

# MANUAL



# DE REPARTO



CGT CORREOS



# MANUAL DE REPARTO

**ELABORACIÓN: SINDICATO DE CORREOS DE CGT EN ASTURIAS.**

## **INTRODUCCIÓN:**

Este Manual surge de la necesidad de articular una defensa legal de los trabajadores ante la desregulación de funciones a la que nos intentan llevar las jefaturas de Correos.

Bien por desconocimiento de la legalidad vigente o bien por pasotismo, se están asumiendo funciones que, con el paso del tiempo, provocan la pérdida de puestos de trabajo.

Tiene por objeto clarificar algunos aspectos tanto reglamentarios como competenciales en los procesos habituales de la tarea diaria de los trabajadores de reparto.

Por tanto, la finalidad es que te sirva de referencia tanto para el desarrollo de un trabajo correcto por tu parte, a la vez que con ello estás defendiendo tu puesto de trabajo tanto de cara a dimensionamientos, como para atajar posibles presiones por parte de la jefatura.

## **REPARTO DE CORREO ORDINARIO:**

El correo ordinario se depositará en los casilleros domiciliarios dispuestos al efecto en los portales.

Se pulsará al timbre de los vecinos que tengan correspondencia, evitando llamar a más de uno a la vez, con el fin de no bloquear el interfono.

Durante el reparto se pondrá especial énfasis en custodiar todos los envíos que se llevan a reparto, ya que son responsabilidad única del trabajador. Tener en cuenta que según figura en la Circular del protocolo de seguridad en el reparto **“en ningún caso se dejará el carro, durante las labores de reparto, en la calle o sujetando la puerta de acceso a los inmuebles. En caso de tener que entregar certificados en pisos altos de un inmueble sin ascensor, se intentará dejar el carro en el lugar más seguro posible (cuarto portería, vecino de confianza, establecimiento próximo, etc ) .”** El no respetar esta norma, al encontrarse la correspondencia por ley amparada en el secreto postal, podría calificarse de falta de celo en la custodia de la misma, lo que podría traer consecuencias legales de tipo penal.

Los envíos registrados siempre irán en poder del repartidor.

Si las dimensiones no permiten su depósito en los casilleros domiciliarios se intenta la entrega en el propio domicilio y en caso de no ser posible se dejará aviso de llegada para que el destinatario pase a recogerlo por la oficina. Esta norma se está adulterando con instrucciones verbales de cuya legalidad no se tiene constancia, que indican la posibilidad de efectuar un aviso de llegada de los citados envíos, en los que figura un sello referente a un envío voluminoso que no es susceptible de reparto domiciliario, con el fin de no efectuar dicho reparto domiciliario.

En este punto informar que a raíz de diferentes quejas y reclamaciones efectuadas por ciudadanas/os, la respuesta de Correos ha sido totalmente dispar, dando una explicación diferente a cada una.

Si el inmueble no dispusiera de casilleros domiciliarios o estos se encontrasen deteriorados de forma que no garanticen la propiedad, el secreto y la inviolabilidad de los envíos postales, se entregarán los envíos directamente en el domicilio de los destinatarios, comunicando por escrito esta circunstancia a la comunidad de vecinos correspondiente, con el fin de que tomen las medidas oportunas y advirtiéndoles que, mientras tanto, la entrega de los envíos dirigidos a sus vecinos, se realizará en la oficina postal que corresponda.

Los envíos que superen las medidas y el peso estipulados para el reparto se entregarán al responsable de la oficina para que proceda a su entrega o aviso, según corresponda en cada caso.

Los pesos y medidas máximos para la entrega en línea ordinaria son todos aquellos que no superen los **2 Kg** de peso y con cuyas dimensiones máximas no excedan de los **90 cm sumadas las tres (largo, ancho y alto)**.

Las llaves de apertura de los buzones de depósito nunca irán colgadas de los carros.

Podrán entregarse los envíos postales ordinarios a los porteros, encargados o gerentes de los respectivos complejos o edificios, si no media oposición expresa por parte de los destinatarios.

Durante el reparto se procederá a la recogida diaria de la correspondencia devuelta por los ciudadanos por cualquier causa y que se encuentre depositada en los buzones instalados en los inmuebles para este fin.

