TEMA 1

Productos y servicios postales (ordinarios y registrados)

REFERENCIAS LEGISLATIVAS

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuya última modificación se ha producido por Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones

Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, cuya última modificación se ha producido por la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013

WEBGRAFÍA

www.correos.es

Origen de los documentos enlazados: https://www.boe.es. Fecha de consulta: agosto 2020

OBJETIVOS

Identificar cuáles son los principales productos y servicios postales ofrecidos por la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos

1. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN. INTRODUCCIÓN

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

- Servicios de comunicación: a este grupo pertenecen los servicios tradicionales de Correos, esto es, las cartas en sus distintas modalidades (urgentes, certificadas) y las notificaciones. Asimismo, se incluyen también otras formas de comunicación escrita como son el Burofax y Telegrama y, por último, la Valija y el Cecograma. Todos estos productos están agrupados dentro de las tarifas de 2020. Los servicios postales ofertados a nivel nacional se entienden igualmente para Andorra (excepto notificación) y los envíos con destino Gibraltar se entienden dentro de la Zona 1
- Servicios de Marketing. Correos Directo: son todos los productos destinados a la promoción y venta. Este grupo está compuesto por las distintas modalidades de publicorreo, los servicios de información (bases de datos, segmentación, etc.).
- Publicaciones: son tanto las publicaciones periódicas como los libros que Correos distribuye a nivel nacional e internacional
- Servicios financieros: se trata de los distintos tipos de giro nacionales e internacionales. El nuevo servicio de Correos Cash y el "Western Union" forman el conjunto de productos para realizar envíos o recepción de dinero por parte de los clientes de Correos

El estudio del tema se hará siguiendo este orden.

1.1 Carta ordinaria

A. Definición

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

Las cartas de hasta 2 kilogramos de peso, forman parte del Servicio Postal Universal que ha de prestarse de forma permanente en todo el territorio nacional y a un precio asequible para todos los usuarios, y que incluye la prestación de los servicios accesorios de certificado y valor declarado.

Carta ordinaria

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

Correos garantiza la confidencialidad y fiabilidad en la entrega en el domicilio del destinatario.

B. Ficha del producto

a. Ámbito

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

b. Plazos

- Local: 1 día hábil
- Provincial: 2 días hábiles
- Nacional: 3 días hábiles
- Europa: de 2 a 4 días hábiles
- Resto de destinos: según país

c. Acondicionamiento

El cliente puede utilizar sobres y embalajes que permitan garantizar la integridad del contenido. En este sentido, Correos ofrece una amplia gama de modelos de embalajes adaptados a las necesidades del cliente: sobres, cajas, prepagados, etc.

Una vez cerrado el envío, los datos del remitente y destinatario deben ir en lugar visible sobre el embalaje.

d. Embalaje

En forma de sobre/caja/tubo o rollo que garantice la integridad del contenido.

e. Peso

Carta hasta 2 kg.

f. Dimensiones

- Máximas:
  - Sobre/Caja L + A + A = 90 cm, sin que la mayor exceda de 60 cm
  - Rollo L + 2 D = 104 cm, sin que la mayor exceda de 90 cm

- Mínimas:
  - Sobre/Caja 14 x 9 cm
  - Rollo L + 2 D =17 cm, sin que la mayor sea inferior a 10 cm

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deben circular con una etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

g. Opciones

Contrato/ sin contrato.

h. Servicios adicionales

NACIONAL	INTERNACIONAL
Recogida a domicilio (con contrato)	Recogida a domicilio (con contrato)
Petición de devolución, modificación o corrección de dirección postal por el remitente	Petición de reexpedición por el remitente (según país)
Gestión de información de devoluciones (con contrato)	Petición de devolución o modificación de dirección (según país)

i. Tarifas y bonificaciones

Son las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación según acuerdos.

Tanto las cartas ordinarias nacionales como las internacionales tienen las siguientes escalas de pesos a la hora de establecer las tarifas:

Hasta 20 gramos normalizadas
Más de 20 gramos hasta 50 gramos (incluye hasta los 20 gramos sin normalizar)
Más de 50 gramos hasta 100 gramos
Más de 100 gramos hasta 500 gramos
Más de 500 gramos hasta 1.000 gramos
Más de 1.000 gramos hasta 2.000 gramos

j. Formas de pago

Se permite el pago en metálico, con tarjeta de crédito o débito, con tarjeta "Más Cerca", mediante transferencia bancaria o ingreso en cuenta.

