Es notorio, empero, que la situación de acoso laboral se puede producir no solo en línea jerárquica descendente, sino también en línea ascendente, de abajo-arriba, supuesto muy habitual sobre todo en las situaciones de menor nivel jerárquico del mando, supuesto que también deberá ser solventado a través de lo establecido en este Protocolo.

- b) Si de las investigaciones practicadas, se entiende que los hechos no tienen la naturaleza de acoso moral o laboral, sino que la situación podría tipificarse en un supuesto de disfunciones, discrepancia o desencuentro en la relación laboral, se podría valorar la posibilidad, siempre que se considere necesario y oportuno, de articular alguna de las siguientes actuaciones:
- De carácter organizativo: cambio de centro de trabajo, otras.
 - De carácter psicosocial en cuyo supuesto se informaría a la Subdirección de Promoción de la Salud para la adopción de medidas que estime oportunas.
 - De conciliación o mediación. El órgano competente o persona en quien delegue convocará a las partes en conflicto y tras aclarar posturas actuará como mediador, emplazando al diálogo y la reflexión como instrumento idóneo para solucionar estas situaciones.

Si tras la mediación se llegara a un acuerdo entre las partes, se reflejará en un acta, que firmarán las partes, con obligación de su cumplimiento.

Artículo 8. Denuncias falsas

En atención a las especiales consecuencias de todo orden que puede ocasionar una denuncia sin base o deducida con la sola intención de desacreditar al denunciado u obtener una ventaja o beneficio contra derecho, los responsables de este tipo de denuncias podrán ser considerados responsables de falta grave o muy grave, según la naturaleza y aparente gravedad de lo imputado por el denunciante y las repercusiones en la persona del denunciado, aplicándose los procedimientos para exigencia de responsabilidades disciplinarias y el catálogo de sanciones previsto en el Convenio Colectivo o en la normativa específica funcional para las faltas graves o muy graves. En todo caso, se considerará la conducta calificable como muy grave, cuando exista notoria temeridad del denunciante y se trate de imputaciones absolutamente infundadas.

Artículo 9. Asistencia médica

En cualquier momento de los procedimientos en que la víctima solicite ayuda médica o cuando el competente aprecie que la situación pudiera menoscabar la salud del acosado, deberá informar de la existencia de un presunto acoso y de las personas afectadas a la Subdirección de Promoción de la Salud, desde donde se valorarán y aplicarán las medidas protectoras que se entiendan necesarias.

Artículo 10. Observatorio antiacoso

En el ámbito de Correos se constituirá un observatorio antiacoso del que formarán parte la Sociedad Estatal y los sindicatos firmantes de este protocolo.

Este órgano tendrá como funciones:

- a) Seguir la evolución de la conflictividad de acoso, vigilando el adecuado funcionamiento del presente protocolo.
- b) Analizar las causas de estos comportamientos y proponer posibles acciones de mejora.
- c) Ser informado de las actuaciones y expedientes disciplinarios que la Dirección de Recursos Humanos haya llevado a cabo en relación con las denuncias de acoso presentadas, con respeto a la legislación vigente sobre protección de datos.



Recuerda que...

A los efectos del protocolo de Correos, cualquier forma de acoso queda inscrita en alguna de las siguientes categorías:

- a) acoso sexual,
- b) acoso por razón de sexo o
- c) acoso moral o laboral.

1.5. Apuntes sobre el Plan de Igualdad en Correos

Correos se enmarca en la línea de apoyo al impulso de la figura y el rol de la mujer en el ámbito sociolaboral a través del compromiso de la implementación y avance en aquellas medidas óptimas que faciliten y colaboren en la efectividad de la igualdad de oportunidades. El objetivo que se pretende lograr con este Plan de Igualdad es establecer una igualdad efectiva entre mujeres y hombres, con independencia de que sean laborales o funcionarios. No obstante, debemos tener presente que, a pesar de los esfuerzos llevados a cabo para alcanzar una situación igualitaria, la empresa ha heredado una plantilla en la que el conjunto de funcionarios era notablemente superior al de funcionarias, ocasionando la situación de desequilibrio entre ambos géneros a favor de los hombres.



Campus Correos

Puede consultar el Plan de Igualdad en **Campus Correos/Anexo/Tema 13.**

2. Seguridad en la información (LOPD)

El artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (LOPD), establece en su punto 1 que “el responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento, deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural”.

El Reglamento de desarrollo de la LOPD (RLOPD), aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, fue publicado en el BOE número 17, de 19 de enero de 2008. El Título VIII de este reglamento desarrolla las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal y tiene por objeto establecer las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad que deben reunir los ficheros, los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas, programas y las personas que intervengan en el tratamiento de los datos de carácter personal.

Entre estas medidas se encuentra la elaboración e implantación de la normativa de seguridad mediante un documento de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal.



Sabías que...

El Gobierno aprobó a finales de noviembre de 2017 el **Proyecto de Ley Orgánica de Protección de Datos** que adaptará nuestra legislación a las disposiciones del **Reglamento UE 2016/679**, introduciendo novedades y mejoras en la regulación de este derecho fundamental en nuestro país.

Este Reglamento Europeo, que se aplicará a partir del próximo **25 de mayo de 2018**, recoge como uno de sus principales objetivos acabar con la fragmentación existente en las distintas normativas de los países comunitarios. Además, persigue la adaptación de las normas de protección de datos a la rápida evolución tecnológica y los fenómenos derivados del desarrollo de la sociedad de la información y la globalización.

En el caso de España, tal y como recoge la nota del Ministerio, la adaptación de nuestra legislación al Reglamento General de Protección de Datos hace necesaria la elaboración de una **nueva Ley Orgánica en sustitución de la actual**, cuyas normas y desarrollo deberán ser revisadas y adaptadas para evitar contradicciones. Igualmente, la AEPD deberá desarrollar cuestiones concretas que el reglamento comunitario remite a las autoridades nacionales de control y tendrá que revisar sus tratamientos de datos personales para adaptarlos a esas exigencias.

Novidades destacadas

En el caso de España, donde la protección de datos es un derecho fundamental protegido por el artículo 18.4 de la Constitución, se recogen novedades tanto en el régimen de consentimiento como en los tratamientos y en la introducción de nuevas figuras y procedimientos.

Adelanta a los 13 años la edad de consentimiento para el tratamiento de datos en consonancia con la normativa de otros países de nuestro entorno. Además, se tomará en cuenta el tratamiento de los datos correspondientes a personas fallecidas sobre la base de la solicitud de sus herederos, se excluye la figura del consentimiento tácito que se sustituye por una acción afirmativa y expresa por parte del afectado y se recoge manifiestamente el deber de confidencialidad. En caso de una inexactitud en los datos personales obtenidos de forma directa, se excluye la imputabilidad del responsable de su tratamiento si este ha adoptado todas las medidas razonables para su rectificación o supresión.

Entre las novedades, también se destaca la potenciación de la figura del delegado de protección de datos, persona física o jurídica cuya designación ha de ser comunicada a la autoridad competente, que mantendrá relación con la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos). Por su parte, la AEPD se configura como autoridad administrativa independiente cuyas relaciones con el Gobierno se realizan a través del Ministerio de Justicia. Se establece la necesaria cooperación y coordinación con las correspondientes autoridades autonómicas de protección de datos.

(En su momento se informará de los cambios que suponga la aprobación de la citada normativa).

2.1. Fundamentos básicos de la LOPD. Obligaciones, definiciones y términos

2.1.1. Introducción, objetivo y términos

A) Objetivo de la norma

La Ley Orgánica de Protección de Datos tiene por objeto:

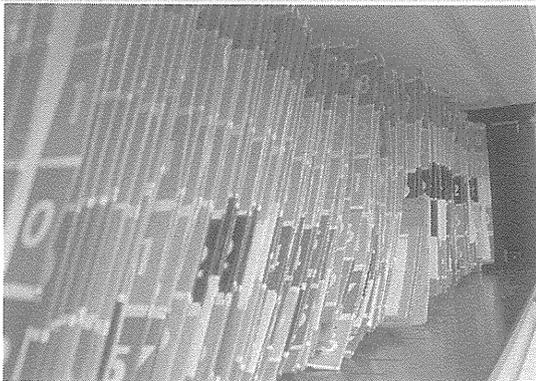
- Garantizar y proteger las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, su honor e intimidad personal y familiar.
- Se regirá por esta ley todo tratamiento de datos de carácter personal (de acuerdo a lo establecido por la ley).
- Entendemos por carácter personal cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Correos es el responsable de los ficheros y tratamiento de los datos de carácter personal de los clientes de Correos. El tratamiento de datos de carácter personal requiere el consentimiento inequívoco del interesado. Debe garantizar, por tanto:

- La confidencialidad de la información.
- La integridad y disponibilidad de la misma.

Los conceptos a tener en cuenta son:

- **Datos de carácter personal:** cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable.
- **Fichero:** cualquier conjunto organizado de datos.



- **Tratamiento de datos:** recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo, cancelación, comunicación y/o cesión.
- **Responsable del fichero o tratamiento:** persona que decide sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.
- **Encargado del tratamiento:** persona que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Actividad 2

La normativa vigente en España sobre protección de los datos de carácter personal, es en la actualidad:

- a) La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.
- b) La Ley 30/1992, de 14 de noviembre.
- c) La Ley 24/2001, de 28 de febrero.

B) Obligaciones del responsable del tratamiento de los datos

Correos, como responsable de los ficheros y tratamiento de los datos de carácter personal de los clientes tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

1. Calidad de los datos:

- Adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.
- No podrán ser usados para finalidades incompatibles a aquellas para las que fueron recogidas.
- No se considera incompatible el tratamiento de estos con fines históricos, estadísticos o científicos.

2. Actualización de los mismos:

- Tienen que ser exactos y puestos al día.
- Cancelados y sustituidos:
 - * Si resultaran inexactos o incompletos.
 - * Cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la que fueron recogidos.
- La cancelación de datos dará lugar al bloqueo de los mismos, conservándose únicamente a disposición de Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales en el tiempo exigido para la atención de posibles responsabilidades.
- Entendemos por bloqueo de datos, la identificación y reserva de los mismos, con el fin de impedir su tratamiento.

3. Deber de información:

- De la existencia de un fichero y tratamiento de los datos.
- De la finalidad de la recogida de estos.
- De los destinatarios de la información.
- De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- De la identidad y dirección del responsable del tratamiento de los datos.

Esta información se deberá ofrecer siempre antes de recabar cualquier dato.

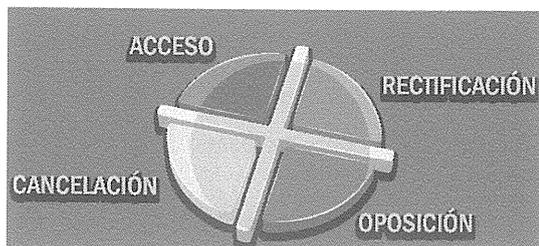
4. Deber de secreto:

El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos están obligados a:

- Secreto profesional de los mismos.
- Deber de guardarlos.

Los denominados derechos ARCO son el conjunto de acciones a través de las cuales una persona física puede ejercer el control sobre sus datos personales.