Dentro del reparto de correo ordinario se están efectuando repartos de correo urgente que anteriormente realizaban las USE. En este punto indicar que según la normativa vigente no se tiene constancia de su modificación; dichos envíos deben ser entregados en el domicilio; en caso de ausencia se respaldarán con la fecha, hora y firma y se depositarán en el casillero domiciliario.

## **REPARTO DE CORREO REGISTRADO:**

### **Reparto y recogida de firmas con la PDA:**

Legalmente el destinatario de un envío registrado en la PDA, puede negarse a firmar en ella, al considerar que dicha firma no ofrece las garantías legales pertinentes en caso de denuncia judicial.

En ese caso es obligación del cartero ofrecerle realizar la firma en el Aviso de Llegada, en el cual se harán constar los datos referentes al envío: Nombre y Apellidos, dirección y n.º de referencia del envío. A continuación se firma en el lugar designado recogiendo todos los datos habituales (nombre y apellidos, DNI y fecha), en caso de las notificaciones también se hará constar la relación con el destinatario.

En ningún caso se pueden tratar como ausentes ni mucho menos como rehusados.

**La entrega debe efectuarse en el domicilio del destinatario**, entendiendo como domicilio según figura en el **Reglamento de Prestación de Servicios Postales, (R.D. 1829/1999 de 3 de Diciembre)** aquel conjunto de datos geográficos que permitan identificar el lugar de entrega de los envíos. Lo componen los siguientes elementos:

- Tipo y denominación de la vía pública ( calle, plaza, avenida...)
- Nº de la finca
- Datos de la vivienda o local: los que identifican al inmueble de forma singularizada en la inscripción existente en el Registro de la Propiedad.
- Localidad
- Código Postal, a efectos de un mejor tratamiento en los sistemas de clasificación.

Todo ello con el fin de clarificar que el domicilio esté definido a la hora de efectuar las entregas registradas, que no se pueden considerar intentadas correctamente si no nos personamos en el domicilio designado en la dirección del envío.

La entrega de correspondencia certificada solo se intenta una vez, salvo que se trate de una notificación o exista un acuerdo especial con el cliente que especifique la obligatoriedad de varios intentos de entrega.

**Si el envío lleva “Aviso de Recibo” se recogerá en el mismo la firma, nombre y DNI del receptor, haciendo constar además la fecha, hora y nº de intento de entrega, así como el resultado de la misma**

Últimamente se están modificando las condiciones de entrega, sobre todo en las U.R de ordinaria. **Se están asumiendo entregas que anteriormente efectuaban las USE; es el caso de las cartas certificadas urgentes y los nuevos modelos de PQ, PK y otros añadidos. En estos casos según normativa interna de la Subdirección de Red Logística de Octubre de 2016, se considerarán envíos menores y por tanto gestionados por las Unidades de Reparto Ordinario los de peso inferior a 1 kg y cuyas dimensiones no superen los 90 cm, una vez sumadas las tres dimensiones. Como ejemplo en dicha instrucción figura que todos los envíos que superen el peso y medidas de un paquete de folios serán considerados de mayor volumen y gestionados por tanto por las USE.**

### **Entregas Especiales:**

-Si el destinatario es una persona fallecida se entregará a sus herederos o a aquellos que tengan la administración de la herencia, debidamente justificada su calidad de tales.

-Los envíos certificados dirigidos a comerciantes en quiebra o personas declaradas en concurso de acreedores se entregarán a los síndicos o personas designadas al efecto por la autoridad competente. Los envíos con Retención Judicial se entregan al responsable de la Unidad para su curso.

-Los envíos postales dirigidos a clientes o residentes de hoteles, pensiones, colegios y otros establecimientos análogos podrán entregarse, si no existe prohibición expresa por parte de los destinatarios, a la persona autorizada para su recepción.

-Solo podrán entregarse los envíos postales certificados a los porteros, encargados o gerentes de los respectivos complejos o de los edificios, si media autorización expresa de los destinatarios.