En particular, los sistemas de franqueo podrán ser:

- Sellos
- Estampillas

- Franqueo Pagado en Oficina
- Estampaciones de máquina de franquear de la Oficina
- Franqueo electrónico (OPV)
- Prefranqueado
- Franqueo Máquina
- Franqueo Pagado
- Franqueo en destino

C. Elementos diferenciadores del producto

a. Transporte

- Nacional: básico
- Internacional: prioritario

b. Criterios de selección

- Fiabilidad
- Precio

c. Principales clientes

- Particulares
- Profesionales
- Pymes
- Instituciones públicas y privadas
- Sectores de: banca, distribución, seguros, etc.

1.2 Sobre prefranqueado-carta

A. Definición

Los sobres prefranqueados-carta son productos que incluyen el sobre más el franqueo del envío y que permiten la remisión por correo de cualquier documento o mercancía cuya circulación no esté prohibida, con un límite de peso fijado previamente y con las garantías y calidad de los productos de línea básica.

Tome nota

El sobre lleva incorporado en su cubierta un signo de franqueo sin valor facial, por lo que su validez es permanente, cualquiera que sea la evolución posterior de la tarifa para este tipo de envíos.

Sobres Prefranqueados

Los sobres prefranqueados-carta se comercializan como una forma cómoda y práctica de enviar una carta. En principio, su uso es para envíos ordinarios nacionales, si bien abonando la diferencia puede usarse para otros productos.

Fabricados en papel de alta calidad y con el signo de franqueo, sin valor facial, no caducan en su uso.

Existen dos tipos: básicos e ilustrados.

B. Ficha del producto

a. Ámbito

Nacional e internacional (abonado diferencia de franqueo)

b. Peso

- Modelos americanos y cuadrado hasta 20 g
- Modelo DIN A5 hasta 100 g

c. Dimensiones

- Modelo americano 110 x 225 mm
- Modelo americano con ventana 110 x 225 mm
- Modelo cuadrado 120 x 176 mm
- Modelo DIN A5 190 x 250 mm

d. Prestaciones de valor añadido

Si bien el producto está dirigido al servicio ordinario de línea básica nacional, se podrán admitir envíos de todas las clases y modalidades del producto carta, previo abono por el cliente de la tarifa complementaria correspondiente a la clase o modalidad solicitada.

e. Sistemas de franqueo

Prefranqueado.

f. Forma de pago

En ventanilla.

C. Elementos diferenciadores

a. Garantías adicionales

Son las correspondientes a los valores añadidos que incorporen criterios de selección, comodidad y facilidad de uso.

b. Principales clientes

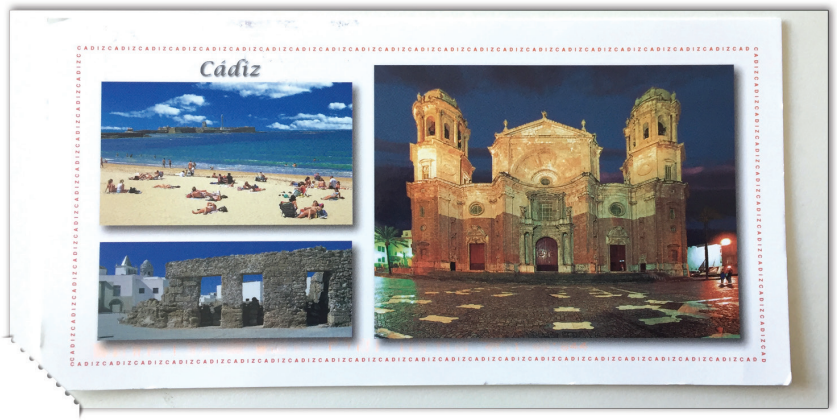
- Particulares
- Pequeñas empresas y comerciantes
- Turistas
- Coleccionistas filatélicos
- Hoteles

1.3 Tarjeta postal

A. Definición

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

La indicación del término "tarjeta postal" en los envíos individuales implica automáticamente esta clasificación postal, aunque el objeto correspondiente carezca de texto actual y personal.



Tarjeta Postal

B. Ficha del producto

a. Ámbito

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

b. Plazo

- Local: 1 día hábil
- Provincial: 2 días hábiles
- Nacional: 3 días hábiles
- Europa: de 2 a 4 días hábiles
- Resto de destinos: según país

c. Acondicionamiento

Cartulinas consistentes.

d. Peso

Hasta 20 g

e. Dimensiones

- Máximas: largo 23,5 cm x 12 cm ancho.
- Mínimas: largo 14 cm x 9 cm ancho.

