

TEMA 13: ASPECTOS BÁSICOS EN CORREOS EN MATERIA DE SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN (RGPD en vigor desde el 25-5-2018), PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, IGUALDAD, VIOLENCIA DE GÉNERO Y RELACIONES LABORALES.

La dirección de Correos ha decidido agrupar en un mismo tema de la convocatoria de examen cinco materias que, en principio, son muy diferentes. Tres de ellas hacen referencia a aspectos preventivos: prevención del tratamiento fraudulento, pérdida o robo de datos personales, prevención del blanqueo de capitales y prevención de la salud laboral de los empleados. Los dos capítulos restantes hacen referencia a las relaciones laborales en la empresa.

13.1 La seguridad en la información

Habitualmente facilitamos nuestros datos personales cuando abrimos una cuenta en el banco, cuando solicitamos participar en un concurso, cuando reservamos un vuelo o un hotel, cada vez que efectuamos un pago con la tarjeta de crédito o cuando navegamos por Internet.

El nombre y los apellidos, la fecha de nacimiento, la dirección postal o de correo electrónico, el número de teléfono, el DNI, la matrícula del coche y muchos otros datos que usamos a diario constituyen información valiosa que podría permitir identificar a una persona, ya sea directa o indirectamente.

Nuestros datos pueden ser recogidos en ficheros que dependen de las administraciones públicas y de empresas u organizaciones privadas, que los utilizan para desarrollar su actividad.

El Reglamento General de Protección de Datos de ámbito europeo entró en vigor el 25-5-2018, recoge una serie de derechos fundamentales de los ciudadanos al respecto. El Estado Español, como miembro de la UE tiene la obligación de transponer a su ordenamiento jurídico esta Directiva Europea. Por este motivo, toda la normativa que desarrolla esta Directiva deberá ser actualizada y, entretanto esto no suceda, el RGPD es de plena aplicación.

En el momento en que se procede a la recogida de los datos personales, el interesado debe ser informado previamente de modo expreso, preciso e inequívoco, entre otros, de la existencia de un fichero, de la posibilidad de ejercitar sus derechos (ARCO) y del responsable del tratamiento. Si se van a registrar y tratar datos de carácter personal, será necesario informar previamente a los interesados, a través del medio que se utilice para la recogida, de modo expreso, preciso e inequívoco:

- De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
- Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.
- De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.
- De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las referidas advertencias.

El derecho de **acceso** permite al ciudadano conocer y obtener gratuitamente información sobre sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento.

El derecho de **rectificación** se caracteriza porque permite corregir errores, modificar los datos que resulten ser inexactos o incompletos y garantizar la certeza de la información objeto de tratamiento.

El derecho de **cancelación** permite que se supriman los datos que resulten ser inadecuados o excesivos, sin perjuicio del deber de bloqueo recogido en El RGPD.

El derecho de **oposición** es el derecho del afectado a que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos de carácter personal o se cese en el mismo.

Procede finalmente que aclaremos una serie de conceptos en relación al RGPD, que nos ayudarán a entender el contenido del capítulo:

- Datos de carácter personal son cualquier información relativa a una persona física identificada e identificable.
- Fichero es un conjunto organizado de datos.
- Tratamiento de datos es la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo, cancelación, comunicación o cesión de datos personales.
- Responsable del fichero o tratamiento es la persona que decide sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de datos.
- Encargado del tratamiento es la persona que trata datos personales por cuenta del responsable del fichero o tratamiento.

13.1.1 La seguridad en la información en Correos

Correos tiene motivos legales para proteger los datos personales que trata en el desempeño de sus funciones. El RGPD obliga a Correos como a cualquier administración o empresa. Además, el artículo 5 de la Ley Postal señala que los operadores postales deberán realizar la prestación de los servicios con plena garantía del secreto de las comunicaciones postales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 18.3 y 55.2 de la Constitución Española. Este artículo de la Ley Postal añade en un segundo párrafo que los operadores que presten servicios postales no facilitarán ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario ni a sus direcciones.

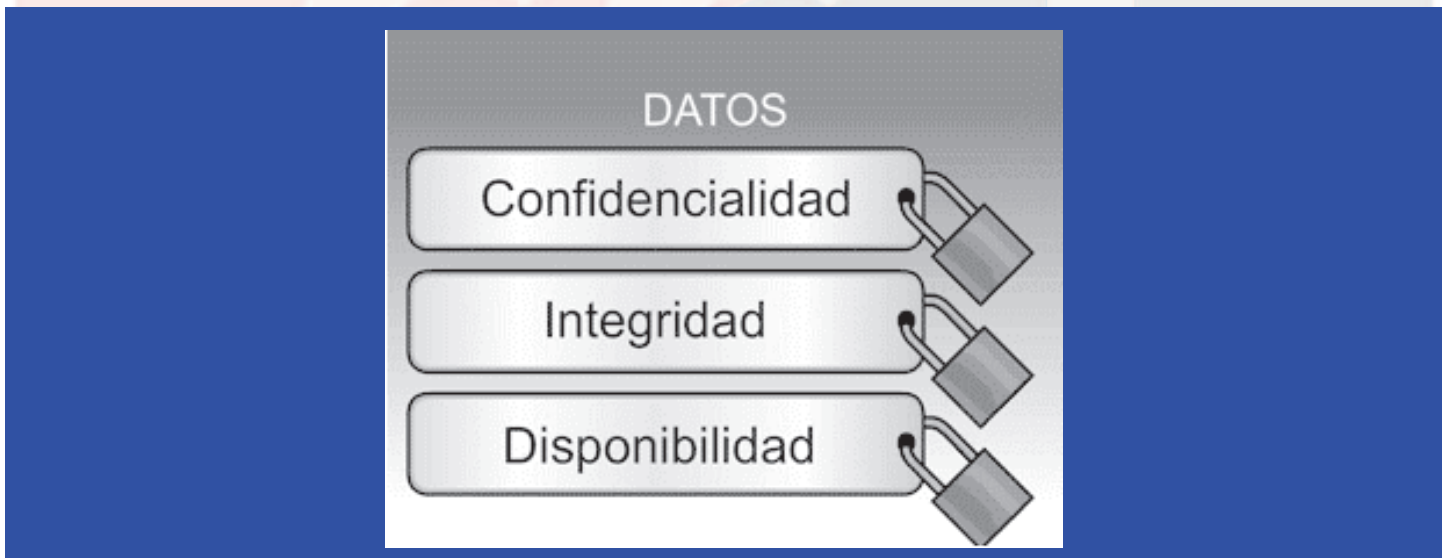
Por otra parte, Correos, como cualquier empresa, debe proteger los datos personales que trata, para mantener su fiabilidad ante los usuarios del servicio.