- **Acceso.**
- **Rectificación.**
- **Cancelación.**
- **Oposición.** Se deben respetar unos procedimientos y plazos para dar respuesta a estos derechos:
 - * Derecho de acceso: el responsable del fichero deberá de resolver en el plazo de 1 mes desde la recepción de la solicitud, momento a partir del cual el acceso deberá hacerse efectivo en un plazo máximo de 10 días hábiles.
 - * Derechos de rectificación, cancelación y oposición: el responsable del fichero deberá de resolver en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.



Sabías que...

La Seguridad en la información ha sido una de las claves en todas las contiendas, de todo tipo, tanto en épocas de guerra como de paz. Prueba de ello es:

Enigma, era el nombre de una máquina que disponía de un mecanismo de cifrado *rotatorio* que permitía usarla tanto para cifrar como para descifrar mensajes. Varios de sus modelos fueron muy utilizados en Europa desde inicios de los años veinte del siglo anterior.

Su fama se debe a haber sido adoptada por las fuerzas militares de Alemania desde 1930.



Actividad 3

Indica si la siguiente cuestión es verdadera o falsa:

Los niveles de seguridad de la información se clasifican en: alto, medio y bajo.

Verdadera

Falsa

C) Infracciones por cumplimiento

1. Correos da las siguientes instrucciones generales de forma interpretativa para la aplicación de la norma, considerando las siguientes infracciones a tener en cuenta en sus distintas Unidades:

– Leves:

- * No rectificar inexactitudes formales.
- * No proporcionar la información que solicite la AEPD (Asociación Española para la Protección de Datos).
- * Recoger datos de carácter personal de los afectados sin informarles de sus derechos.

– Graves:

- * Crear ficheros privados con finalidad distinta del objeto legítimo de la entidad.
- * Recoger datos de carácter personal sin recabar el consentimiento expreso de los afectados.
- * Mantener datos de carácter personal inexactos o no efectuar las rectificaciones o cancelaciones que procedan.
- * Infringir el deber de guardar secreto.
- * Mantener ficheros sin las condiciones de seguridad.

– Muy graves:

- * Recoger datos en forma engañosa y fraudulenta.
- * No atender, u obstaculizar de forma sistemática el ejercicio de los derechos ARCO.
- * No cesar en el uso de datos cuando sea requerido.
- * La comunicación o cesión de los datos de carácter personal, fuera de los casos en que estén permitidas.

2. El artículo 44 de la LOPD establece las siguientes infracciones:

– Son infracciones leves:

- a) No remitir a la Agencia Española de Protección de Datos las notificaciones previstas en esta Ley o en sus disposiciones de desarrollo.
- b) No solicitar la inscripción del fichero de datos de carácter personal en el Registro General de Protección de Datos.
- c) El incumplimiento del deber de información al afectado acerca del tratamiento de sus datos de carácter personal cuando los datos sean recabados del propio interesado.

- d) La transmisión de los datos a un encargado del tratamiento sin dar cumplimiento a los deberes formales establecidos en la ley (la realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido).

– **Son infracciones graves:**

- a) Proceder a la creación de ficheros de titularidad pública o iniciar la recogida de datos de carácter personal para los mismos, sin autorización de disposición general, publicada en el “Boletín Oficial del Estado” o diario oficial correspondiente.
- b) Tratar datos de carácter personal sin recabar el consentimiento de las personas afectadas, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta ley y sus disposiciones de desarrollo.
- c) Tratar datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en la ley y las disposiciones que lo desarrollan, salvo cuando sea constitutivo de infracción muy grave.
- d) La vulneración del deber de guardar secreto acerca del tratamiento de los datos de carácter personal a que se refiere la ley.
- e) El impedimento o la obstaculización del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- f) El incumplimiento del deber de información al afectado acerca del tratamiento de sus datos de carácter personal cuando los datos no hayan sido recabados del propio interesado.
- g) El incumplimiento de los restantes deberes de notificación o requerimiento al afectado impuestos por esta ley y sus disposiciones de desarrollo.
- h) Mantener los ficheros, locales, programas o equipos que contengan datos de carácter personal sin las debidas condiciones de seguridad que por vía reglamentaria se determinen.
- i) No atender los requerimientos o apercibimientos de la Agencia Española de Protección de Datos o no proporcionar a aquella cuantos documentos e informaciones sean solicitados por la misma.
- j) La obstrucción al ejercicio de la función inspectora.
- k) La comunicación o cesión de los datos de carácter personal sin contar con legitimación para ello en los términos previstos en esta ley y sus disposiciones reglamentarias de desarrollo, salvo que la misma sea constitutiva de infracción muy grave.

– **Son infracciones muy graves:**

- a) La recogida de datos en forma engañosa o fraudulenta.
- b) Tratar o ceder los datos de carácter personal a los que se refieren los apartados 2, 3 y 5 del artículo 7 de esta ley, salvo en los supuestos en que la misma lo autoriza, o violentar la prohibición contenida en el apartado 4 del artículo 7.

- c) No cesar en el tratamiento ilícito de datos de carácter personal cuando existiese un previo requerimiento del Director de la Agencia Española de Protección de Datos para ello.
- d) La transferencia internacional de datos de carácter personal con destino a países que no proporcionen un nivel de protección equiparable sin autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, salvo en los supuestos en los que conforme a esta ley y sus disposiciones de desarrollo dicha autorización no resulta necesaria.

El artículo 7 señala lo siguiente: (se indica habida cuenta su importancia y sensibilidad).

Datos especialmente protegidos:

1. De acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 16 de la Constitución, nadie podrá ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias.
Cuando en relación con estos datos se proceda a recabar el consentimiento a que se refiere el apartado siguiente, se advertirá al interesado acerca de su derecho a no prestarlo.
2. Solo con el consentimiento expreso y por escrito del afectado podrán ser objeto de tratamiento los datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias. Se exceptúan los ficheros mantenidos por los partidos políticos, sindicatos, iglesias, confesiones o comunidades religiosas y asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, en cuanto a los datos relativos a sus asociados o miembros, sin perjuicio de que la cesión de dichos datos precisará siempre el previo consentimiento del afectado.
3. Los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual solo podrán ser recabados, tratados y cedidos cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente.
4. Quedan prohibidos los ficheros creados con la finalidad exclusiva de almacenar datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial o étnico, o vida sexual.
5. Los datos de carácter personal relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas solo podrán ser incluidos en ficheros de las Administraciones públicas competentes en los supuestos previstos en las respectivas normas reguladoras.
6. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, podrán ser objeto de tratamiento los datos de carácter personal a que se refieren los apartados 2 y 3 de este artículo, cuando dicho tratamiento resulte necesario para la prevención o para el diagnóstico médicos, la prestación de asistencia sanitaria o tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, siempre que dicho tratamiento de datos se realice por un profesional sanitario sujeto al secreto profesional o por otra persona sujeta asimismo a una obligación equivalente de secreto.

También podrán ser objeto de tratamiento los datos a que se refiere el párrafo anterior cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del afectado o de otra persona, en el supuesto de que el afectado esté física o jurídicamente incapacitado para dar su consentimiento.

D) Sanciones por incumplimiento

El artículo 45 de la LOPD establece las siguientes sanciones por incumplimiento de la norma:

- Las infracciones leves serán sancionadas con multa de 900 a 40.000 euros.
- Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 40.001 a 300.000 euros.
- Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 300.001 a 600.000 euros.

La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a los siguientes criterios:

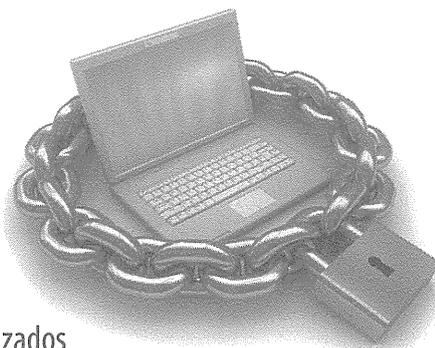
- a) El carácter continuado de la infracción.
- b) El volumen de los tratamientos efectuados.
- c) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal.
- d) El volumen de negocio o actividad del infractor.
- e) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.
- f) El grado de intencionalidad.
- g) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza.
- h) La naturaleza de los perjuicios causados a las personas interesadas o a terceras personas.
- i) La acreditación de que con anterioridad a los hechos constitutivos de infracción la entidad imputada tenía implantados procedimientos adecuados de actuación en la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal, siendo la infracción consecuencia de una anomalía en el funcionamiento de dichos procedimientos no debida a una falta de diligencia exigible al infractor.
- j) Cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.

2.1.2. Nivel de los datos y medidas de seguridad aplicables

El artículo 80 y siguientes del RD 1720/2007 de 21 de diciembre regula las medidas de seguridad y las clasifica en tres niveles (básico, medio y alto), atendiendo a la naturaleza de la información tratada:

- **Nivel básico:** todos los ficheros que contengan datos de carácter personal.
- **Nivel medio:** datos relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, Hacienda Pública, servicios financieros, Entidades Gestoras de la Seguridad Social...

- **Nivel alto:** datos de ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual así como los que contengan datos recabados para fines policiales sin consentimiento de las personas afectadas. Asimismo aquellos que contengan datos derivados de actos de violencia de género.



A) Medidas de seguridad de ficheros automatizados

Medidas de seguridad:

1. Nivel básico:

- Elaborar un documento de seguridad que detallará las medidas de índole técnica y organizativa aplicables.
- Definir las funciones y obligaciones del personal en el tratamiento de datos.
- Establecer un registro de incidencias: tipo, fecha/hora, personas implicadas, efectos y medidas correctoras.
- Implantar un Control de acceso a los datos con sistema de identificación y autenticación inequívoca y personalizada para cada usuario.
- Implantar una Gestión de contraseñas, con duración no superior a un año.
- Inventariar e identificar todos los soportes que tengan información.
- Realizar copias de seguridad (semanalmente) y establecer un sistema de restauración (comprobación cada 6 meses).

2. Nivel medio:

- Identificar un Responsable de Seguridad.
- Realizar una auditoría bienal para certificar el cumplimiento de las medidas.
- Controlar la entrada y salida de soportes: tipo, fecha/hora, emisor o destinatario, número, tipo de información que contienen, forma de envío.
- Controlar el acceso a los datos, impidiendo intentos reiterados de acceso.
- Controlar el acceso físico a los servidores donde se encuentren los datos.
- Constancia de las recuperaciones de datos en el Registro de Incidencias.

3. Nivel alto:

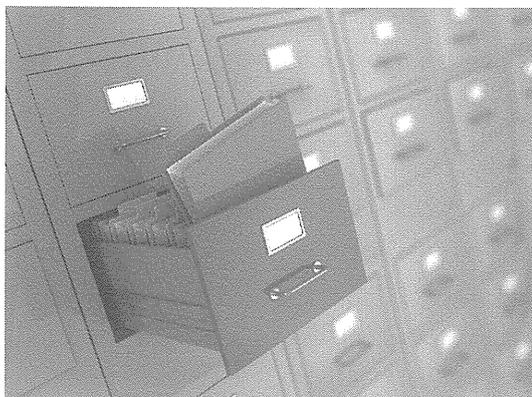
- Almacenar una copia de seguridad y los procedimientos de recuperación fuera de los locales de tratamiento.
- Dificultar la identificación de los soportes a personal no autorizado. Cifrado de los datos.

- Control de accesos: trazabilidad de los accesos, detallando al usuario, fecha/hora, fichero accedido, tipo de acceso, autorización/denegación. Conservación durante dos años.
- Cifrado de datos por redes de comunicaciones públicas.