- Espesor máximo de 5 mm

f. Prestaciones de valor añadido

NACIONAL	INTERNACIONAL
Certificada*	Certificada*
Aviso de recibo*	Aviso de recibo*
Recogida a domicilio (con contrato)	Recogida a domicilio (con contrato)
Petición de devolución, modificación o corrección de dirección postal por el remitente	Petición de reexpedición por el remitente (según país)
Gestión de información de devoluciones (con contrato)	Petición de devolución o modificación de dirección (según país)

**Aunque generalmente no se usan.*

g. Tarifas y bonificaciones

Las establecidas para estos productos con posibilidad de bonificación, según acuerdos.

h. Formas de pago

Se admite el pago en metálico, con tarjeta de crédito o débito, con tarjeta "Más Cerca", mediante transferencia bancaria o ingreso en cuenta.

Los sistemas de franqueo posibles son:

- Sellos
- Estampillas
- Franqueo Pagado en Oficina
- Estampaciones de máquina de franquear de la Oficina
- Franqueo electrónico (OPV)
- Prefranqueado
- Franqueo Máquina
- Franqueo Pagado
- Franqueo en Destino

C. Elementos diferenciadores del producto

a. Garantías adicionales

En caso de pérdida o extravío, cuando va certificada, genera el derecho a una indemnización por una cantidad fija, siendo la misma que la de la carta certificada.

b. Criterios de selección

- Comodidad
- Fiabilidad
- Precio

c. Principales clientes

- Particulares
- Turistas
- Hoteles
- Agencias / Creativos

Importante

La validez de las tarjetas postales prefranqueadas es permanente, cualquiera que sea la evolución posterior de la tarifa para este tipo de envíos, y debe recalcarse que circulan exclusivamente con carácter ordinario.

1.4 Tarjeta postal prefranqueada

A. Definición

Las tarjetas postales prefranqueadas son tarjetas postales que llevan el franqueo impreso. El signo de franqueo no incluye valor facial, solo una letra que indica el equivalente de la tarifa de un ámbito de circulación.

Tarjeta Postal Prefranqueada

B. Ficha del producto

a. Ámbito

Nacional e internacional.

b. Peso

Hasta 50 g

c. Prestaciones de valor añadido

No admite.

d. Tarifas

Serán las establecidas para este producto, diferenciando las siguientes tarifas:

TARIFA A	Envíos de menos de 20 gramos nacionales
TARIFA A2	Envíos de menos de 20 gramos no normalizados o menores de 50 gramos, ambos nacionales
TARIFA B	Envíos de menos de 20 gramos normalizados a Europa (incluida Groenlandia)
TARIFA C	Envíos de menos de 20 gramos normalizados a cualquier país del mundo

e. Sistemas de franqueo

Prefranqueado.

C. Elementos diferenciadores del producto

a. Garantías adicionales

No ofrece.

b. Criterios de selección

Comodidad y facilidad de uso.

c. Principales clientes

- Particulares
- Turistas
- Coleccionistas filatélicos
- Hoteles

1.5 Carta certificada

A. Definición

La carta certificada se utiliza para realizar envíos de comunicaciones especialmente importantes a cualquier punto, con la seguridad de que su transporte será controlado y registrado, y su entrega garantizada a domicilio bajo firma del destinatario.

B. Ficha del producto

a. Ámbito

- Nacional: España, Andorra
- Internacional:
  - Zona 1 - Europa, incluida Groenlandia
  - Zona 2 - Resto de países

b. Plazo

La entrega del 93% de los envíos se lleva a cabo en 3 días hábiles en todo el territorio nacional.

Los plazos de entrega (en promedio según origen / destino, para envíos depositados antes de las 16:00 horas en oficinas con turno de tarde o 14:30 horas en oficinas con horario sólo de mañana) son:

- Local: 1 día hábil.
- Provincial: 2 días hábiles.
- Nacional: 3 días hábiles.
- Europa: de 2 a 4 días hábiles.
- Resto de destinos: según país.

c. Embalaje

Correos pone a disposición de sus clientes en sus oficinas varios modelos de sobres (papel, acolchados, semirrígidos) y embalajes para el adecuado acondicionamiento de los envíos.

d. Acondicionamiento

Se realizará en cualquier envase que garantice la integridad del contenido y permita la inclusión de los datos de remitente y destinatario, así como la inclusión de la etiqueta de código de barras.