La seguridad de la información se define como la preservación de la: confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, pudiendo, además, abarcar otras propiedades, como la autenticidad, la responsabilidad, la fiabilidad y el no repudio (UNE-ISO/IEC 27002).

La confidencialidad es la propiedad de la información por la que se garantiza que dicha información está accesible únicamente a personal autorizado. Se entiende, en el ámbito de la seguridad, como la protección de los datos y de la información intercambiada entre un emisor y uno a más destinatarios.

La integridad es la propiedad que busca mantener los datos libres de modificaciones no autorizadas, ya sean intencionadas o no. La violación de la integridad se presenta cuando un empleado, programa o proceso modifica o borra datos que son parte de la información.

La disponibilidad tiene por objeto garantizar que la información y los sistemas de información pueden ser utilizados en la forma y tiempo requeridos.



Las amenazas son acciones capaces de modificar el estado de seguridad de un sistema. Dentro de ellas destacan: los desastres naturales, los desastres industriales, los errores y ataques. Toda organización debe implantar medidas de seguridad adecuadas para minimizar la probabilidad de materialización de estas amenazas o su impacto.

En materia de seguridad en la información, los riesgos de que una amenaza se materialice son los siguientes: infección por virus, accesos no autorizados, pérdida de información, incumplimiento legal, daño a la imagen pública.

El RGPD tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente su honor, intimidad y privacidad personal y familiar. Regula el tratamiento de los datos y ficheros de carácter personal, independientemente del soporte en el cual sean tratados, los derechos de los ciudadanos sobre ellos y las obligaciones de aquellos que los crean o tratan.

EL RGPD desarrolla y armoniza los principios comunitarios y las medidas de seguridad a aplicar en los sistemas de información. Impone al responsable del fichero adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal. Estas medidas se aplican atendiendo a tres niveles de seguridad:

NIVEL BÁSICO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
Todos los ficheros que contengan datos personales	Todos los ficheros que contengan datos de:	Todos los ficheros que contengan datos de:
	· Infracciones penales y administrativas	· Ideología
	· Hacienda Pública	· Afiliación sindical
	· Servicios Financieros	· Religión
	· Solvencia Patrimonial	· Creencias
	· Evaluación de la personalidad	· Origen Racial
		· Salud
		· Vida sexual
		· Fines policiales sin consentimiento

Además de la legislación, existen varias normas emitidas por Organismos Internacionales Estandarizados (conocidas como normas ISO) que se usan de referencia y cuentan con reconocimiento internacional:

- UNE-ISO/IEC 27001: Sistemas de gestión de seguridad de la información.
- UNE-ISO/IEC 27002: Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información.

El estándar para la seguridad de la información UNE-ISO/IEC 27001 “especificaciones para los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información” proporciona un modelo para la creación, implementación, funcionamiento, supervisión, revisión, mantenimiento y mejora de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Esta norma sigue el modelo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (Plan-Do-Check-Act, conocido como el modelo PDCA).

El estándar UNE-ISO/IEC 27002, “Código de buenas prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información”, 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.

A nivel de Correos, hemos de tener en cuenta directrices básicas de seguridad que deben estar presentes en nuestro trabajo diario como empleados, relativas a los siguientes aspectos: acceso físico, contraseñas seguras, buen uso de internet y del correo electrónico, prevención contra códigos maliciosos (virus, troyanos, spyware), protección de la información, dispositivos extraíbles y portátiles.

Coincidiendo con la entrada en vigor del RGPD, la Dirección de Correos emitió instrucciones generales para suprimir algunos formularios utilizados hasta entonces (M11A y M11i, excepto en el ámbito rural) y modificar otros (el impreso para la admisión de relaciones, etc.).

13.1.2 El acceso físico de las personas

El acceso de las personas a las instalaciones de Correos debe estar controlado, de forma que no pueda entrar personal no autorizado. El personal autorizado deberá identificarse de forma visible dentro de cualquier edificio de Correos.

13.1.3 Uso del identificador y de las contraseñas

El identificador del usuario (UC) y su contraseña son personales e intransferibles. Te identifican y te hacen responsable de las acciones que se realizan con ellos.

No debes comunicar la contraseña a nadie y no debes escribirla en ningún sitio. Esa es la manera más sencilla de que alguien la encuentre y te pueda suplantar.

Si sospechas que alguien conoce tu contraseña, cámbiala. Debes cambiarla periódicamente, por lo menos 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.

Los ataques que se intentan evitar mediante contraseñas seguras son:

- Ataques de fuerza bruta: se intenta recuperar una clave probando todas las combinaciones posibles: Para una clave de 8 caracteres alfanuméricos se tardaría una media de 23 años en probar todas las combinaciones posibles. Sin embargo, una contraseña de 5 caracteres se podría averiguar en pocos días.
- Ataques de diccionario: se intenta averiguar una contraseña probando todas las palabras de un diccionario, por ello hay que emplear letras mayúsculas, minúsculas y símbolos.