### **NOTIFICACIONES:**

Dada la importancia de la correcta entrega de las notificaciones se cita literalmente el **Artículo 42.2 de la Ley 39/ 2015 de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las AAPP**, publicada en el BOE de fecha 2 de Octubre de 2015:

***“Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de 14 años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad”.....***

***"Si nadie se hiciera cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las 15,00 h. el segundo intento deberá realizarse después de las 15,00 h y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Si el segundo intento también resulta infructuoso se procederá en la forma prevista en Art. 44."***

#### **Art 44.- Notificación infructuosa**

***"Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de notificación o bien intentada ésta no se hubiere podido practicar la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el BOE"***

El repartidor debe respaldar la información de cada intento de entrega con su firma y nº de identificación en el aviso de recibo (Art. 41 y 42 R.D. 1829/1999).

En caso de que los intentos de entrega sean infructuosos, pero se tenga constancia de que el interesado reside en ese domicilio se le dejará aviso de llegada en el buzón.

No se procederá a un segundo intento de entrega en los supuestos siguientes (Art. 43):

- a) La notificación es rehusada o rechazada por el destinatario o su representante.
- b) La notificación no tiene la dirección correcta
- c) El destinatario es desconocido
- e) El destinatario ha fallecido
- f) Cualquier otra causa análoga a las anteriores, que haga imposible el segundo intento de entrega.

Si el destinatario no sabe o no puede firmar, la entrega se realizará en presencia de un testigo que firmará como tal.

**-La entrega de notificaciones a empresas (personas jurídicas) se realizará al representante de las mismas o a un empleado de ellas. Se deberá recoger el sello de la empresa en el aviso de recibo, además de la identificación y firma del receptor (Art. 44).**

**-La entrega de notificaciones a organismos públicos se puede realizar, o bien igual que si fuera una empresa o bien a través del Registro general del organismo.**

**En éste último caso sólo será necesario recoger el sello de entrada de documentos en aviso de recibo. (Art. 44).**

**El envío solo puede ser rehusado por el propio destinatario.** Debemos tener claro que para ello debe hacer constar su identidad. Es importante señalar que los carteros no tenemos la misma consideración de “notificadores” que puedan tener otros funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones. Sirven de ejemplo los notificadores judiciales y agentes de tráfico, entre otros, los cuales tienen ante un juez la presunción de la veracidad de su declaración. En caso de que nadie se haga cargo se debe respaldar como ausente, puesto que Correos, en un exceso de celo, trata los que se respalden como “nadie se hace cargo” como rehusados, con lo cual tanto el remitente del envío como el destinatario quedan en una situación de ilegalidad en el desarrollo del posterior proceso tanto administrativo como penal.

Para mayor clarificación de las responsabilidades en que se incurre al efectuar la entrega de una notificación de forma irregular, basta recordar los casos de compañeros/as que con sentencia judicial por medio estuvieron a punto de entrar en prisión.

En relación con esto, se recuerda que se deben entregar las notificaciones en el domicilio especificado en la dirección del envío y que cualquier irregularidad en la dirección del mismo supone la imposibilidad de la entrega. Por ejemplo: nombre y apellidos del destinatario con errores, falta de datos del domicilio o que éstos sean erróneos, diferente localidad, etc.

En este aspecto hay que tener en cuenta que el último responsable de la entrega correcta de las notificaciones es el repartidor; Correos, en muchos casos, se lava las manos y, como se cita anteriormente, es el propio notificador el que tiene que demostrar la entrega legal de las mismas.

Es necesario recordar que, según normativa del Servicio Postal Universal (SPU), que Correos debe realizar, el remitente del envío es el propietario del mismo en tanto en cuanto no se efectúe la entrega y que lógicamente exigirá a Correos que ésta se intente en cualquier circunstancia. También en esa misma normativa Correos como prestador del Servicio Público Postal debe intentar la entrega de los envíos siempre que se conozca el domicilio del destinatario, aunque su dirección sea errónea. (Lógico desde el punto de vista del servicio al ciudadano).

Estas entregas con algún dato erróneo, pero que se efectúen correctamente al destinatario deberían ser objeto de defensa por parte de Correos en los ámbitos judiciales, pero como no es el caso, se recomienda extremar las precauciones., con especial atención a la recogida de datos, para evitar incurrir en falsedad documental.

### **Importante:**

**Todas aquellas instrucciones que realicen los jefes de unidad que contravengan la legalidad vigente son susceptibles de denuncia, siempre que se tenga constancia escrita o testifical de las mismas.**

**En la mayoría de los casos los jefes de unidad indican la posibilidad de adulterar**

alguno de los parámetros de entrega, siempre de forma verbal, siendo, como se cita anteriormente, el último responsable de falsedad documental el propio trabajador. El jefe negará, si se da la circunstancia, haber apuntado esa posibilidad y alegará desconocimiento. Son los casos de falsedad en el horario de entrega o en la fecha y sello de la misma.