Los sobres no pueden ir cerrados con cinta adhesiva ni presentar señales de haber sido abiertos y vueltos a cerrar.

Los datos de remitente y destinatario no pueden ir escritos a lápiz. El dato remitente es obligatorio salvo en los certificados dirigidos a concursos literarios, en el que el remitente solo figura en el resguardo de admisión.

e. Peso

Hasta 2 kg

f. Dimensiones

- Máximas:
  - Sobre/Caja L + A + A = 90 cm, sin que la mayor exceda de 60 cm
  - Rollo L + 2 D = 104 cm, sin que la mayor exceda de 90 cm
- Mínimas:
  - Sobre/Caja 14 x 9 cm
  - Rollo L + 2 D =17 cm, sin que la mayor sea inferior a 10 cm

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deben circular con una etiqueta de 10 x 7 cm, en la que figure la dirección y el franqueo (esta etiqueta no es válida para envíos con Valor Declarado)

Atención

Estos envíos deberán llevar incorporados, con preferencia, en la parte superior izquierda del anverso, una etiqueta identificativa de este producto que debe incluir, entre otros, el número de certificado y el código de barras.

g. Opciones

Contrato / sin contrato.

h. Servicios adicionales

NACIONAL	INTERNACIONAL
- Aviso de recibo - PEE 5 Postal - Valor Declarado (3.000 euros) - Reembolso: 1.000 euros máximo - Petición de devolución, modificación o corrección de dirección nacional - Certificaciones - Gestión DUA - Recogida a domicilio (bajo contrato)	- Aviso de recibo - Valor Declarado (3.000 euros), internacional según país - Reembolso importe máximo según país - Gestión DUA - Entrega en propia mano (según país) - Petición de reexpedición (según país) - Petición de devolución o modificación de dirección - Recogida a domicilio (bajo contrato)

i. Tarifas y bonificaciones

Serán las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación, según acuerdos.

Importante

La tarifa de las cartas certificadas nacionales e internacionales se componen de la tarifa como carta ordinaria más otra de derecho de certificado.

Las cartas certificadas nacionales como internacionales tienen las siguientes escalas de pesos a la hora de establecer las tarifas:

Hasta 20 gramos normalizadas
Más de 20 gramos hasta 50 gramos (incluye hasta los 20 gramos sin normalizar)
Más de 50 gramos hasta 100 gramos
Más de 100 gramos hasta 500 gramos
Más de 500 gramos hasta 1.000 gramos
Más de 1.000 gramos hasta 2.000 gramos

j. Formas de pago

Se admite el pago en metálico, con tarjeta de crédito o débito, con tarjeta "Más Cerca", mediante transferencia bancaria o ingreso en cuenta.

Los sistemas de franqueo admitidos en este caso serán:

- Sellos
- Estampillas
- Franqueo Pagado en Oficina
- Estampaciones de máquina de franquear de la Oficina
- Franqueo electrónico (OPV)
- Prefranqueado-Prepagados (sobres y cajas con el franqueo incluido en precio)
- Franqueo Máquina
- Franqueo Pagado

C. Elementos diferenciadores del producto

a. Garantías

Por pérdida o extravío se tendrá derecho a una indemnización fija.

Si se trata de valores declarados, deberemos distinguir los siguientes supuestos:

- Pérdida, en cuyo caso se tendrá derecho a una indemnización por la cantidad declarada

- Pérdida parcial o deterioro, que dará derecho a percibir una indemnización por la parte proporcional faltante o deteriorada
- Reembolso, en cuyo supuesto la indemnización es igual que para el certificado si la pérdida se produce antes de la entrega y, si el objeto ha sido entregado, se podrá reclamar el importe del giro

b. Transporte

- Nacional: red básica
- Internacional: prioritario

c. Criterios de selección

- Fiabilidad
- Precio

d. Principales clientes

- Particulares
- Profesionales
- Pymes
- Instituciones públicas y privadas
- Sectores de: banca, distribución, seguros, etc.

1.6 Carta certificada tarifa plana

Este producto es una variante de las cartas certificadas. Su principal atractivo es la facilidad y comodidad de uso, basta con coger un sobre del expositor de la oficina. Es de los productos llamados "libre servicio", es decir, que una vez se admite, se da de alta el producto y se abona, no existiendo la posibilidad de adquirirlo para un uso posterior.