13.1.4 Uso seguro de internet y del correo electrónico

Internet en Correos es para uso profesional únicamente. Si tienes autorización para realizar descargas, hazlo en sitios seguros y conocidos. Intenta no proporcionar información sensible y personal en sitios de internet, porque pueden robar tu identidad. Al navegar por internet ten activado el antivirus. Evita visitar zonas peligrosas, porque el mero hecho de visitarlas puede provocar un ataque a tu sistema. No realices descargas de sitios no confiables.

En el uso del correo electrónico debes tener en cuenta que el correo electrónico es únicamente para uso profesional. Únicamente debes dar tu dirección de correo electrónico a personas conocidas. Está prohibido leer, copiar, borrar o modificar los mensajes de correo electrónico o archivos de otros usuarios sin su consentimiento. No envíes información sensible o confidencial por correo electrónico (si envías información sensible, cifra el mensaje). Comprueba antes de enviar un correo electrónico el destinatario y la información que envías. No respondas correos SPAM ni reenvíes mensajes en cadena. Recuerda que si alguien tiene tu clave de acceso podría mandar correos en tu nombre.

En la recepción de correos electrónicos debes tener en cuenta que solo debes dar tu dirección a personas que conozcas. Solo debes abrir los correos de remitentes conocidos. Antes de ejecutar un adjunto, analízalo con el antivirus (si proviene de un desconocido no lo ejecutes, elimínalo inmediatamente). No uses los link 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.

13.1.5 Prevención contra códigos maliciosos

Un virus o software maliciosos 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:

- Virus informáticos: el código es capaz de generar copias de sí mismo en programas distintos al que ocupa y produce acciones nocivas en el sistema informático.
- Gusanos: el código absorbe recursos del sistema, de forma creciente, hasta que lo bloquea.
- Caballos de Troya: es un programa de uso autorizado que contiene un código dañino. El código dañino toma el control cuando este programa comienza a ejecutarse.
- Bombas lógicas: es un código que se ejecuta al producirse un hecho predeterminado (una determinada fecha, un número de encendidos del sistema).
- Spyware y adware: software que se instala en tu ordenador para recoger información, a través de tu conexión a internet, sin tu conocimiento ni tu consentimiento.
- Phishing: fraude que usa una imagen de confianza para causar un daño y conseguir información de las víctimas.

Son síntomas de que el ordenador está infectado: cuando el PC cambia la página de inicio, aparecen nuevas barras de herramientas, el rendimiento es más lento, aparecen más pop-ups. Si crees que tu ordenador tiene un virus o spyware, desconéctalo de la red y avisa al CAU.

La única recomendación válida para evitar el software malicioso es mantener un programa antivirus instalado, activado y actualizado. No se debe abrir nunca ficheros recibidos de fuentes desconocidas y se debe notificar al CAU cualquier anomalía que se detecte en el PC.

13.1.6 Protección de la información en papel

La información en papel debe ser protegida con el mismo celo que la información digital, para ello se deben seguir las siguientes pautas:

- Durante la jornada laboral, no dejes documentación a la vista y desatendida.
- No dejes en el fax o impresoras información confidencial.
- Al terminar la jornada guarda la información en un lugar seguro.
- Destruye la información confidencial de forma segura, utilizando las destructoras de papel.

13.1.7 Protección de la información – PC

Las siguientes directrices ayudan a proteger la información que se encuentra en los equipos informáticos:

- Los equipos informáticos de Correos son únicamente para uso profesional.
- Usa las aplicaciones corporativas. No crees tus propios ficheros y no trabajes en la red local con información procedente de un sistema informático ajeno a Correos.
- Utiliza las unidades de red para guardar tu trabajo diario.
- Accede únicamente a la información necesaria para el desarrollo de tus funciones.
- Respeta las medidas y sistemas de seguridad implantados en el equipo, no desactives ni deshabilites.
- Evita que las personas que no deban tener acceso a alguna información puedan conocerla.
- Cuando te vayas a casa, apaga el ordenador.
- Cierra la sesión y bloquea el equipo cuando te ausentes del puesto de trabajo.
- Instala en el ordenador exclusivamente software autorizado y proporcionado por Correos.
- Si viajas con tu portátil, no lo dejes desatendido, te lo pueden robar.
- Si estás trabajando en un sitio público, vigila que nadie te esté observando.

13.1.8 Protección de la información-conversación telefónica

- No mantengas conversaciones privadas en lugares públicos.
- No des contraseñas o cualquier tipo de credencial por teléfono.
- Utiliza siempre un móvil corporativo para realizar conversaciones profesionales.
- Evita mantener conversaciones confidenciales por teléfono, dado que no se sabe quién más puede estar escuchando.

13.1.9 Protección de la información-Equipos extraíbles

- Utiliza solo dispositivos facilitados por la organización.
- No copies datos confidenciales en estos dispositivos sin autorización previa del responsable.
- Siempre que se transporten estos dispositivos intenta que la información confidencial vaya cifrada.
- Cuando traslades uno de estos dispositivos, mantente siempre alerta para evitar robos.

13.1.10 Protección de la información-Ingeniería social

La “ingeniería social” es la manipulación inteligente de la tendencia natural de la gente a confiar. El atacante busca obtener información o privilegios de acceso haciéndose pasar por alguien de confianza. El phishing utiliza esta técnica para hacer daño y obtener información de la víctima.

13.1.11 Política de Seguridad

La política de seguridad de la información de una organización es la declaración de compromiso de la Dirección con la seguridad de la información, de acuerdo con los objetivos del negocio y la normativa vigente. En este sentido, la política de seguridad de Correos está publicada en la intranet Conecta y debe ser conocida por todos los trabajadores que pertenecen a la organización y por los proveedores.

Son principios básicos de esta política de seguridad:

- Proteger la información es responsabilidad de todos.
- El incumplimiento de la política y del cuerpo normativo de seguridad puede tener consecuencias disciplinarias.