B) Medidas de seguridad de ficheros en soporte papel

1. Nivel básico:

- Aplicación de un criterio lógico de archivo de los documentos.
- Almacenamiento seguro de la documentación.
- Establecimiento de normas y procedimientos en la custodia de la documentación.



2. Nivel medio:

- Responsable de Seguridad.
- Auditoría bienal.

3. Nivel alto:

- Acceso restringido a elementos de almacenaje de documentos y las copias de seguridad.
- Supervisión en la reproducción de documentos.
- Medidas que permitan identificar y registrar accesos realizados.
- Medidas que impidan el acceso o manipulación por terceros en el traslado de documentos.

2.2. La Seguridad de la información en Correos

El Grupo Correos, consciente de la necesidad de proteger la Información, entendida como un activo clave para el desarrollo de su negocio, impulsa la Seguridad Corporativa estableciendo un Área con profesionales especializados en Seguridad de la Información, con la misión de:

- Definir el **marco normativo** y la **estrategia** de Seguridad de la Información.
- Analizar periódicamente el **valor de Información**.
- **Evaluar y Gestionar el Riesgo**.
- **Auditar** el cumplimiento frente al marco normativo.
- **Representar a la Organización** y a sus intereses, respecto a la Seguridad de la información.

El ejercicio de estas funciones se desarrolla mediante la formalización de un conjunto de Servicios, agrupados por ámbitos operativos, que se ofrecen a la Organización interna.

En esa misma línea se señalan las líneas a seguir en cuanto a **Política de Seguridad de la Información**, de tal forma que las empresas del Grupo Correos reconocen que la información es un activo fundamental de la Organización y declaran que su protección es un objetivo prioritario para el cumplimiento adecuado de los servicios que presta con los niveles de confianza y seguridad exigidos. La Política de Seguridad de la información concierne a toda la Organización y declara el compromiso de la Dirección del Grupo de implantar, documentar y difundir las directrices y requerimientos de seguridad a través del marco normativo desarrollado que culmine en la gestión segura de la Información que trata cada uno de nuestros procesos. A tal fin, la Dirección constituye los siguientes objetivos estratégicos sobre Seguridad de la Información:

- **Mantener unos niveles de seguridad**, en términos de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, ajustados y coherentes con las necesidades del Negocio y la confianza de nuestros clientes.
- **Constituir el Comité de Seguridad Corporativo** que es el órgano que tiene encomendada la gestión de todo aquello que tenga como objetivo prevenir, salvaguardar y fortalecer la seguridad de los activos de información.
- **Implantar las medidas técnicas y organizativas** que proporcionan el nivel de seguridad adecuado para preservar la información, los sistemas que la soportan y los procesos que la tratan, así como verificar el cumplimiento del marco legal vigente que le sea de aplicación.
- **Difundir** este documento y el marco normativo de Seguridad de la Información que lo desarrolla y **Promover la Formación y Concienciación** en esta materia, a todo el personal de la Organización.
- Crear un **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información** basado en estándares internacionales para identificar, cuantificar, priorizar y tratar los riesgos, así como para evaluar y revisar el desarrollo de la Política de Seguridad de la Información como marco de definición de las directrices básicas de seguridad.

- Establecer un **Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio** que, ante desastres que interrumpan de manera prolongada la actividad de negocio, permita a Correos continuar operando sus procesos críticos, garantizando la entrega de sus productos y servicios, de acuerdo con sus objetivos de empresa y las obligaciones legales existentes.

Todo el personal, interno y colaboradores, está obligado a conocer y cumplir dentro de su ámbito de responsabilidad las medidas de seguridad establecidas en este documento. El acceso a la información y a los sistemas de información estará condicionado a la adhesión a esta Política y a la normativa que la desarrolla, siendo estas de obligado cumplimiento

2.2.1. Cumplimiento regulatorio. Buenas prácticas

Este servicio identifica y analiza el marco legal existente en materia de Seguridad de la Información (Protección de Datos, Sociedad de la información, Comercio electrónico...) que afecte al Grupo Correos, integrando su contenido en el cuerpo normativo interno y verificando el cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas que resulten para garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones.

A) Objeto

El objeto es establecer de una manera sencilla las pautas de seguridad que son necesarias para hacer un buen uso de los sistemas de información, con el objetivo de que puedan ser conocidas y aplicadas por todos los usuarios de CORREOS y colaboradores y reducir la probabilidad de fallos y daños causados por problemas de seguridad.

Para la elaboración de estas buenas prácticas se han tenido como referencia los criterios establecidos por el **Estándar Internacional ISO/IEC UNE-ISO/IEC 27002** adoptando las precauciones necesarias para garantizar el nivel de seguridad exigido por el marco legal vigente en materia de **protección de datos de carácter personal** (Ley 15/99 de 13 de diciembre, RD 1720/2007 de 21 de diciembre).

B) Normativa de referencia

Es la siguiente:

- Ley 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- RD 1720/2007 de 21 de diciembre, Reglamento de Medidas de Seguridad sobre ficheros de tratamiento de datos de carácter personal.
- Política de Seguridad de Correos.

Además de la legislación, existen varias normas emitidas por el Organismo Internacional de Estandarización (conocido en sus siglas inglesas, ISO) que cuentan con reconocimiento internacional y que es importante conocer.

- UNE-ISO/IEC 27001: Sistema de gestión de seguridad de la información (esta norma sigue el modelo PDCA).

- UNE-ISO/IEC 27002: Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información (ya visto en el apartado anterior). Este modelo agrupa un total de 133 controles o salvaguardas sobre buenas prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información. Está organizado en 11 dominios y 33 objetivos de control.

C) Recomendaciones generales de Seguridad

1. Directrices generales:

- Accede únicamente a la información necesaria para el desarrollo de tus funciones.
- Usa las aplicaciones corporativas. No crees tus propios ficheros y no trabajes en local con información procedente de un sistema de información.
- Utiliza las Unidades de Red para guardar tu trabajo diario.
- El uso de los equipos informáticos y la información de CORREOS es para uso profesional únicamente.
- Evita que las personas que no deban tener acceso a una información determinada puedan conocerla.

2. Protección de la información y de los sistemas de información:

- Ordenadores personales y portátiles:

- * Ten activado **siempre** el salvapantallas con contraseña.
- * Siempre que dejes tu puesto de trabajo, aunque sea por un periodo corto de tiempo, bloquea el ordenador.
- * Siempre que dejes tu puesto por un periodo largo de tiempo, apaga el ordenador.
- * No instales software no autorizado en el ordenador.
- * Los portátiles no deben estar desatendidos, si viajas con un portátil, tenlo siempre cerca.
- * La eliminación de la información de un ordenador, disco duro, CD/DVD se ha de realizar siempre de forma segura.

- Información en papel:

- * Custodia la documentación en todo momento e impide que personas no autorizadas puedan acceder a la información que contiene.
- * No dejes información accesible a terceras personas en tu mesa de trabajo, en la impresora o el fax.
- * Guarda y almacena la documentación de forma ordenada en armarios y cajones cerrados con llave.
- * La destrucción de documentación con información sensible se debe realizar de forma segura de modo que se impida la reconstrucción posterior y el acceso a la información.

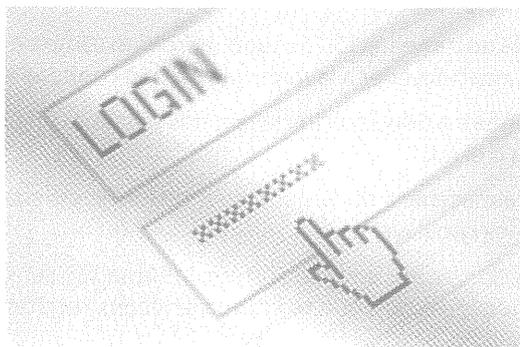
- * Destruye manualmente los documentos, utiliza las destructoras de papel o usa aquellos medios que Correos pone a tu disposición pero, en cualquier caso, hazlo de forma segura.

3. Uso del identificador de usuario y de la contraseña:

- El identificador del usuario (UC) y su contraseña son personales e intransferibles. Te identifican frente al sistema y te hacen responsable de las acciones que se realizan con ellos.
- No comuniques la contraseña a nadie y no la escribas en ningún sitio, es la manera más sencilla de encontrarla y alguien te podría suplantar.
- Si sospechas que alguien conoce tu contraseña de acceso, modifícala.
- Cambia la contraseña periódicamente, como mínimo 1 vez al año.
- Una contraseña segura se compone como mínimo de 8 caracteres alfanuméricos incluye tanto letras mayúsculas como minúsculas, dígitos y signos de puntuación.
- Se desaconseja la utilización de nombres comunes fáciles de adivinar o palabras que se puedan encontrar en el diccionario.

A continuación se detallan algunos sistemas que sirven para construir una clave segura y fácil de recordar:

- Elige una frase que te sea fácil de recordar y forma la contraseña con las iniciales de cada palabra que componen la frase:
"la seguridad es responsabilidad de todos los usuarios"- Lserdtlu
- Elige una palabra y cambia algunas de las letras por caracteres especiales:
 - * Seguridad – S3gur1d@d
 - * Murciélago- Murc13l2g0
- Elige una palabra y escribe intencionadamente mal una o varias de sus letras:
 - * Contraseña – Ocnrtañs3a
 - * Autenticación – ut3n3tiaccóin



4. Uso apropiado del Correo electrónico y de internet:

– Envío de correos electrónicos:

- * No envíes información sensible o confidencial por correo electrónico.
- * Comprueba antes de enviar un correo electrónico el destinatario y la información que envías.
- * No respondas correos de SPAM ni reenvíes mensajes cadena.
- * Recuerda que si alguien tiene tu clave de acceso podría mandar correos en tu nombre.

– Recepción de correos electrónicos:

- * Da tu dirección de correo electrónico solo a personas que conozcas.
- * Abre únicamente correos de remitentes conocidos.
- * Antes de ejecutar un adjunto, analízalo con el antivirus; si proviene de un desconocido no lo ejecutes, elimínalo automáticamente.
- * No uses los *links* que aparecen en un correo para acceder a un sitio web.
- * Si recibes un correo en el que te solicitan tus datos bancarios, no los envíes y avisa a tu banco inmediatamente.

– Navegación por internet:

- * Ten activado el antivirus mientras navegas por Internet.
- * No proporciones información personal en sitios no confiables de Internet.
- * Evita visitar zonas peligrosas, el mero hecho de visitarlas puede provocar un ataque a tu sistema.
- * No realices descargas de sitios no confiables.

5. Software malicioso y antivirus. Un virus o *software* malicioso es un programa de ordenador que produce acciones nocivas en el sistema informático en el que actúa. Existen distintos tipos de virus o códigos dañinos como:

- **Virus informáticos**, código que es capaz de generar copias de sí mismo en programas distintos al que ocupa.
- **Gusanos**, código que absorbe recursos del Sistema, de forma creciente, hasta que lo bloquea por saturación.
- **Caballos de Troya**, programa de uso autorizado que contiene código dañino. Cuando este programa comienza a ejecutarse, el código dañino toma el control.
- **Bombas Lógicas**, código que se ejecuta al producirse un hecho predeterminado, por ejemplo, una determinada fecha, un número de encendidos del sistema, determinada secuencia de teclas, etc.