## **ENTREGA DE GIROS Y REEMBOLSOS:**

Según circular interna de Correos de 29 de mayo de 2012, se modifican las cantidades que se deben llevar en metálico para el pago de los Giros y el cobro de reembolsos:

**Los giros cuyo importe individual sea inferior a 500 euros se abonarán en metálico. Se abonarán mediante cheque nominativo los giros iguales o superiores a 500 euros.** La oficina encargada del pago intentará agrupar los que van dirigidos a un mismo destinatario.

En este sentido, los giros para un mismo destinatario, cuya suma sea igual o superior a 500 euros se pondrán al pago siempre mediante cheque nominativo, por el total de la suma de los importes de los giros.

Si en el momento del pago de los giros en el domicilio del destinatario, el usuario manifestase su disconformidad con esa forma de abono, el personal de reparto deberá indicarle que, para el pago en metálico, deberá dirigirse a su oficina de referencia, entregándole un aviso de llegada (M4) y procediendo a liquidar el giro como avisado.

Si en el momento del pago de los giros en la oficina (avisados, apartados, lista), el cliente manifestase su disconformidad con esa forma de abono, la oficina procederá a la anulación del cheque, pagando el importe en metálico de aquellos giros que individualmente no superen la cantidad de 500 euros.

La nueva normativa de entrega de giros en relación con la **ley 10/2010 de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales** exige, a efectos de la actividad de Correos, la identificación de los destinatarios y las personas que intervengan en las operaciones.

Por tanto, en la fase de entrega de giros, las personas intervinientes son las personas destinatarias de los giros y los receptores de los mismos.

**Para dar cumplimiento a esa Ley, se deben recoger los datos identificativos del destinatario (NIF, CIF, Pasaporte, Tarjeta de Residencia) y, además, los mismos datos cuando el receptor no es el propio destinatario. Un caso especial es el pago de giros dirigidos a presos; en estos casos única y exclusivamente existirá la posibilidad de pedir identificación al preso.**



Siempre deberá identificarse tanto al destinatario como al receptor. Cuando no exista la posibilidad de identificación, bien por negativa o bien por carencia del documento, se avisará y se pasará a lista.

Se deben anotar los datos en la hoja del SGIE, con el fin de liquidar los giros pagados.

### **Pago de giros a menores:**

**En el caso de que el menor no disponga de DNI (documento obligatorio para mayores de 14 años), el importe del giro se abonará a quien ostente la representación tutelar del mismo y así lo acredite (normalmente los padres). La operativa de identificación y recogida de datos sería:**

Destinatario el menor: se recogería en el apartado de documento identificativo la mención menor.

Receptor: el que firme el giro con sus datos identificativos.

**En el caso de giros dirigidos a empresas, organismos y personas jurídicas en general se anotará el NIF de la entidad, así como la identificación del receptor. En el caso de que el receptor sea un miembro de las fuerzas de seguridad del Estado, se puede identificar con su nº de identificación profesional, solo en caso de estar prestando servicio.**

**El importe máximo que puede llevar un ACR asciende a 2.400 euros.**

### **Reembolsos:**

Deberán entregarse **siempre a domicilio, si es esta su modalidad de entrega, cuando el importe a cobrar sea igual o inferior a 1000 euros**. Si supera esa cantidad, el envío pasa a lista de la oficina, dejando aviso de llegada al destinatario para que pase a retirarlo en los plazos reglamentarios.

### **Ruteros y enlaces:**

**Los trabajadores que realicen estas labores tienen que tener en cuenta que no tienen obligación legal alguna de hacerse cargo de la apertura y cierre de las oficinas, ni mucho menos hacerse responsables del depósito en las mismas de dinero y cualquier tipo de envíos registrados sin recoger la firma o el visto bueno de un responsable del centro. ( Ya se dieron casos de acusación infundada hacia el rutero cuando, como se demostró más adelante, el responsable de la falta del dinero era el propio jefe de la oficina).**

## **OPERACIONES POSTERIORES AL REPARTO**

### **Correspondencia ordinaria:**

A la correspondencia ordinaria devuelta se le estampa en el anverso el sello “devuelto” o en su defecto se puede hacer con trazo de bolígrafo(sin borrar los datos del destinatario) y en el reverso se indica la causa de la devolución, n° de la sección, sello de fechas y firma del repartidor.