13.1.12 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. Cumple con la normativa de seguridad que se encuentra en internet.
8. Identifícate de forma visible en cualquier edificio de Correos.
9. Guarda la información de forma adecuada para que no se divulgue a personas no autorizadas.
10. Comunica cualquier incidente de seguridad al Centro de Atención al Usuario (CAU).

13.2 Prevención del blanqueo de capitales

La prevención del blanqueo de capitales se regula en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, y en el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, que desarrolla la anterior Ley¹.

El blanqueo de capitales consiste en el envío o recepción de dinero a sabiendas de que dichos fondos provienen de una actividad delictiva, con el propósito de encubrir su origen ilícito. Asimismo, se entiende por financiación del terrorismo el envío o recepción de dinero con la intención de utilizar o con el conocimiento de que los fondos serán utilizados para cometer delitos de terrorismo.

La legislación exige identificar a los clientes y a las personas que intervengan en las operaciones de envío y recepción de dinero. Exige también identificar al titular real de la operación cuando el interviniente no actúa por cuenta propia y en el caso de las personas jurídicas. Además, exige también:

- Examen especial de aquellas operaciones que puedan estar vinculadas al blanqueo de capitales, con independencia de su cuantía.
- Obtener información sobre el propósito de la operación.
- Seguimiento continuo de la relación de negocios para garantizar que las operaciones coinciden con el perfil de riesgo del cliente.
- Conservación de documentos acreditativos de las operaciones e identidad de quienes las realizan, durante el plazo de 10 años.
- Comunicación de los empleados al Área de Prevención y de la Comisión y el Representante al SEPBLAC de cualquier hecho u operación de la que existan indicios de su vinculación con el blanqueo de capitales.
- Abstención de ejecutar operaciones sospechosas sin efectuar previamente dicha comunicación al SEPBLAC o su comunicación posterior inmediata cuando la abstención no sea posible o pueda dificultar la persecución de los beneficiarios de la operación.
- Deber de no revelar al cliente o a terceros las operaciones comunicadas o que están siendo objeto de examen especial.
- Establecimiento de medidas de control interno adecuadas para la actividad desarrollada por Correos.
- Transmitir a los empleados de la entidad la concienciación de las exigencias derivadas de la Ley, a través de planes y cursos de formación.

Las infracciones previstas en la Ley 10/2010 se clasifican en leves, graves y muy graves, siendo infracción muy grave, por ejemplo, el incumplimiento de la prohibición de revelación o la debida reserva. La Ley establece sanciones para las entidades, que pueden ir desde la amonestación a multa de hasta el 5% de los recursos propios y revocación de la autorización para operar.

¹ Hay que aclarar que esta normativa no está adaptada a la Directiva 849/2015 en aspectos relevantes y por este motivo, la Comisión Europea tiene abierto un procedimiento de infracción contra el Estado Español.

13.2.1 Normativa interna

Correos está obligado a cumplir la Ley 10/2010 respecto a la actividad de los envíos y pagos de dinero (giros) y a las transferencias Western Union.

En los **procesos operativos**, Correos ha adecuado los sistemas informáticos en la operativa de admisión y pago de giros, creando un módulo para las diferentes aplicaciones de envío de dinero, para prevenir el blanqueo de dinero, denominado SEDI/PBC. Los sistemas informáticos afectados por estas operaciones son IRIS (admisión de envíos de dinero) y SGIE (pago de todo tipo de giros).

Mediante este nuevo sistema, es necesario efectuar un registro inicial de todos los clientes en el momento de realizar su primera operación, creando una “Ficha del Cliente”, con una serie de datos obligatorios, entre los que se encuentra el de la actividad profesional y el motivo del giro. La información contenida en esta ficha sustituye a la contenida en el antiguo formulario DAE.

Además es necesaria la identificación del cliente antes de efectuar la operación de admisión o pago de giro, mediante documento identificativo válido del remitente o beneficiario, cuyos datos sobre nombre, apellidos, domicilio y número y tipo de documento de identidad quedan registrados en los sistemas informáticos de Correos.

En materia de **archivo y control de documentos**, la documentación de operaciones y clientes relacionados con operaciones de giro se archivan y conservan durante un periodo de 10 años. Este periodo se contará desde el día en que se ejecutó la operación.

El **Manual de PBC** es una norma de obligado cumplimiento para empleados y directivos de Correos. Su primera versión es de junio de 2006. En él se recogen las medidas de control interno establecidas para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Las actualizaciones del Manual son aprobadas por la Comisión de Control (la última es de junio de 2017), con la excepción de aquellas que afectan únicamente a la composición del listado de paraísos fiscales.

La Comisión de Control es el órgano competente para la aprobación del Manual de PBC y autoriza su distribución a directivos y empleados mediante su publicación en la intranet “Conecta”.

Cabe señalar que se ha creado para las Oficinas y Unidades de Reparto una Ficha de consulta Rápida en la que se exponen de forma resumida las obligaciones de los empleados de admisión y pago de giros.

En cuanto a **Western Union**, procede señalar que Correos firmó con WU un Protocolo de Actuación en Materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Terrorismo en junio de 2014, para reforzar la información compartida por ambas partes.

13.2.2 Estructura organizativa en materia de PBC

El **Consejo de Administración** de Correos es el máximo órgano de dirección, ostenta las funciones y responsabilidades que le atribuye la Ley. El Consejo de Administración recibe el informe del experto externo en el plazo máximo de 3 meses desde su emisión. Adoptará las medidas necesarias para solventar las deficiencias identificadas.

La **Comisión de Control** es el órgano de control interno en materia de PBC. Su presidente es un representante de la Dirección de Operaciones. Son funciones de esta Comisión:

- Impulsar la implantación y desarrollo de los procedimientos y obligaciones establecidos en la Ley.
- Supervisar los documentos elaborados por las distintas Direcciones de Correos.
- Analizar, controlar y comunicar la información relativa a las operaciones susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales.
- Ser informada de las actas de las auditorías externas e internas relativas a la PBC.
- Aplicar la política de Correos en materia de PBC.
- Aprobar los planes anuales de formación para directivos y empleados.
- Elaborar una relación de los documentos e informes que hayan sido remitidos al Consejo de Administración.
- Aprobar la memoria anual elaborada por el Área de Prevención con las actuaciones e información más relevantes.