Para evitar el software malicioso, la única recomendación válida es mantener un programa antivirus **instalado, activado y actualizado**.

No abras o ejecutes ficheros recibidos de fuentes desconocidas, ficheros descargados de Internet o recibidos por otros medios (CD, disquetes, etc.) sin haber revisado previamente la posible presencia de virus o cualquier otro *software* malicioso.

Notifica al CAU cualquier anomalía que detectes en tu PC.



Actividad 4

Relaciona mediante flechas los siguientes softwares maliciosos con su definición:

Virus informáticos	Programa de uso autorizado que contiene código dañino.
Gusanos	Código que se ejecuta al producirse un hecho predeterminado.
Caballos de Troya	Código que es capaz de generar copias de sí mismo en programas distintos al que ocupa.
Bombas lógicas	Código que absorbe recursos del Sistema, de forma creciente, hasta que lo bloquea por saturación.

D) Decálogo de seguridad

1. Emplea los recursos que Correos pone a tu disposición solo para uso profesional.
2. Cierra la sesión y bloquea el equipo cuando te ausentes del puesto de trabajo.
3. Accede exclusivamente a los sistemas de información a los que estés autorizado.
4. Protege las contraseñas, manteniéndolas en secreto y eligiendo una que no esté en el diccionario.
5. Comprueba que tienes activado el antivirus, no abras mensajes de remitentes desconocidos y no ejecutes adjuntos no solicitados.
6. No instales o utilices *software* que no haya sido proporcionado por Correos.
7. Conoce la Normativa de Seguridad que se encuentra en la intranet.
8. Identifícate de forma visible dentro de cualquier edificio de Correos.
9. Guarda la información de forma adecuada para que no se divulgue a personas no autorizadas.
10. Reporta cualquier incidente de seguridad al Centro de Atención de Usuario (CAU).

 **Pregunta de examen noviembre 2016**

Señale la frase incorrecta, en relación con el decálogo de Seguridad de la Información en Correos:

- a) Emplea, en tu puesto de trabajo, los recursos informáticos que consideres más útiles, aunque no te los haya proporcionado Correos.
- b) Cierra la sesión y bloquea el equipo cuando te ausentes del puesto de trabajo.
- c) Conoce la normativa de Seguridad que se encuentra en la intranet (CONECTA).
- d) Guarda la información de forma adecuada para que no se divulgue a personas no autorizadas.

**Sabías que...**

En aras a mantener unos niveles de seguridad, en términos de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, ajustados y coherentes con las necesidades del Negocio y la confianza de nuestros clientes, Correos establece una serie de criterios a tener en cuenta en las siguientes facetas de Seguridad en la Información:

- Control de riesgos criptográficos.
- Seguridad de las aplicaciones y control de acceso a la información.
- Auditoría, continuidad y del negocio.
- Seguridad de Redes y Comunicaciones.
- Seguridad de los sistemas y control de acceso a la Red.

**Campus Correos**

Puedes consultar en **Campus Correos/Anexo/Tema 13** el documento Seguridad en la Información y las Preguntas frecuentes en materia de Seguridad en la Información.

3. Prevención de blanqueo de capitales

El blanqueo de capitales o "lavado de dinero" es el proceso que usan los delincuentes para eliminar toda conexión entre el delito en sí y el dinero, ocultando de esa manera la fuente delictiva de los fondos.

Para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. está obligada a la adopción de determinadas medidas en operaciones de Giro (nacional e internacional) y de Western Union.

Señalar que en los apartados correspondientes en los que se estudian estos productos se hace alusión, como no podía ser de otro modo, a la prevención del blanqueo de capitales.

Objetivos:

- Conocer la política de admisión de clientes y la detección de operaciones sospechosas y proceder a su comunicación.
- Conocer los procedimientos para cumplimentar la Declaración de Actividad Económica (DAE).
- Obtener datos e información relevante de los clientes relacionados con operaciones de envío de dinero.

3.1. Autoevaluación del riesgo

Informe de autoevaluación



Con la entrada en vigor del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo se procede por un lado, a culminar el nuevo enfoque orientado al riesgo de la normativa preventiva en España, incorporando asimismo las principales novedades de la normativa internacional surgidas a partir de la aprobación de las nuevas Recomendaciones de GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional).

El informe ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones sobre las medidas de control interno para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo emitidas por el SEPBLAC (Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales).

En este sentido, si bien el enfoque orientado al riesgo estaba ya incorporado en la Ley 10/2010, este Real Decreto procede al desarrollo y concreción de dicho concepto.

3.2. Normativa interna

Correos debe cumplir la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y con el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010. Al estar incluida entre los sujetos obligados por el artículo 2.1.j de la Ley 10/2010: "Los servicios postales respecto de las actividades de giro y transferencia".

3.2.1. Estructura organizativa en materia de prevención de blanqueo de capitales

La estructura organizativa está compuesta por:

- El Consejo de administración.
- La Comisión de control.
- El representante ante el SEPBLAC.
- La Unidad Operativa APBC.
- Responsables de oficinas/Unidades de reparto.
- Empleados de oficinas/Unidades de reparto.



Sabías que...

El blanqueo de capitales consiste en ajustar a la legalidad fiscal el dinero procedente de negocios delictivos o injustificables, es decir, la actividad en la cual una persona o una organización criminal, procesa las ganancias financieras, resultando de actividades ilegales, para tratar de darles la apariencia de recursos obtenidos de actividades lícitas.

 Actividad 5

¿Cuál es la norma jurídica española que tiene por objeto la protección de la integridad del sistema financiero y de otros sectores de actividad económica mediante el establecimiento de obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo?

- a) Ley 10/2010, de 28 de abril.
- b) Ley 15/1999, de 13 de diciembre.
- c) La Ley 31/1995, de 8 de noviembre.

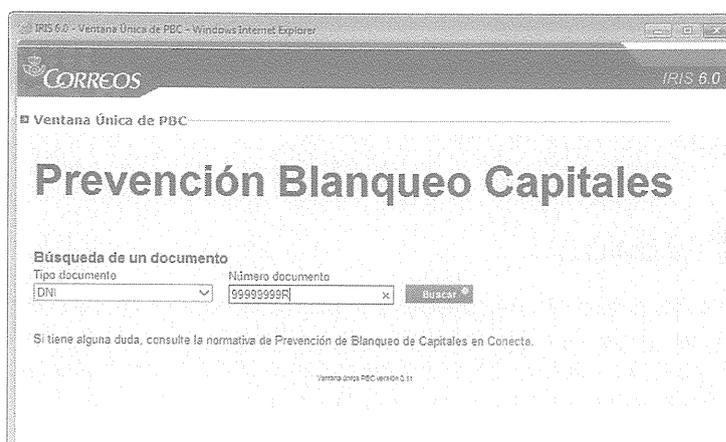
3.2.2. Procesos Operativos

El desarrollo de los procesos operativos, tanto en relación con el giro como con la transferencia de dinero Western Union, se han analizado en el Tema 12.

3.2.2.1. Identificación de clientes

A) Identificación formal del cliente

Los empleados de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos identificarán y comprobarán, mediante documentos fehacientes, la identidad del cliente con carácter previo a la realización de operaciones: admisión o pago de giro nacional o internacional, en cualquiera de sus modalidades y con independencia del importe de las mismas.



B) Documentos fehacientes

Se considerarán documentos fehacientes, a efectos de identificación formal, los siguientes:

1. Identificación de personas físicas. Cuando el cliente sea persona física deberá presentar cualquiera de los documentos originales y en vigor que se relacionan a continuación:

– **De nacionalidad española:**

* Documento Nacional de Identidad.

– **De nacionalidad extranjera:**

* Tarjeta de Identidad de Extranjero/Tarjeta de Residencia.

* Pasaporte válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular.

* En el caso de ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, el documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen o el pasaporte.

* Será asimismo documento válido para la identificación de extranjeros el documento de identidad expedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación para el personal de las representaciones diplomáticas y consulares de terceros países en España.

* Tarjeta de Asilo Político.

Excepcionalmente, se podrán aceptar otros documentos de identidad personal expedidos por una autoridad gubernamental siempre que gocen de las adecuadas garantías de autenticidad e incorporen fotografía del titular. Para la aceptación de estos documentos es necesaria la solicitud de autorización del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales, y una vez verificados los documentos, comunicará a la Oficina el resultado. Posteriormente, el Área informará del resultado de estas excepciones en la siguiente Comisión de Control.

Los documentos de identificación de los clientes deben encontrarse en vigor.

2. Identificación de personas jurídicas.

Cuando el titular de la operación sea una persona jurídica, serán válidos los documentos públicos que acrediten su existencia y contengan su denominación social, forma jurídica, domicilio, la identidad de sus administradores, estatutos y número de identificación fiscal.

En el caso de personas jurídicas de nacionalidad española, será admisible, a efectos de identificación formal certificación del Registro Mercantil provincial, aportada por el cliente u obtenida mediante consulta telemática.

La persona física que realiza la operación deberá identificarse como los clientes que actúan por cuenta propia, presentando su documento de identidad válido y en vigor, y además presentará:

- Poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica.
- CIF de la persona jurídica.

- Escritura de constitución o cualquier otro documento que acredite fehacientemente su denominación, forma jurídica, domicilio, identidad de los administradores, estatutos y número de identificación fiscal, o bien certificación del Registro Mercantil Provincial, aportada por el cliente u obtenida mediante consulta telemática, que contenga estos datos, en caso de ser una persona jurídica española.

Por tanto, en los casos de representación legal o voluntaria, la identidad del representante y de la persona o entidad representada será comprobada documentalmente. A estos efectos, deberá obtenerse copia del documento fehaciente a que se refiere el apartado precedente correspondiente tanto al representante como a la persona o entidad representada, así como el documento público acreditativo de los poderes conferidos.

Es imprescindible la cumplimentación y firma de la DAE, por el representante de la persona jurídica, manifestando que los datos consignados en la documentación aportada, así como en la DAE, se encuentran en vigor.

C) Documentos no válidos

No serán documentos válidos de identificación:

- a) Permiso de Conducir.
- b) Pasaporte español: el RD 304/2014 de 5 de mayo (Reglamento), solo reconoce como documento identificativo para las personas de nacionalidad española el Documento Nacional de Identidad (DNI).
- c) Cédulas de Identificación (documentos de identidad) de Países no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo (EEE).
- d) Certificado de Registro de Ciudadanos de la Unión (carta verde): este no es un documento válido para la acreditación de Identidad ni de la nacionalidad del portador, por lo que deberá presentar un documento identificativo válido y en vigor. Además consta expresamente en el propio certificado que no es válido a efectos de identificación.
- e) *Seamansbook* o Libreta Marítima: es un documento no oficial, que da constancia simplemente del embarque de personas bajo el pabellón de un buque proveniente de un país extranjero, por lo cual, no es un documento de identificación válido, si bien es admisible para acreditar la estancia en nuestro país. Excepcionalmente son válidos los documentos emitidos por la Marina Mercante de los países descritos en el Anexo 5, bajo la Convención "*Seafarers' Identity Documents*" de la ONU, pueden admitirse dentro de los documentos excepcionales expedidos por una autoridad gubernamental.
- f) Carné consular: el carné consular es un documento que acredita la inscripción de una determinada persona en el consulado del país en el que temporalmente vaya a permanecer o residir. No es un documento de identificación válido en caso de que haya sido expedido en un tercer país.