La correspondencia voluminosa no entregada por ausencia del destinatario se pasa a Lista, indicando en el anverso “avisado” , fecha y firma del repartidor.

### **Correspondencia certificada:**

A los certificados devueltos se les estampa en el anverso el sello “devuelto” y en el reverso se indica la causa de la devolución, identificación del repartidor, sello de fechas y firma del repartidor.

Se efectúa la liquidación en la PDA

Los envíos se separan en los siguientes grupos:

- Envíos que pasan a lista
- Envíos devueltos
- Envíos que quedan como depósito den la Unidad
- Envíos pendientes por “falta de tiempo”
- Avisos de recibo de envíos SICER entregados.

A los giros impagados se les anota la causa del impago en el recuadro del reverso de la libranza y en asiento de la hoja del SGIE, entregando al responsable de la liquidación la libranza y el importe de los giros.

Los reembolsos se liquidan directamente a los responsables del SGIE entregando los envíos devueltos y avisados, así como el dinero de los cobrados con la hoja de control de reembolso.

## **ALGUNAS NORMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

- 1.- Circularemos siempre por las aceras o zonas peatonales. Si no existen, circularemos por la derecha.
- 2.- Al cruzar la calle lo haremos por el sitio más seguro: paso de peatones, los regulados por semáforos o agentes de tráfico. Si no existen ninguno de los anteriores, cruzaremos por el lugar en el que tengamos mejor visibilidad, que suele ser por las esquinas.
- 3.- En carretera debemos circular por la izquierda o por el arcén si existe.
- 4.- No correr, sobre todo al subir o bajar escaleras.
- 5.- No pisar manchas de grasas o demás productos residuales que puedan originar caídas.

En el caso de conducir vehículos:

- 1.- Conduzca prudentemente y respete el Código de Circulación (se recuerda que el único responsable de las posibles infracciones es el conductor).

Correos solo abona las multas por estacionamiento en doble fila para efectuar una entrega, en ningún caso abona el resto de infracciones.

- 2.- Adáptese a la velocidad del tráfico y extreme las precauciones si viaja en condiciones climáticas adversas como lluvia, hielo, niebla....
- 3.- Mantenga la distancia de seguridad con el vehículo que le precede.
- 4.- Utilice siempre el cinturón de seguridad.
- 5.- Para maniobrar con seguridad, mire por los espejos retrovisores e indique con las luces intermitentes y con suficiente antelación la maniobra.
- 6.- Preste la mayor atención cuando conduzca. No se distraiga con aspectos ajenos a la conducción.
- 7.- No usar alforjas ni bandoleras no homologadas para el vehículo.
- 8.- No usar contenedores no homologados para el traslado de la correspondencia en el vehículo.
- 9.- No sobrecargar el cofre y usarlo en correcto estado de mantenimiento. Comprobar el cierre.
- 10.- Utilización de ropa de trabajo adecuada a la climatología y a la época del año.

Puesto de trabajo: según el **RD 486/ 1997 de 14 de Abril**, es importante que las dimensiones del puesto de trabajo se adapten a las dimensiones corporales del trabajador. En este sentido debajo de la mesa debe quedar espacio holgado para las

piernas y para permitir movimientos. Deben evitarse cajones u otros obstáculos que restrinjan el movimiento debajo de la mesa o que puedan ser fuente de golpes. Las dimensiones mínimas son: hueco para la silla 70 cm. , espacio libre para mover la silla 80 cm. y dimensiones de la profundidad del hueco de la mesa 70 cm.

Si trabajamos de pie hay que intentar combinar esta postura con la de sentado, es decir, utilizando asiento o taburete para que nos podamos sentar a intervalos periódicos.