La Comisión se reúne al menos una vez al trimestre y toma acuerdos por mayoría de sus miembros.

El **Representante ante el SEPBLAC** es la persona encargada de la comunicación de la información necesaria en materia de PBC. Son funciones suyas:

- Actuar como coordinador de todas las actividades que realiza Correos en su lucha contra el blanqueo de capitales.
- Canalizar todas las comunicaciones existentes entre el SEPBLAC y Correos, especialmente la Declaración Mensual de Operaciones.
- Participar en las reuniones que convoque el SEPBLAC, cuando estas tengan finalidad consultiva o divulgativa.
- Comparecer en los procedimientos administrativos o judiciales en relación con los datos recogidos en las comunicaciones al Servicio Ejecutivo de la Comisión.
- Mantener informada a la Comisión de Control de cualquier circunstancia que pudiera alterar la política de prevención.

El Área de Prevención del Blanqueo de Capitales es la unidad técnica para el tratamiento y análisis de la información, encuadrada en la Dirección Adjunta de Operaciones, dentro de la Subdirección de Servicios Financieros. Tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Diseñar e implementar en Correos los programas de cumplimiento, seguimiento y control de la normativa en materia de PBC.
- Elaborar los planes de acción correctivos que se deriven de las novedades que surjan.
- Trasladar al Representante de la Comisión las propuestas de revisión del Manual de PBC.
- Supervisar el funcionamiento de los procedimientos de prevención.
- Evaluar los riesgos a los que se enfrenta Correos.
- Analizar e investigar las comunicaciones de operaciones sospechosas recibidas de la Red de Oficinas.
- Presentar al Representante de la Comisión la Declaración Mensual de Operaciones (DMO).
- Presentar al Representante de la Comisión la relación de operaciones con indicios de blanqueo de capitales.



CCGT
CORREOS

Los responsables de Oficinas/Unidades de Reparto deben velar por el cumplimiento de la normativa y serán el interlocutor con la Unidad Técnica. Sus funciones en materia de PBC son:

- Estar informado e informar a los empleados de la normativa interna sobre prevención, cumpliendo y exigiendo su cumplimiento.
- Analizar en detalle cualquier operación sospechosa, comunicándola al Área de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Validar los conocimientos y formación de los empleados que realizan operaciones de envío y pago de dinero, previamente a la designación de los empleados para tales funciones.
- Analizar la documentación acreditativa de la actividad profesional o empresarial y del origen lícito de los fondos de los clientes en aplicación de las medidas reforzadas de diligencia debida.
- Controlar el archivo de la documentación referida a clientes.
- Autorizar las operaciones con PEP's y operaciones en las que se apliquen medidas reforzadas.

Los empleados de las Oficinas/Unidades de Reparto tienen las siguientes funciones:

- Realizar la identificación y verificación de los clientes, así como la correcta introducción de los datos de los mismos en los sistemas informáticos y escaneado de las documentaciones portadas en los sistemas informáticos.
- Identificar cualquier operación que dé lugar a sospechas, comunicándolo al responsable de la Unidad.
- Recibir los cursos sobre PBC establecidos, así como conocer y poner en marcha los procedimientos para prevenir el blanqueo de capitales.
- Mantener el deber de confidencialidad con respecto a todas las operaciones o clientes que hayan sido considerados sospechosos de blanqueo de capitales.

CORREOS

13.2.3 Identificación de los clientes

Los empleados de Correos identificarán y comprobarán, mediante documentos fehacientes, la identidad del cliente con carácter previo a la realización de operaciones de admisión o pago de giro nacional o internacional, de cualquier modalidad y con independencia de su importe.

Se consideran documentos fehacientes a efectos de identificación formal:

- Para identificar a personas físicas de nacionalidad española: el DNI, original y en vigor.
- Para identificar a personas físicas de nacionalidad extranjera, cualquiera de los siguientes documentos, originales y en vigor:
 - Tarjeta de Identidad Extranjero/Tarjeta de Residencia.
 - Pasaporte válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular.
 - En el caso de ciudadanos de la UE o del Espacio Económico europeo, el documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen o el pasaporte.
 - 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 (excepto en operaciones de Western Union).

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. La aceptación de estos documentos se encuentra sujeta a la autorización del Área de Prevención.

- Para identificar a personas jurídicas será necesario que la persona física que realiza la operación se identifique 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, certificación del Registro Mercantil provincial, o cualquier otro documento que acredite fehacientemente la denominación y forma jurídica de la persona jurídica.

No serán documentos válidos de identificación:

- Permiso de conducir.
- Pasaporte español.
- Cédulas de Identificación de países no pertenecientes a la UE o al Espacio Económico Europeo (EEE).
- Certificado de Registro de Ciudadanos de la Unión (carta verde).
- Seamansbook o Libreta Marítima.
- Carné Consular. Solo se admite el carné consular expedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores para diplomáticos residentes en España.

La primera operación del proceso de transacción consiste en identificar al titular, con carácter previo al establecimiento de relaciones de negocio. El titular es la persona física por cuya cuenta se pretende establecer una relación de negocios o intervenir en cualesquiera operaciones. También pueden ser las personas físicas que posean o controlen un porcentaje superior al 25% del capital de una persona jurídica.

Cuando el titular de la operación sea otra persona física distinta a la que actúa, la persona que actúa deberá hacer constar la autorización de la persona por la que actúe y el documento de identificación de aquella, además del suyo. Cuando el titular de la operación sea persona jurídica, se solicitará información a efectos de determinar su estructura de propiedad o de control y de identificar al titular real de la misma, por lo que el representante de la misma deberá cumplimentar y firmar el DAE.