El nuevo Reglamento admite como válidos los carnés consulares expedidos por el Ministerio de Asuntos Exteriores para diplomáticos residentes en España.

3.2.3. Medidas de diligencia debida. Política de Prevención de Blanqueo de Capitales

La normativa establece una serie de medidas para garantizar el cumplimiento de la actual legalidad vigente en materia de transacciones de dinero. Estas medidas pueden ser simplificadas, normales o reforzadas.

A) Medidas simplificadas

El Reglamento las reduce a aplicar solo a personas jurídicas con determinadas características o a productos como los giros del servicio postal (oficial).

Son medidas simplificadas:

- La comprobación de la identidad del cliente o del titular real únicamente cuando se supere un umbral cuantitativo con posterioridad al establecimiento de la relación de negocios.
- La reducción de la periodicidad del proceso de revisión documental.
- La reducción del seguimiento de la relación de negocios y el escrutinio de las operaciones que no superen un determinado umbral cuantitativo.
- No recabar información sobre la actividad profesional o empresarial del cliente.

Se aplicarán medidas simplificadas a:

- Las Administraciones Públicas, previamente clasificadas mediante su CIF por Correos, así como de sus organismos dependientes cuando estos sean los ordenantes o receptores de los giros, previamente clasificados mediante su CIF por Correos.
- Las entidades de derecho público de los Estados miembros de la Unión Europea o de países terceros equivalentes.
- Las sociedades u otras personas jurídicas controladas o participadas mayoritariamente por entidades de derecho público de los Estados miembros de la Unión Europea o de países terceros equivalentes.
- Las entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la Unión Europea o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Las sucursales o filiales de entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la Unión Europea o en países terceros equivalentes, cuando estén sometidas por la matriz a procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Los giros para pago del propio Servicio Postal con origen y destino en el propio servicio de Correos.

- Las sociedades con cotización en bolsa cuyos valores se admitan a negociación en un mercado regulado de la Unión Europea o de países terceros equivalentes así como sus sucursales y filiales participadas mayoritariamente.
- Los giros para pago del propio Servicio Postal con origen y destino en el propio servicio de Correos.

B) Medidas normales

Son medidas normales:

- La comprobación de la identificación formal del cliente y la comprobación de su identidad.
- El conocimiento de la actividad profesional o empresarial del cliente.
- El conocimiento del propósito e índole que motiva la operación.
- El seguimiento continuo de la relación de negocio.

Se aplicarán medidas normales a:

- Los clientes de giro nacional e internacional, que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios en oficina que no superen los 3000 €, individuales o acumulados, en un trimestre.
- Los clientes de giro internacional que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, no superen los 1500 € (enviados o recibidos).

Recuerda que...

Los documentos fehacientes para la identificación de personas físicas son:

- **De nacionalidad española:**
 - * Documento Nacional de Identidad.
- **De nacionalidad extranjera:**
 - * Tarjeta de Identidad de Extranjero/Tarjeta de residencia.
 - * Pasaporte válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular.
 - * En el caso de ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, el documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen.
 - * Será asimismo documento válido para la identificación de extranjeros el documento de identidad expedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación para el personal de las representaciones diplomáticas y consulares de terceros países en España.
 - * Tarjeta de asilo político.

El sistema avisa mediante alarmas de las medidas a aplicar y la documentación a solicitar al remitente.

C) Medidas reforzadas

Se aplicarán medidas reforzadas de diligencia en aquellas situaciones que por su naturaleza presenten un riesgo más elevado de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Asimismo, se aplicarán medidas reforzadas en las operaciones de personas con responsabilidad pública.

Las operaciones en las que intervengan clientes sujetos a medidas reforzadas **no** se realizarán hasta que el cliente acredite su actividad económica y el origen lícito de sus fondos, mediante la presentación de documentos fehacientes.

En todo caso, será necesaria la autorización de la operación por parte del superior jerárquico, responsable de la Oficina/Unidad de Reparto, para continuar con la operación.

Son medidas reforzadas:

- La cumplimentación de la DAE (Declaración de Actividad Económica).
- La justificación documental: que será diferente para operaciones de envíos y operaciones de pagos:
 - * Envíos: (origen lícito de los fondos). Documentación acreditativa de su actividad económica y de la procedencia de los fondos con los que se va a llevar a cabo la operación.
 - * Pagos: (propósito e índole de la operación). Justifiquen el vínculo familiar existente entre los intervinientes/Avalen la finalidad o el objetivo de la transferencia.



Sabías que...

En las operaciones que han superado los 3.000 euros en el último trimestre la aplicación avisa de que se debe solicitar la cumplimentación de la DAE.

El objeto es tener una medida adicional de identificación del cliente. Si el cliente es conocido, porque ya se dispone de DAE, realiza operaciones con frecuencia, no existen indicios de que el dinero esté relacionado con actividades distintas de las que consten en otras Declaraciones de Actividad anteriores que estén archivadas en la Oficina y no hay motivos de sospecha, no será necesario que cumplimente nueva DAE.

En estos casos deberá cumplimentarse una nueva DAE cuando haya transcurrido un año desde la anterior y también siempre que el empleado que realice la operación lo considere oportuno por cualquier motivo.

- Verificación de la documentación aportada: en todo caso, una vez entregada la documentación de acreditación del cliente será revisada por parte del superior jerárquico, responsable de la Oficina/Unidad de Reparto, que autorizará la operación y en la DAE deberá firmar en el apartado revisado/conforme con su número de NIP.

- Caso de que en el documento que presenta el cliente no figure domicilio en España, deberá presentar cualquier documento que lo acredite, debiendo de ser original. Se consideran al respecto como documentos acreditativos válidos de ello: certificado de empadronamiento, contrato de alquiler de vivienda, escritura de vivienda, *seamansbook* o libreta marítima. No se acepta Lista de Correos como domicilio.

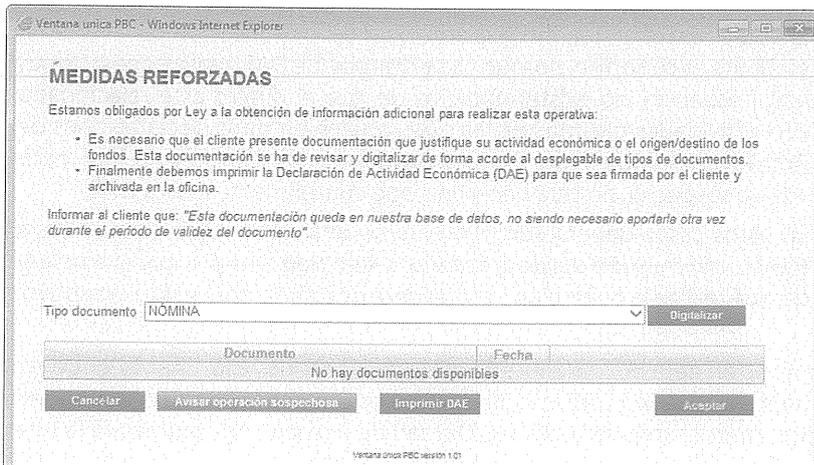
Recuerda que...

Debemos diferenciar:

1. Documentación identificativa:
 - a) Personas físicas: DOI (DNI, NIE, Pasaporte, DIE, TAP).
 - b) Personas jurídicas:
 - CIF y Documento acreditativo: denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social.
 - Apoderado: DOI y poder o autorización.
2. Justificación documental de la actividad:
 - a) Envíos: (origen lícito de los fondos): documentación de su actividad económica.
 - b) Pagos: (propósito e índole de la operación): vínculo familiar.

Se aplican medidas reforzadas a:

- Los clientes de giro internacional que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, superen los 1.500 € enviados o recibidos.
- Los clientes de giro nacional o internacional remitentes o destinatarios que superen 3.000 €, individuales o acumulados en un periodo de un trimestre natural.



Ventana unica PBC - Windows Internet Explorer

MEDIDAS REFORZADAS

Estamos obligados por Ley a la obtención de información adicional para realizar esta operativa:

- Es necesario que el cliente presente documentación que justifique su actividad económica o el origen/destino de los fondos. Esta documentación se ha de revisar y digitalizar de forma acorde al desplegable de tipos de documentos.
- Finalmente debemos imprimir la Declaración de Actividad Económica (DAE) para que sea firmada por el cliente y archivada en la oficina.

Informar al cliente que: "Esta documentación queda en nuestra base de datos, no siendo necesario aportarle otra vez durante el período de validez del documento".

Tipo documento: NÓMINA Digitalizar

Documento	Fecha
No hay documentos disponibles	

Cancelar Avisar operación sospechosa Imprimir DAE Aceptar

Ventana unica PBC versión 1.01

- Los clientes comunicados al SEPBLAC.
- Los clientes relacionados con peticiones de Juzgados, Policía, Requerimientos del SEPBLAC.
- Los clientes que realicen operaciones que se consideren fuera de lo normal, inusuales o que presenten indicios de sospecha en relación con la prevención de blanqueo de capitales.
- Las personas de responsabilidad pública (PEP), **considerándose como tales:**
 - * Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes por elección, nombramiento o investidura en otros Estados miembros de la Unión Europea o terceros países.
 - * Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones importantes en el Estado Español, tales como los altos cargos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa en materia de conflictos de intereses de la Administración General del Estado, los parlamentarios nacionales y del Parlamento Europeo.
 - * Asimismo, tienen la consideración de personas con responsabilidad pública aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el ámbito autonómico español y en el ámbito local español, los alcaldes, concejales y demás altos cargos de los municipios capitales de provincia o de capital de Comunidad Autónoma de las Entidades Locales de más de 50.000 habitantes, o cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales o partidos políticos españoles.

Se aplican estas medidas a los familiares o allegados de las personas con responsabilidad pública.

Ninguna de estas categorías debe incluir empleados públicos empleados públicos de niveles intermedios o inferiores.

Aunque la persona contemplada en los apartados anteriores deje de desempeñar sus funciones, se continuarán aplicando las medidas reforzadas por un período de dos años.

Se aplica medidas reforzadas de diligencia a estas personas con el fin de determinar el origen del patrimonio y de los fondos con los que se pretende llevar a cabo la operación.

La admisión de las personas con responsabilidad pública como clientes debe ser autorizada directamente por el Responsable de Oficina/ Unidad de Reparto, que ha de trasladar su decisión al Área de Prevención, a través del correo electrónico prevencion.blanqueo@correos.com

El sistema avisa mediante alarmas de las medidas a aplicar y la documentación a solicitar al remitente. Al disponer de los datos completos del remitente, actividad u ocupación y el motivo del envío de dinero, el sistema solo alertará de la aplicación de medidas reforzadas. En cualquier caso, será obligatorio solicitar fotocopia del DOI en vigor para todas las operaciones.

Existen un límite de 3.000 € para movimientos de giros internacionales para un mismo remitente y en un mismo día. En estos supuestos, el sistema informa de que se ha excedido el límite, impidiendo la operación.

 **Recuerda que...**

Cuando aparecen en pantalla estas alertas, el empleado está obligado a solicitar al cliente lo indicado en ellas. La negativa a la entrega y cumplimiento de los documentos solicitados al cliente, conlleva la no aceptación y curso de la operación. Del incumplimiento de dichas medidas es responsable el empleado admisor.