Con estos productos el cliente no tendrá que rellenar absolutamente nada y podrá beneficiarse de las ventajas propias de la tarifa plana, al tener a su disposición una opción paquetizada a un precio fijo, conocido de antemano y extremadamente competitivo. Existen dos versiones, válidas para ámbito nacional:

CARTAS CERTIFICADA DE TARIFA PLANA	
CARTA CERTIFICADA ESTÁNDAR	CARTA CERTIFICADA PREMIUM
Hasta 50 g	Hasta 100 g
Sobre de 162 x 229 mm	Sobre de 189 x 250 mm
	Seguro de 100 € (incluido en tarifa)
	PEE 5 Postal (incluido en tarifa)

Carta Certificadas de Tarifa Plana

1.7 Carta certificada prepagada Premium

Sobre de 249 por 190 mm para el envío de cartas certificadas de ámbito nacional, con un peso máximo de 100 gramos y que incluyen en Valor Declarado por un importe de 100 euros y la Prueba de Entrega Electrónica (PEE).

El proceso de venta consta de dos operaciones en IRIS, que se pueden realizar de forma conjunta o por separado:

1º. Venta del producto

2º. Admisión de envío

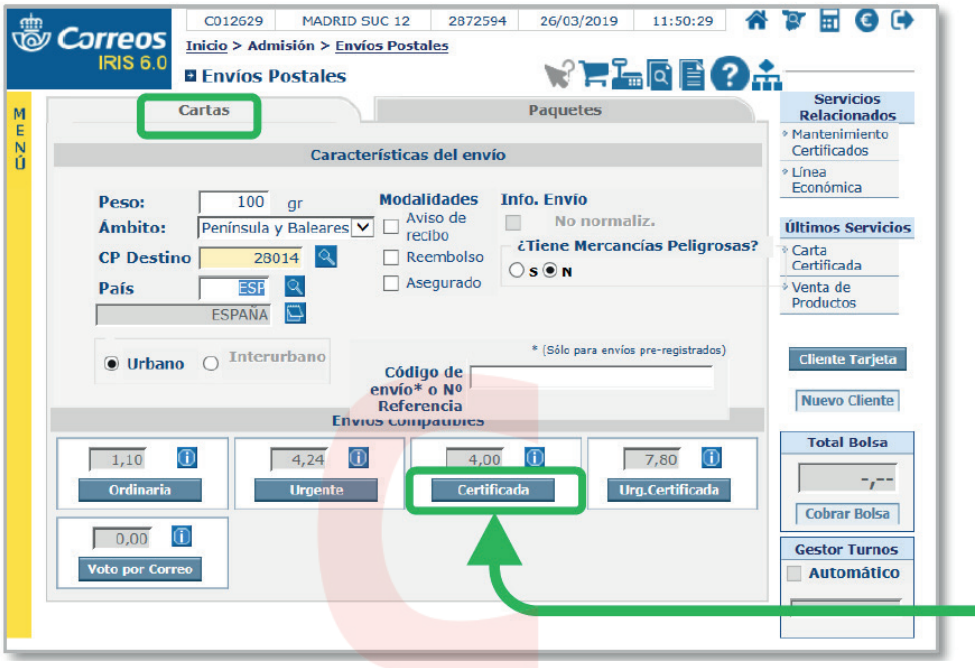
Se accede a través del menú de Admisión de IRIS a Venta de Productos.

- Capturar con el lector el código que figura en el reverso del sobre o informa CCPRE-PREMI.
- También se puede encontrar en la Familia 103 -PREPAGADOS Y PREFRANQUEADOS.

Para su admisión, acceda a través del menú de Admisión de IRIS a Envíos Postales.

- Capturar el peso (Max. 100 gr) e informar del Código Postal de destino (nacional).

- Preguntar al cliente el contenido del envío y marcar si contiene o no mercancías peligrosas.
- Seleccionar Carta Certificada.



- Marcar la casilla de Prepagado.
- Informar el código que figura en el anverso del sobre.
- El importe del envío que sube a la bolsa del usuario es de 0,00 € ya que se ha abonado con la venta previa del embalaje.
- Informar los datos de destinatario y remitente, y cobrar la bolsa.

1.8 Prepagados certificados

Son embalajes que en su precio incluyen el envío certificado. Su principal atractivo es la comodidad para el cliente. Algunos de ellos se usan en el Camino de Santiago para los peregrinos que realizan compras en tiendas, de este modo, puede realizar sus envíos certificados de una forma cómoda.

PRODUCTO	PESO MÁXIMO
Caja pequeña	1 kg
Caja mediana	3 kg
Caja grande	7 kg