Es necesario digitalizar y almacenar los documentos identificativos de los clientes de operaciones de giro. Por ello, el empleado escaneará la documentación de identificación del cliente, verificando la calidad de la imagen, para que pueda ser consultada en el futuro.

Se efectúa un registro inicial de todos los clientes en el momento de realizar su primera operación, creando una "Ficha del Cliente" con una serie de datos obligatorios. El dato más importante es el tipo y número del Documento (DOI). Si el cliente ya ha sido registrado con anterioridad en la BBDD PBC, al informar al sistema del tipo y número del documento, aparece el formulario con los datos completados.

CORREOS

13.2.4 Medidas de diligencia debidas

La normativa establece una serie de medidas para garantizar la legalidad de las transacciones. Estas medidas pueden ser simplificadas, normales o reforzadas.

Son medidas **simplificadas**:

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

Son medidas **normales**:

- Identificación del titular real y adopción de las medidas adecuadas a fin de comprobar su identidad.
- Conocimiento de la actividad profesional o empresarial del cliente.
- Conocimiento del propósito e índole que motiva la operación.
- Seguimiento continuo de la relación de negocio.

Son medidas **reforzadas**:

- Presentación de justificación documental (documentación acreditativa de su actividad económica y documentación que justifique el origen lícito de los fondos).
- Declaración de Actividad Económica (DAE).
- Si en el documento de identificación presentado por el cliente no figura domicilio en España, este deberá presentar cualquier documento que acredite su estancia en España. El documento deberá ser original y recogerá el nombre completo del cliente y su dirección. Son documentos acreditativos válidos para justificar la estancia: certificado de empadronamiento, contrato de alquiler de vivienda, escritura de vivienda, seamansbook o libreta marítima. No se acepta Lista de Correos como domicilio.

13.2.5 Política de admisión de clientes

Para prevenir el blanqueo de capitales resulta prioritario conocer a los clientes y establecer diferentes categorías, en función de los siguientes factores: frecuencia y cuantía de los envíos, actividad que motiva los envíos, origen o destino del dinero enviado. Así se puede determinar el perfil de riesgo y, en función del mismo, aplicar las medidas oportunas.

Se distinguen tres perfiles de riesgo:

- Riesgo bajo: a estas personas se les aplican medidas simplificadas o normales de diligencia debida y no necesitan ninguna autorización específica para ser admitidos.
- Riesgo medio: se les aplican medidas reforzadas de diligencia debida y su admisión requiere la autorización expresa de los directores de Oficina y Unidades de Reparto o del Área de Prevención.
- Riesgo alto: personas involucradas en operaciones de blanqueo o de terrorismo, que no serán admitidas como clientes de Correos.

Se aplican medidas simplificadas a:

- Las Administraciones Públicas, previamente clasificadas mediante su CIF por Correos, así como a sus organismos dependientes.
- Las entidades de derecho público de los Estados miembros de la UE o de países terceros equivalentes.
- Las sociedades controladas o participadas mayoritariamente por entidades de derecho público de los Estados miembros de la UE o de países terceros equivalentes.
- Las entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de PBC.
- Las sucursales o filiales de entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de PBC.
- Las sociedades con cotización en bolsa cuyos valores se admitan a negociación en un mercado regulado de la UE o de países terceros equivalentes, así como sus sucursales o filiales participadas mayoritariamente.
- Los envíos de dinero para pago del propio servicio postal con origen y destino en el propio servicio de Correos.

Se aplican 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 3.000 € individuales o acumulados en un trimestre.
- Los clientes de giro internacional que envíen o reciban con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que acumuladas con las del último mes natural no superen los 1.500 € (enviados o recibidos).

Se aplican medidas reforzadas a:

- Los clientes de giro internacional de países de riesgo o que envíen o reciban fondos de o hacia los mismos, cuyo importe acumulado de sus operaciones en el mes natural sea superior a 1.500 €.
- Los clientes de giro nacional e internacional remitentes o destinatarios que superen 3.000 € individuales o acumulados en un periodo de un trimestre natural.
- Los clientes relacionados en peticiones de Juzgados, Policía, Requerimiento 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 PBC.
- Las operaciones con origen o destino a países que supongan un riesgo superior al normal y que una vez informada la Comisión de Control tome esa decisión.
- Personas de responsabilidad pública (PEP's). Se considera en este capítulo a las siguientes:
 - Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes por elección, nombramiento o investidura en otros Estados miembros de la UE o terceros países.
 - Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el Estado español, tales como altos cargos, los parlamentarios nacionales y del Parlamento Europeo.
 - 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 capitales 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 las referidas personas, aunque hayan dejado sus funciones, durante dos años. También se aplican a los familiares o allegados de las personas con responsabilidad pública.

La admisión de las personas con responsabilidad pública como clientes debe ser autorizada directamente por el responsable de Oficina/Unidad de Reparto, quien trasladará su decisión al Área de Prevención, que informará en las reuniones de la Comisión para que tome razón de esta decisión.

13.2.6 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.
- 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.
- Oculten al titular real para enviar una operación o dividan una transacción en dos o más.
- Realicen operaciones que presenten indicios de estar relacionadas con el blanqueo de capitales.
- Personas jurídicas cuya estructura de propiedad o de control no haya podido determinarse.

Cualquier operación que dé lugar a sospechas puede no ser aceptada por el empleado y dará lugar a la comunicación inmediata como operación sospechosa. Cuando la abstención no sea posible o pueda dificultar la persecución de los beneficiarios de la operación, podrá llevarse a cabo, efectuando la comunicación de la operación sospechosa al Área de Prevención de Blanqueo de Capitales.

El Área de Prevención es la encargada de adoptar las decisiones finales sobre la abstención y de informar a los empleados sobre la forma de actuar en cada caso.

La comunicación de las operaciones sospechosas al SEPBLAC, efectuada por la Comisión, expondrá los motivos que justificaron la ejecución de la operación.