3.2.4. Abstención de realizar operaciones

En ningún caso se admitirán clientes que:

- Rehúsen entregar la documentación que permita su identificación.
- Presenten documentos de identificación que alberguen dudas sobre su legalidad, legitimidad, no manipulación, etc.
- Faciliten datos falsos o erróneos.
- Pongan fin a la relación al ser requeridos para que faciliten información.
- A los que no sea posible aplicar alguna de las medidas de diligencia debida previstas en este manual.
- Oculten al titular real. Cuando se utilicen a otros clientes, en un intento por evitar que se apliquen los requisitos de medidas de diligencia debida y colaboran en suplantarse al titular para enviar una operación o dividir una transacción en dos o más transacciones.
- Que realizan operaciones que presentan indicios de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
- Personas jurídicas cuya estructura de propiedad o de control no haya podido determinarse.

Específicamente, Western Union prohíbe las siguientes operaciones:

- Clientes que dividan transacciones en fracciones con el fin de eludir las limitaciones legales establecidas.
- Clientes que utilicen el servicio para compra de acciones, bonos, fondos mutuos de inversión y contratos de seguro.
- Clientes que utilicen el servicio para transferir fondos con fines de juego. Cuando se tenga la certeza o simplemente se sospeche que la transferencia de fondos tiene el propósito de tomar parte en juegos de azar, el empleado de admisión tiene la obligación de rechazar la transacción, cuando tenga origen o destino en los países considerados paraísos fiscales que se encuentran detallados en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.

3.2.5. Operaciones sospechosas

Se entenderán por operaciones sospechosas las siguientes:

- a) Operaciones no ejecutadas (fallidas), que no llegan a realizarse porque el cliente rehúsa terminarlas cuando se le exige algún requisito esencial de identificación (DAE) o a aportar la documentación acreditativa de su actividad solicitada.
- b) Operaciones inusuales o fuera de lo normal en especial:
 - Operaciones en las que se aprecie que el cliente fracciona la operación.
 - Cuando existan indicios o certeza de que los clientes no actúan por cuenta propia, intentando ocultar la identidad del cliente real.
 - Operaciones en las que, conociendo la actividad del cliente, no exista una explicación razonable sobre el origen o destino de las operaciones realizadas.
 - Operaciones en las que el cliente no disponga o rehúse presentar la documentación justificante de domicilio permanente o temporal en España.
 - Operaciones en las que el cliente ofrece algún regalo para evitar ciertos requisitos de identificación.
 - Operaciones en las que el cliente trata de eludir las medidas adicionales de identificación.

! Indicar en el texto los motivos que llevan a pensar que esta operación es sospechosa.

OPERACIÓN SOSPECHOSA
DOCUMENTACIÓN SOSPECHOSA
NO APORTA DOCUMENTACIÓN

^
v

Enviar aviso
Cancelar

3.2.6. Comunicación de operaciones sospechosas

Cuando se aprecien indicios de la existencia de alguna operación sospechosa o no ejecutada por la negativa del cliente a aportar la documentación requerida, el Responsable de la Oficina/Unidad de Reparto o el empleado que tuviera conocimiento de ella la comunicará al Área de Prevención del Blanqueo de Capitales, mediante el formulario establecido en Conecta.

Conecta >> Cómo trabajamos >> Normativa >> Prevención de Blanqueo >> Formulario

Desde la comunicación se producen los siguientes estados:

- **Acuse de recibo:** en el plazo de diez días desde la recepción de la comunicación, el Área de prevención de blanqueo de capitales acusará recibo de la misma, por el medio que considere oportuno, siempre que permita tener constancia de su recepción.
- **Seguimiento:** el Área dispondrá de tres meses, desde el acuse de recibo, para notificar a la persona que atendió al cliente el estado de la comunicación.
- **Comunicación final:** el Área de Prevención en un plazo máximo de seis meses, desde el acuse de recibo, notificará las medidas adoptadas tras el análisis de la operación, para conocimiento del empleado que intervino en la misma.

Con respecto a la comunicación de una operación sospechosa se propone su remisión al SEPBLAC, en la Comisión de Control inmediata, motivando la propuesta en los indicios de blanqueo de capitales (Modelo F-19).

El SEPBLAC o Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales es la Unidad de Inteligencia Financiera española.



Recuerda que...

La comunicación de operaciones sospechosas de Western Union se realiza en Conecta. Siendo común el sistema con las comunicaciones de operaciones sospechosas de giro. Se accede a través de Conecta >> Información y gestión >> Normativa >> Prevención de Blanqueo de Capitales >> Formulario de comunicación de operaciones sospechosas.

3.3. Protocolo de actuación con Western Union

En el mes de junio de 2014, Correos y Western Union firmaron un Protocolo de Actuación en Materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Este Protocolo tiene como fin reforzar la seguridad de información compartida por ambas partes, así como su proceso de comunicación interna y con el Servicio Ejecutivo de la Comisión.

La comunicación de operación sospechosa se realizará mediante el formulario establecido en Conecta.

El APBC de Correos trasladará a WU todas las operaciones sospechosas informadas por las oficinas.

- Operaciones sospechosas.
- Operaciones no ejecutadas (fallidas).
- Operaciones inusuales/fuera de lo normal.

3.4. Obligaciones

La normativa actual impone las siguientes obligaciones delegadas:

1. Exigencia de identificación de los clientes y personas que realicen operaciones.
2. Identificación del titular real.
3. Examen especial de aquellas operaciones que puedan estar vinculadas al blanqueo, con independencia de su cuantía.
4. Abstención de ejecutar operaciones sospechosas.
5. Comunicación de operaciones.
6. Archivo y mantenimiento de la documentación.
7. Deber de no revelar al cliente o a terceros las operaciones comunicadas o que se están realizando (Confidencialidad).



Actividad 6

Indica si la siguiente cuestión es verdadera o falsa:

Cuando se aprecien indicios de la existencia de alguna operación sospechosa o no ejecutada por la negativa del cliente a aportar la documentación requerida, el Responsable de la oficina/Unidad de reparto o el empleado que tuviera conocimiento de ella la comunicará al Área de Prevención del Blanqueo de Capitales, mediante el formulario establecido en Conecta.

Verdadera

Falsa

4. Compromiso ético y transparencia

4.1. Introducción

El Grupo Correos promueve una actuación empresarial éticamente responsable. Para ello dispone de procedimientos orientados a fomentar el buen gobierno y el control interno, con el fin de prevenir, detectar y, en su caso, erradicar prácticas de corrupción o contrarias a la integridad profesional. La Sociedad Estatal elabora su informe de gobierno corporativo conforme a los principios recogidos en el Real Decreto 1373/2009. Estos principios comprenden la integración del sector público empresarial en el marco de la economía de mercado, sin perjuicio de sus singularidades; la adopción de un modelo de gestión basado en la promoción de la eficiencia, mediante la fijación de estándares de buenas prácticas y códigos de conducta; y la aplicación del principio general de transparencia en la gestión de las empresas públicas.

Transparencia en la gestión. Cada una de las empresas que integran el Grupo posee un portal de transparencia, en el que de forma periódica se publica información sobre la actividad empresarial, la gestión económica y financiera, los procedimientos de contratación o el marco legal y organizativo. Cada portal ofrece diferentes canales de acceso, a través de los cuales los ciudadanos pueden dirigir sus solicitudes de información pública, en los términos previstos en la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Cumplimiento y compromiso ético. Desde 2014 el Grupo Correos cuenta con un Programa de prevención de riesgos penales, que incluye el Código general de conducta, en el que se reflejan los valores de referencia que rigen la actuación de todos los empleados. El documento está disponible en la intranet y web corporativas para su consulta por parte de todos los grupos de interés. El Grupo dispone además de un Comité de cumplimiento, órgano colegiado cuya principal función es evaluar e informar, con periodicidad semestral al Consejo de Administración de Correos, por medio de la Comisión de Auditoría y Control, sobre el contenido y resultado de los dictámenes que se emiten.

El Comité dispone además de un canal de comunicación y denuncia, para facilitar la observancia de los objetivos del Código de conducta. A través de esta canal, en 2016 recibió y analizó 73 comunicaciones, 18 consultas y 10 denuncias, procediendo según lo establecido en su Reglamento de funcionamiento. Asimismo, el Comité de Cumplimiento impulsó la impartición de formación sobre normativa de defensa de la competencia en las empresas del Grupo, a fin de detectar posibles riesgos de infracción e incorporar directrices de comportamiento. El compromiso con la excelencia en el servicio y con la sostenibilidad se explicita también en la declaración suscrita por el Presidente con los grupos de interés (clientes, empleados y sociedad en general), documento visible en todas las oficinas postales y en la web corporativa.

4.2. Código General de Conducta

4.2.1. Objetivo

El objetivo del Código General de Conducta del Grupo Correos es establecer los principios y pautas que deben regir el desarrollo de las actividades y las relaciones comerciales de las sociedades del Grupo CORREOS, tanto a nivel interno, en lo que se refiere a las propias sociedades que forman el Grupo así como a todas aquellos empleados, directivos y administradores, que en el ejercicio de sus funciones puedan hacer uso del nombre Correos, como a nivel externo, en el mercado y con el resto de competidores.

Igualmente se busca con ello, facilitar el desarrollo de las operaciones cotidianas en un ambiente ético, serio, profesional y honesto de acuerdo con los más elementales principios de buena fe contractual y con la legalidad vigente.



Sabías que...

El código de conducta de empresa es un documento redactado voluntariamente por una empresa en el que se exponen una serie de principios que se compromete unilateralmente a seguir. En algunas oportunidades los códigos de conducta alcanzan a las empresas proveedoras, subcontratistas y terceristas.

4.2.2. Ámbito de aplicación

El Código es de aplicación y vincula a los siguientes grupos de personas y entidades:

- Miembros del Órgano de Administración de cualquiera de las sociedades del Grupo Correos, independientemente de la forma adoptada.
- Miembros de Comités, Direcciones u órgano colegiado similar que desempeñe funciones de dirección o gestión bien a nivel de Grupo, bien dentro de cada una de las sociedades del Grupo.
- Sociedades y organizaciones vinculadas con el Grupo Correos por una relación de control efectivo o cuya gestión y/o administración esté encomendada, con independencia del título en que se funde, a cualesquiera sociedades del Grupo Correos.
- A todos los empleados y directivos de cualquiera de las sociedades integrantes del Grupo Correos.
- Sociedades subcontratistas, intermediarios, agentes, comisionistas cuando carezcan de procedimientos internos o de códigos de conducta equivalentes a los implantados en el Grupo Correos.

Es responsabilidad de las personas y sociedades más arriba mencionadas, cualquiera que sea la función desempeñada en el seno de la organización o sociedad del Grupo a la que pertenezcan, hacer respetar y cumplir el presente Código. Ninguna clase de incumplimiento del mismo será tolerado o ignorado y ningún empleado que denuncie actividades sospechosas, ilícitas o contrarias al presente Código podrá ser sancionado por este motivo.

4.2.3. Principios rectores del Grupo Correos

Comportamiento Empresarial y Social

El comportamiento que debe regir las actuaciones del Grupo CORREOS se pueden diferenciar en los siguientes apartados.