**La temperatura de los locales donde se realicen trabajos sedentarios propios de oficinas estará comprendida entre 17 y 27 grados.**

**La temperatura de los locales donde se realicen trabajos ligeros estará comprendida entre 14 y 25 grados.**

**La humedad relativa estará comprendida entre el 30% y el 70%.**

Los trabajadores no deberán estar expuestos de forma frecuente o continuada a corrientes de aire cuya velocidad exceda de los siguientes límites:

- Trabajos en ambientes calurosos: 0,25 m/s
- “ sedentarios en ambientes calurosos: 0,5 m/s
- “ no sedentarios en ambientes calurosos: 0,75 m/s

#### **Vigilancia de la salud:**

La vigilancia médica de los trabajadores se efectúa por medio del examen médico, efectuado por el personal sanitario competente.

**Esta vigilancia es voluntaria para los trabajadores y solo puede realizarse con su consentimiento.**

**Se realizará de manera que se respete el derecho a la intimidad del trabajador y la confidencialidad de la información relativa a su estado de salud.**

Se centrará especialmente en los riesgos para la vista, los problemas musculoesqueléticos y la fatiga mental.

**(Normativa reflejada en el manual del alumno del curso de prevención de Riesgos Laborales realizado por Correos en 2008).**

#### **Manipulación de cargas:**

**En general el peso máximo recomendado para una carga en condiciones ideales de levantamiento no ha de sobrepasar los 25 Kg.,**

**Si quien maneja las cargas son mujeres, jóvenes o mayores, es aconsejable no sobrepasar el límite de 15Kg.**

**Trabajadores sanos y entrenados físicamente podrían manipular cargas de hasta 40 Kg. siempre que se realice de forma esporádica y en condiciones seguras. El límite en este caso serán 30 kg.**

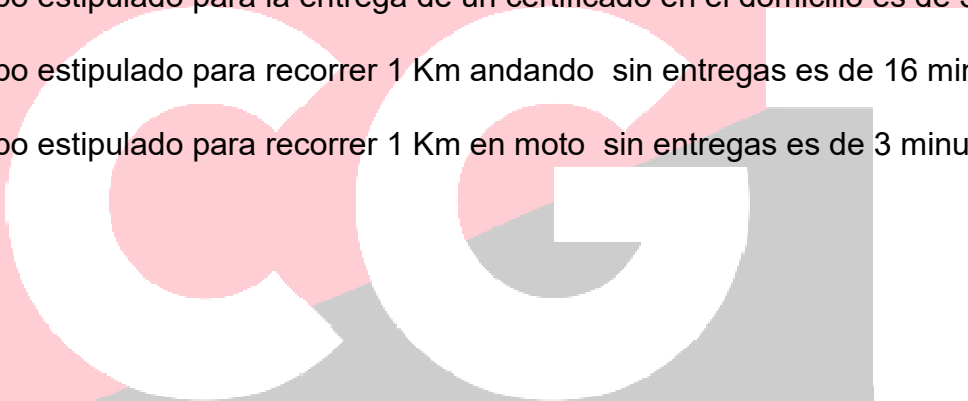
**No se debe exceder de 40 Kg. bajo ninguna circunstancia y superar los 25 Kg. debería ser considerado una excepción.**

### **ALGUNAS INDICACIONES QUE NOS PUEDEN SERVIR EN NUESTRO TRABAJO.**

El tiempo estipulado para la entrega de un certificado en el domicilio es de 3 minutos

El tiempo estipulado para recorrer 1 Km andando sin entregas es de 16 minutos.

El tiempo estipulado para recorrer 1 Km en moto sin entregas es de 3 minutos.



## **NORMATIVA LEGAL RECOGIDA EN EL PRESENTE MANUAL:**

- R.D. 1829/ 1999 de 3 de Diciembre.- Reglamento de Prestación de Servicios Postales y Telegráficos.
  - Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/ 1995 de 8 de Noviembre.
  - R.D. 486/ 1997 de 14 de Abril. Condiciones Mínimas de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo.
  - Ley 10/ 2010 de 28 de Abril de Prevención del Blanqueo de Capitales.
  - Manual de Productos y Procedimientos (1999).- Elaborado por Correos.
  - Manual Básico de Reparto (2008). – Elaborado por Correos.
  - Normativa interna de entrega de Notificaciones.- (2012).
  - Circular interna de 29 de Mayo de 2012 sobre la gestión del pago de giros y el cobro de reembolsos.
  - Ley 39/2015 de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las AAPP
- Normativa interna de la Subdirección de Red Logística.

Diciembre de 2017.