Cuando en aplicación de la política interna o por imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida, los fondos deban ser devueltos al cliente, el reintegro de los mismos se efectuará a través del mismo medio de pago utilizado inicialmente para su ingreso.

Cuando el emisor o el receptor de un giro sea una persona incluida en alguna de las listas públicas relacionadas con el terrorismo o grupos afines, el sistema bloqueará la operación. Para ello el sistema informático consulta automáticamente el listado “Consolidated list of persons, groups and entities subject to EU financial sanctions”, elaborado por la Unión Europea.

En ningún caso podrá revelarse al cliente ni a terceros las actuaciones que se puedan estar realizando en relación con las obligaciones derivadas de la Ley. No se realizará ninguna operación sin la previa identificación ni cuando haya dudas sobre la validez de la documentación aportada, con especial atención a posibles falsificaciones.

13.2.7 Operaciones sospechosas

Las operaciones que se relacionan a continuación se consideran sospechosas:

- Operaciones no ejecutadas (fallidas), que no llegan a realizarse porque el cliente rehúsa terminarla cuando se le exige algún requisito esencial de identificación, se niega a cumplimentar la Declaración de Actividad Económica (DAE) o a aportar la documentación acreditativa de su actividad.
- Operaciones inusuales o fuera de lo normal:
 - Operaciones en las que se aprecie que el cliente fracciona la operación en varias para eludir el deber de identificación adicional.
 - 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 justificativa de domicilio permanente o temporal en España.
 - Operaciones en las que el cliente trata de eludir las medidas de diligencia debida.
- En general, operaciones que presentan indicios de blanqueo de capitales o conexión con actividad delictiva.

Los empleados que detecten operaciones que presenten estos indicadores de riesgo deben abstenerse de ejecutarlas y comunicarlas al Área de Prevención, para que adopte una decisión sobre su comunicación por indicio al Servicio Ejecutivo de la Comisión.

Para la detección automática de operaciones sospechosas, Correos dispone de una aplicación informática específica denominada PEDRA, que cuenta con un sistema de filtros y alertas diseñados para detectar indicios de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. La gestión y utilización de esta herramienta corresponde al Área de Prevención.

Cuando se aprecien indicios de la existencia de alguna operación sospechosa o no ejecutada por la negativa del cliente, el responsable de la Oficina/Unidad de Reparto o el empleado que tuviera conocimiento de ella lo comunicará al Área de Prevención, mediante el formulario establecido en Conecta: Conecta> Información y Gestión> Normativa> Prevención de Blanqueo> Formulario. En el plazo de 10 días desde la recepción de la comunicación, el Área de Prevención acusará recibo de la misma. El Área de Prevención dispondrá de un plazo de 3 meses desde el acuse de recibo para notificar a la persona que atendió al cliente el estado de la comunicación y dispondrá de un plazo máximo de 6 meses para finalizar el análisis y adoptar las medidas adecuadas.

El Área de Prevención dispone de una lista interna con los clientes comunicados al SEPBLAC por su intervención en operaciones con indicios de blanqueo de capitales, con el fin de bloquear su ficha en el sistema y evitar que puedan realizar nuevas operaciones.

Con la información recogida, el Área de Prevención realizará un análisis, que dará lugar a una decisión en alguno de los siguientes sentidos:

- Desestimar la operación sospechosa, porque no hay indicios sólidos de blanqueo de capitales.
- Proponer su remisión al SEPBLAC en la Comisión de Control inmediata, motivando en la propuesta los indicios de blanqueo.
- Marcar al cliente en seguimiento a fin de continuar reuniendo información, por un periodo no superior a 6 meses.

El Área de Prevención elevará a la Comisión las operaciones analizadas que haya considerado sospechosas con el fundamento de tal análisis y la documentación de cada operación.

La Comisión analizará cada operación recibida y decidirá por mayoría de votos si procede su remisión al SEPBLAC. El Representante comunicará inmediatamente al SEPBLAC las operaciones que la Comisión encuentre sospechosas, incluso las meras tentativas. Las comunicaciones se efectuarán mediante el formulario F19-1.

El contenido mínimo de estas comunicaciones incluirá lo siguiente:

- Relación e identificación de los clientes que participan en la operación.
- Actividad conocida de los clientes y correspondencia entre la actividad y la operación.
- Relación de operaciones vinculadas y fechas a que se refieren con indicación de su naturaleza, moneda en que se realizan, cuantía, lugar de ejecución, finalidad e instrumentos de pago o cobro utilizados.
- Gestiones realizadas para investigar la operación comunicada.
- Exposición de las circunstancias de toda índole de las que pueda inferirse el indicio o certeza de la relación con el blanqueo de capitales o que pongan de manifiesto la falta de justificación económica para realizar la operación.

Mensualmente se comunicará al SEPBLAC mediante DMO:

- Las operaciones por importe superior a 1.500 €. Este límite se aplica tanto a operaciones individuales como a fraccionamientos.
- Las operaciones no ejecutadas (fallidas).

La comunicación se realizará por el Representante antes del día 15 de cada mes. En el caso de que no haya operaciones susceptibles de ser comunicadas en un semestre natural, con el mismo formato se informará al SEPBLAC de la ausencia de tales operaciones en ese periodo.

Todas las comunicaciones o los análisis de operaciones sospechosas que se realicen tendrán carácter confidencial, así como la identidad de los empleados que las hayan efectuado. En ningún caso se pondrá en conocimiento del cliente o de terceros las gestiones en curso o comunicaciones realizadas, ni las solicitudes recibidas por parte de las autoridades.

13.2.8 Formación

La Comisión de Control diseñará y aprobará un plan anual de formación en materia de prevención de blanqueo de capitales. El contenido del curso incluirá la exposición de la normativa vigente, las medidas de control interno de Correos y una exposición de posibles casos de operaciones de envío de dinero que presenten indicios.