A) Funcionamiento Interno de los Órganos Sociales

El desempeño de los cargos de administrador o directivo de cualquier sociedad del Grupo conllevará la obligación de cumplir con los siguientes deberes:

- Ejercer el cargo con la diligencia de un ordenado empresario y con lealtad a todos los accionistas, socios y al interés del Grupo.
- Respetar, en el ejercicio de sus funciones, la legalidad vigente.
- Cumplir con el deber de reserva y confidencialidad sobre la información relativa al Grupo y/o cualquiera de las sociedades que lo integran, así como las deliberaciones de sus órganos, incluso después de haber cesado en sus funciones.
- Los administradores y los directivos deberán abstenerse de realizar funciones o desempeñar cargos, directa o indirectamente, en otras empresas o sociedades cuyas actividades o intereses sean concurrentes o estén en conflicto con los de la sociedad del Grupo CORREOS en la que desarrollan su actividad.

En este sentido, antes de aceptar cualquier cargo, empleo o colaboración en otras sociedades o empresas, ya sean de ámbito privado o público, deberán obtener la autorización expresa y por escrito del Órgano de Administración de la sociedad a la que se pertenezca, que deberá ser aprobada por mayoría de dos tercios de sus miembros.

- Abstenerse de realizar, directa o indirectamente, transacciones profesionales o comerciales con el Grupo o con cualquiera de las sociedades que lo integran a título personal, salvo autorización expresa del Órgano de Administración por mayoría de sus miembros.
- Notificar al Comité de Dirección toda oportunidad de negocio que llegue a su conocimiento y pueda resultar de interés para la Empresa.

B) Relaciones con y entre empleados

1. Respeto e Igualdad de Trato

El Grupo CORREOS se compromete a facilitar a todos sus administradores, directivos y empleados unas condiciones laborales dignas y justas. Del mismo modo, no se tolerará ningún tipo de conducta abusiva, hostil u ofensiva ni la discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, creencia, ideología, religión, origen social, discapacidad, nacionalidad, edad o circunstancia de cualquier otra índole entre cualquiera de los miembros integrantes del Grupo CORREOS independientemente del rango o cualificación que se posea.

El Grupo CORREOS rechaza igualmente cualquier tipo de acoso en el trabajo, ya sea de carácter sexual o no.

2. Igualdad de oportunidades

Todos los empleados disfrutarán de las mismas oportunidades para el desarrollo profesional de forma que las decisiones de promoción sólo podrán estar basadas en parámetros objetivos tales como la formación, el mérito, el esfuerzo y, de ser necesario, en las cualidades y dotes de liderazgo.

3. Derechos Humanos y Libertades Fundamentales

Todos y cada uno de los miembros que integran el Grupo CORREOS están obligados a guardar un respeto escrupuloso a los Derechos Fundamentales y Libertades Públicas recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 16 de diciembre de 1966, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 16 de diciembre de 1966, la Constitución Española de 1978 y cuanta normativa esté destinada a la protección y observancia de los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidos en el territorio español.

4. Fomento del equilibrio personal y profesional

El Grupo Correos es consciente de la importancia que tiene en el desempeño correcto de las funciones de su personal, contar con una vida personal plena.

Igualmente, el Grupo Correos conoce las dificultades de compaginar de forma satisfactoria el trabajo con la familia. Por ello, entre sus objetivos se encuentra fomentar, dentro del ámbito organizativo de la empresa, el equilibrio entre la vida personal y profesional adaptándose en la medida de lo posible a las situaciones y circunstancias personales y familiares de sus empleados, directivos y administradores.

Actividad 7

El Código de Conducta del Grupo Correos es de aplicación y vincula a un buen número de grupos de personas y entidades. Entre los mostrados, ¿a quién no vincularía?

- a) Miembros del Órgano de Administración de cualquiera de las sociedades del Grupo Correos, independientemente de la forma adoptada.
- b) Miembros de Comités, Direcciones u órgano colegiado similar que desempeñe funciones de dirección o gestión bien a nivel de Grupo, bien dentro de cada una de las sociedades del Grupo.
- c) Sociedades y organizaciones vinculadas con el Grupo Correos por una relación de control efectivo o cuya gestión y/o administración esté encomendada, con independencia del título en que se funde, a cualesquiera sociedades del Grupo Correos.
- d) A todos los empleados y directivos de cualquiera de las sociedades integrantes del Grupo Correos, que hubieran formado parte de la Empresa y en la actualidad jubilados.
- e) Sociedades subcontratistas, intermediarios, agentes, comisionistas cuando carezcan de procedimientos internos o de códigos de conducta equivalentes a los implantados en el Grupo Correos.

C) Relaciones con terceros y con el Mercado

Las relaciones con terceros, entendidos éstos como proveedores, clientes, competidores y socios, así como con inversores y agentes del mercado propio de actividad de cada una de las sociedades del Grupo CORREOS se regirán por los siguientes principios:

1. Liderazgo y Transparencia

La administración y dirección de la Empresa se confiará a las personas más idóneas por razón de sus conocimientos, cualidades, experiencia y capacidad de liderazgo, optándose en todo momento por un modelo de dirección compartida que aproveche la buena sintonía y complementariedad de los administradores de las sociedades del Grupo.

2. Profesionalidad y Solidaridad

La Empresa se regirá aplicando criterios estrictamente profesionales, exigiéndose a los empleados que en ella trabajen, seriedad, dedicación, amor al trabajo bien hecho, responsabilidad y lealtad.

Los empleados, directivos y administradores del Grupo CORREOS harán abstracción de sus intereses personales cuando tomen decisiones empresariales y procurarán que la administración y gestión de la Empresa se organice atendiendo al interés social y no al familiar o personal, persiguiendo con ello la creación de valor a largo plazo para el accionista y velando por el más completo compromiso con la legalidad, la seguridad y la adecuada gestión de riesgos.

El Grupo Correos, en la medida de sus posibilidades, ayudará a los empleados, directivos y administradores que lo soliciten a conseguir sus aspiraciones profesionales.

No tendrán derecho a obtener esta ayuda los empleados, directivos y administradores del Grupo Correos cuya conducta, comportamiento o esfuerzo personal no sean coherentes con las peticiones que formulan.

3. Competencia leal

El Grupo CORREOS se compromete a actuar en el marco de sus actividades ordinarias de forma que se cumpla con lo establecido en la normativa de Defensa de la Competencia y Competencia Desleal, tanto nacional como comunitaria, y muy especialmente, se compromete a evitar todas aquellas actuaciones que, recogidas en dicha normativa, son consideradas por el legislador como conductas prohibidas.

4. Conflicto de intereses

El Grupo Correos no puede aceptar la existencia de conflicto de intereses entre sus empleados, directivos o administradores. En este sentido, se prevé que cuando los intereses personales y profesionales sean contrarios, se informe de dicha situación al *Comité de Cumplimiento* a través de los canales internos establecidos al efecto (Canal de Comunicación y Denuncia).

Se está en una situación de conflicto de interés cuando la decisión que deba tomarse en el ámbito profesional esté influida no por criterios empresariales válidos sino por intereses personales y familiares buscando un beneficio a título individual que a su vez cause un perjuicio al Grupo Correos.

D) Relaciones con los miembros de las Administraciones Públicas

El comportamiento de los integrantes del Grupo CORREOS con los miembros de las Administraciones Públicas, tanto nacionales como extranjeros, ha de estar siempre presidido por la transparencia, la ética y la integridad.

Nunca podrán llevarse a cabo en nombre del Grupo Correos acciones que supongan la entrega, aceptación, conformidad u ofrecimiento de dádivas, regalos, atenciones excesivas o comisiones ocultas, entre otras formas, a los miembros de las Administraciones Públicas ni a personas estrechamente relacionadas con éstos.

No serán susceptibles de autorización las donaciones que persigan influir en la Administración Pública o cuyo objeto sea la obtención de una ventaja comercial ilícita.

Quedan igualmente prohibidas las contribuciones a partidos políticos independientemente de su signo u orientación.

Tampoco se podrá hacer valer la relación personal o familiar con una autoridad o funcionario público con independencia de las razones que la motivaron u originaron. El mismo comportamiento ha de preceder a los contactos que se mantengan con funcionarios y/o autoridades extranjeros.

E) Responsabilidad y compromiso con la Sociedad

El Grupo Correos se compromete a llevar a cabo su actividad de forma respetuosa con la Sociedad, cumpliendo así con tantas normas como le sean aplicables y, en particular, dirigidas al respeto a la diversidad cultural y de costumbres.



Recuerda que...

El Grupo Correos no puede aceptar la existencia de conflicto de intereses entre sus empleados, directivos o administradores. En este sentido, se prevé que cuando los intereses personales y profesionales sean contrarios, se informe de dicha situación al *Comité de Cumplimiento* a través de los canales internos establecidos al efecto (Canal de Comunicación y Denuncia).

4.2.4. Legalidad

Todos los administradores, directivos, socios y empleados de las sociedades que integran el Grupo CORREOS están obligados a cumplir y acatar la legalidad vigente, independientemente de su rango y de su ámbito de aplicación, en la ejecución de sus respectivos trabajos y actividades, especialmente cuando se traten de operaciones de clara repercusión social o estén involucradas en las mismas personas del entorno político.

Del mismo modo, será de obligado cumplimiento los términos contenidos en este Código para todas las personas mencionadas en el Apartado 3 del mismo que le pueda ser de aplicación para el desempeño habitual de sus funciones.

En este sentido, si alguna de las personas mencionadas en el Apartado 3 observara o tuviera conocimiento de la contravención de alguna de estas normas deberán ponerlo en inmediato conocimiento de Comité de Cumplimiento, a través de los mecanismos adoptados al efecto (Canal de Comunicación y Denuncia).

4.2.5. Confidencialidad de la información

A) Información privilegiada y confidencial del Grupo Correos

Los integrantes del Grupo CORREOS tienen el deber y la obligación de guardar secreto sobre toda aquella información relativa a la empresa que pudiera ser clasificada como privilegiada, confidencial, reservada y/o secreta, por tanto, no podrá ser revelada y, mucho menos, utilizada en beneficio personal.

Se entiende por información confidencial:

- Toda aquella que por no ser de carácter público afecta a los negocios del Grupo en su mayor amplitud: detalles de clientes, mercado, datos financieros, métodos o procesos.
- Información facilitada por terceros al Grupo y que esté sujeta a compromisos de confidencialidad.

En cuanto a la divulgación de esta información debemos diferenciar dos supuestos:

- Cuando la divulgación de información confidencial sea necesaria para el desempeño de una actividad deberán adoptarse todas las cautelas y medidas posibles para proteger su carácter reservado.
- Cuando esa información concierne a un tercero, solo y en cualquier caso, podrá ser divulgada con la aprobación de esos terceros.

Todos los archivos deberán ser celosamente conservados de acuerdo con la legislación vigente y las políticas y procedimientos internos del Grupo CORREOS.

B) Datos de carácter personal

El Grupo Correos y los empleados que, por razón de su cargo, manejen datos de carácter personal de sus empleados, directivos, administradores o socios sólo podrán hacer uso de tales datos de acuerdo con lo prevenido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa que la desarrolla y atendiendo en todo momento a los procedimientos internos implantados en el seno del Grupo. Igualmente, el tratamiento de los datos de carácter personal deberá ajustarse al fin para el que fueron recabados.

4.2.6. Propiedad industrial e intelectual

Las sociedades que conforman el Grupo Correos protegen sus derechos de propiedad industrial e intelectual y respetan los derechos de terceros en la materia.

La forma en la que pueden materializarse estos derechos de Propiedad Industrial e Intelectual puede variar sustancialmente (procesos, diseños, métodos, estrategias comerciales, información de clientes, precios, etc.). Por ello, los empleados, directivos y administradores del Grupo CORREOS no podrán divulgar, obtener copia o utilizar tales derechos para obtener un beneficio personal o ilegítimo. Tampoco podrán cederlos a terceros sin la previa y expresa autorización del Grupo CORREOS.

Igualmente, se han de adoptar medidas reforzadas de diligencia y cuidado cuando se aborde información relacionada con los derechos de propiedad industrial e intelectual de clientes o terceros.

Queda completamente prohibida la reproducción de material de terceros protegido por derechos de propiedad intelectual o industrial, así como el empleo de software y programas de ordenador sin la correspondiente licencia.

4.2.7. Prohibición de regalos y/o ventajas

El Grupo Correos prohíbe a todos sus administradores, directivos y empleados la realización de cualquier práctica que pudiera conllevar la aceptación u ofrecimiento de ventajas o incentivos de carácter ilícito a los fines de influir en la toma de una decisión de cualquier índole por parte de sociedades o personas pertenecientes al sector público o privado. En concreto, se prohíben las siguientes:

- Dádivas, regalos, promesas, sobornos, atenciones excesivas o comisiones ocultas.
- También deben incluirse las donaciones políticas salvo que hubieran sido divulgadas y se cumpliera con lo establecido en la Ley y autorizadas por el Grupo Correos.

Cuando tuvieran que realizarse pagos al contado se estará a lo dispuesto en los procedimientos internos instaurados en el Grupo Correos y se intentará efectuarlos de alguna otra manera distinta al pago en metálico. En caso de que fuera imposible realizar el pago por otro medio, se deberá contar con la necesaria autorización de la persona competente. Tales pagos nunca podrán superar la cantidad de 2.500 euros ni consistir o encubrir cualquier tipo de dádiva, regalo o recompensa a terceros, incluidos los miembros de las Administraciones Públicas.

En relación con las posibles contribuciones de beneficencia o patrocinio de actividades, el *Comité de Cumplimiento* deberá evaluar las posibles aportaciones y analizarlas mediante un oportuno informe aconsejando o desaconsejando la actuación.

4.2.8. Medio Ambiente

El Grupo Correos se compromete a llevar a cabo su actividad de la forma menos perjudicial para el Medio Ambiente reduciendo en la medida de lo posible el impacto negativo que la misma pudiera tener sobre los ecosistemas.

4.2.9. Seguridad y salud en el Trabajo

La Seguridad y Salud en el trabajo es un aspecto fundamental cuyas normativas deben ser cumplidas estrictamente tanto por las sociedades del Grupo CORREOS como por los empleados de las mismas. En este sentido, el Grupo CORREOS se obliga a cumplir rigurosamente las normas sobre Salud e Higiene en el trabajo así como la de Prevención de Riesgos Laborales, a proveer a los empleados de los equipos técnicos necesarios para el desempeño de sus funciones y a impartir cuantos cursos de formación sean necesarios para la protección de los trabajadores.

4.2.10. Subcontratación

Toda empresa con la que el Grupo Correos tenga que subcontratar la prestación de un servicio o la ejecución de una actividad, deberá cumplir con lo prevenido en el presente Código, siendo la empresa del Grupo Correos subcontratante la encargada de velar por el correcto cumplimiento del mismo por parte de la sociedad subcontratada.

A estos efectos, no se subcontratará con empresas que no respeten los derechos de los trabajadores, las disposiciones relativas a la Salud, Seguridad e Higiene en el trabajo, incluidas las relativas a la Prevención de Riesgos Laborales, o que tengan contratado personal cuya situación laboral no cumpla con lo preceptuado en la legislación vigente.

Igualmente, no se contratará con ninguna empresa o será causa de terminación del contrato, el que la empresa subcontratada no esté dispuesta a ajustar su actuación al presente Código, salvo que ésta ya cuente con un Código de características equivalentes a éste.

4.2.11. Ejecución

El presente Código ha sido aprobado por el Consejo de Administración de las sociedades del Grupo Correos. El Comité de Cumplimiento irá emitiendo las normas de ejecución que sean necesarias para el desarrollo de lo preceptuado en el mismo y estará encargado de velar por su actualización permanente, adaptándolo a la realidad social y legal de cada momento.

Es responsabilidad de todos los administradores, directivos y empleados de las sociedades del Grupo Correos cumplir con los principios, pautas y directrices contenidos en este Código y velar por su correcto cumplimiento, de forma que si se albergara sospecha sobre la violación de lo preceptuado en el presente Código deberá ponerse en inmediato conocimiento de su superior jerárquico o del *Comité de Cumplimiento*, a través de los canales establecidos al efecto (Canal de Comunicación y Denuncia).

Salvo que el empleado haya violado el Código o actúe de mala fe, será protegido contra cualquier forma de represalia quedando su identidad salvaguardada, teniendo únicamente acceso a la misma las personas encargadas de tramitar la denuncia o comunicación que se efectúe.

 **Actividad 8****Rellena el hueco con la palabra que falta:**

En relación con la prohibición de regalos o ventajas, el Código de Conducta del Grupo Correos establece que...

- Cuando tuvieran que realizarse pagos al contado se estará a lo dispuesto en los procedimientos internos instaurados en el Grupo Correos y se intentará efectuarlos de alguna otra manera distinta al pago en metálico. En caso de que fuera imposible realizar el pago por otro medio, se deberá contar con la necesaria autorización de la persona competente. Tales pagos nunca podrán superar la cantidad de euros ni consistir o encubrir cualquier tipo de dádiva, regalo o recompensa a terceros, incluidos los miembros de las Administraciones Públicas.

4.3. Canal de comunicación y denuncia

4.3.1. Objeto y alcance

El presente Canal tiene por objeto establecer un procedimiento de comunicación con el Comité de Cumplimiento del Grupo para empleados del Grupo Correos y para terceros que conozcan o mantengan relación comercial o contractual de cualquier clase, o utilicen los servicios prestados por el Grupo Correos con alguna de las Sociedades que lo integran, sobre aquellas conductas o hechos relacionados con una actuación u omisión presuntamente delictiva.

4.3.2. Comunicación

La comunicación se efectuará preferiblemente rellenando el modelo de formulario disponible en las páginas Web de cada empresa del Grupo, debiendo adjuntar toda la documentación de la que se disponga y que sirva de soporte justificativo de la misma.

La persona comunicante tiene el deber de emplear el presente Canal de acuerdo con la buena fe. Asimismo, deberá estar disponible para cooperar con el Comité de Cumplimiento durante todo el proceso de investigación de los hechos comunicados.

4.3.3. Tramitación de la comunicación

La comunicación se enviará al Comité de Cumplimiento por correo postal, correo electrónico, o cualquier otro medio que permita acusar recibo del envío efectuado, cumplimentando el modelo de denuncia que se adjunta a este procedimiento.

Las direcciones de envío de comunicaciones al Comité de Cumplimiento son las siguientes:

- a) Por correo a la dirección postal:

Comité de Cumplimiento.

Centro Directivo (Campo de las Naciones). Sexta Planta.

Vía Dublín, 7

28070 Madrid.

España

- b) Correo electrónico a **canal.cumplimiento@correos.com**

- c) Presentación en el Registro General, de forma presencial.

El Comité de Cumplimiento mantendrá actualizada en las páginas Web las direcciones a las que se deberán dirigir las comunicaciones.

4.3.4. Información al comunicante

La persona que por medio del procedimiento establecido en este Canal comunique una actuación u omisión susceptible de implicar un riesgo de imputación penal, será informada por el Comité de Cumplimiento del resultado de su comunicación.

4.3.5. Derecho a la intimidad, honor y propia imagen y protección de datos personales

Se garantizará siempre y en todo momento la confidencialidad de la denuncia, así como el derecho a la intimidad, el honor y la propia imagen de todas las personas que participen o se vean involucradas, directa o indirectamente, en las actuaciones establecidas en el presente procedimiento.

Las comunicaciones realizadas durante el procedimiento generarán un expediente, que se identificará con una referencia, omitiendo en dichas comunicaciones cualquier identificación de las personas implicadas.

Todas las personas que intervengan en las actuaciones derivadas del presente Procedimiento tendrán la obligación de guardar secreto sobre los datos e informaciones a los que hayan tenido acceso durante la tramitación del mismo. La transgresión de esta obligación será sancionable.

En todo caso, se dará cumplimiento a lo regulado en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, respecto a todas las personas involucradas en las actuaciones establecidas en el presente Procedimiento.

Solución a las actividades

Actividad 1.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

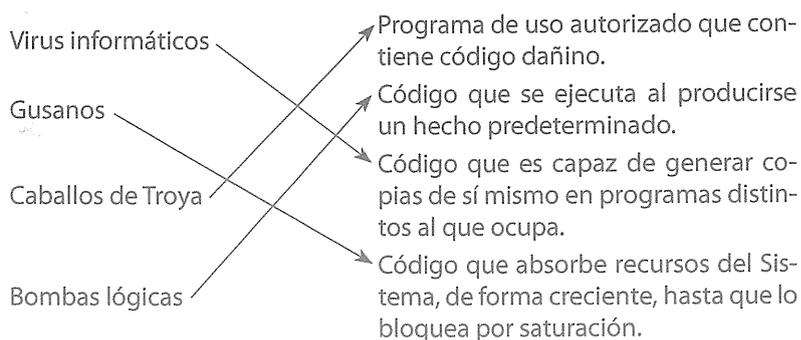
Actividad 2.

- a) La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.
- b) La Ley 30/1992, de 14 de noviembre.
- c) La Ley 24/2001, de 28 de febrero.

Actividad 3.

Falsa.

Actividad 4.



Actividad 5.

- a) Ley 10/2010, de 28 de abril.
- b) Ley 15/1999, de 13 de diciembre.
- c) La Ley 31/1995, de 8 de noviembre.

Actividad 6.

Verdadera.

Actividad 7.

- a) Miembros del Órgano de Administración de cualquiera de las sociedades del Grupo Correos, independientemente de la forma adoptada.
- b) Miembros de Comités, Direcciones u órgano colegiado similar que desempeñe funciones de dirección o gestión bien a nivel de Grupo, bien dentro de cada una de las sociedades del Grupo.
- c) Sociedades y organizaciones vinculadas con el Grupo Correos por una relación de control efectivo o cuya gestión y/o administración esté encomendada, con independencia del título en que se funde, a cualesquiera sociedades del Grupo Correos.
- d) A todos los empleados y directivos de cualquiera de las sociedades integrantes del Grupo Correos, que hubieran formado parte de la Empresa y en la actualidad jubilados.
- e) Sociedades subcontratistas, intermediarios, agentes, comisionistas cuando carezcan de procedimientos internos o de códigos de conducta equivalentes a los implantados en el Grupo Correos.

Actividad 8.

- Cuando tuvieran que realizarse pagos al contado se estará a lo dispuesto en los procedimientos internos instaurados en el Grupo Correos y se intentará efectuarlos de alguna otra manera distinta al pago en metálico. En caso de que fuera imposible realizar el pago por otro medio, se deberá contar con la necesaria autorización de la persona competente. Tales pagos nunca podrán superar la cantidad de **2.500** euros ni consistir o encubrir cualquier tipo de dádiva, regalo o recompensa a terceros, incluidos los miembros de las Administraciones Públicas.