La formación ira dirigida a todos los directivos y empleados, con especial atención a aquellos con una relación más directa con los clientes de giro postal. Todos los cursos dispondrán de un sistema de evaluación que ponga de manifiesto el nivel de los conocimientos adquiridos.

Cada oficina debe disponer de un documento básico sobre prevención de blanqueo de capitales, cuyo contenido ha de estar aprobado por la Comisión de Control. Todos los empleados deben conocer el contenido de este documento. Por tanto, los nuevos empleados, que no hayan participado en el plan anual de formación, serán evaluados por el Director de Oficina o Jefe de la Unidad de Reparto, mediante el cuestionario disponible en Conecta. Si las respuestas garantizan el conocimiento del empleado, el Director o Jefe firmará el cuestionario y lo archivará en la oficina; si las respuestas no garantizan el conocimiento básico en PBC, será causa de incompatibilidad respecto a las funciones de admisión o pago de giros.

13.2.9 Código de conducta

Todos los empleados de Correos se encuentran sometidos al Código General de Conducta aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Estatal que entró en vigor el 1 de enero de 2005.

13.2.10 Auditoría y actualizaciones

La Comisión de Control determinará anualmente la forma en que se ha de auditar el sistema de prevención. Se elegirá a un experto externo que reúna las condiciones académicas y de experiencia profesional. Los resultados del examen de las medidas de control interno se consignarán en un informe escrito. Este informe se elevará en el plazo máximo de 3 meses desde la fecha de emisión al Consejo de Administración.

El informe del experto externo estará a disposición de la Comisión de Prevención durante los 5 años siguientes a la fecha de emisión.

Cabe añadir que la Dirección de Auditoría e Inspección anualmente realizará auditorías de los órganos y medidas de control interno definidas por Correos. Estas auditorías incluirán una opinión sobre el grado de ajuste de los procedimientos a la normativa vigente y a las recomendaciones emitidas por el Servicio Ejecutivo de la Comisión y el experto externo.

Las actualizaciones del Manual de PBC serán aprobadas por la Comisión de Control. No precisarán la aprobación de la Comisión las actualizaciones de la lista de paraísos fiscales. Tampoco precisarán de esta aprobación las posibles modificaciones en el formulario DAE. En ambos casos se dará conocimiento a la Comisión de Control en la reunión siguiente a la fecha en la que se hubiese publicado la modificación.

La Dirección de Operaciones y la Dirección Adjunta de Operaciones serán las encargadas de llevar a cabo la adecuación de los procesos operativos en materia de PBC, que reflejarán de forma fiel lo establecido en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, así como lo establecido en las instrucciones sobre la materia que Western Union imponga a Correos, en su condición de agente. Dichos procesos podrán ser consultados por los empleados en la Intranet (Conecta).

13.3 La prevención de riesgos laborales

La prevención de riesgos laborales comienza a implantarse de una manera sistemática en todas las empresas españolas a partir del año 1995, cuando se publica la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 12 de diciembre, que fija las garantías y responsabilidades dentro de la empresa para establecer un adecuado nivel de protección de la salud frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo. Para ello, la empresa debe integrar en su gestión las medidas preventivas, de acuerdo con los siguientes principios:

- Evitar los riesgos.
- Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
- Combatir los riesgos en su origen.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención, integrando la tecnología, la organización, las condiciones de trabajo, las relaciones laborales y la influencia de los factores ambientales.
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual (solo será necesario utilizar equipos de protección individual cuando no se puedan poner en práctica medidas de protección colectiva frente a un riesgo concreto).
- Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

CORREOS

La normativa nacional e internacional define una serie de conceptos básicos que hemos de tener en cuenta:

- Salud: la Organización Mundial de la Salud (OMS) define salud como “el estado de bienestar físico, mental y social, y no como la mera ausencia de daño o enfermedad”.
- Prevención: el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.
- Riesgo laboral: la posibilidad de que un trabajador sufra un daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.
- Daños derivados del trabajo: las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.
- Incidente: todo suceso anormal, no querido ni deseado, no previsto y que aparece en el desarrollo de la actividad laboral interrumpiéndola.
- Accidente de trabajo: aquel incidente que produce lesiones a las personas y que ocurre en el transcurso del trabajo. La modalidad in itinere está condicionada a que el accidente se produzca en el trayecto habitual del domicilio al trabajo.
- Enfermedad profesional: la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena o por cuenta propia en las actividades que se especifiquen en un cuadro elaborado por la Seguridad Social. Es decir, para que la enfermedad sea profesional hace falta que la enfermedad sea a consecuencia del trabajo y que esté recogida en un cuadro elaborado por la Seguridad Social en el que se dice que dicha enfermedad puede aparecer a consecuencia de realizar un trabajo concreto.
- Equipo de protección individual: cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que lo proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud en el trabajo, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.

La regulación de la Ley se desarrolla en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención y en el convenio colectivo de cada empresa. En concreto, el III Convenio Colectivo de Correos regula en el capítulo III del Título X, artículos del 103 al 115, la Salud Laboral y la Prevención de Riesgos. Concretamente, el artículo 105 del Convenio señala que “la prevención de riesgos deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de actividades como en todos los niveles jerárquicos de esta, a través de la implantación y aplicación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar las acciones de prevención de riesgos en la empresa”.

Por su parte, el artículo 106 señala que en Correos “se constituirá un servicio de prevención propio” y añade que “la empresa podrá concertar con entidades ajenas actividades específicas en materia de prevención”.

Cabe añadir, finalmente, que Correos ha elaborado también diversos protocolos para estandarizar la gestión de su actividad preventiva:

- **PT001:** Protocolo sobre seguridad en el manejo de carros y jaulas.
- **PT002:** Protocolo sobre carga de vehículos.
- **PT003:** Protocolo de actuación ante la realización de las campañas de desinfección, desratización y desinfección.
- **PT004:** Protocolo sobre seguridad en la carga de reparto en moto.
- **PT005:** Protocolo de actuación frente a posibles agresiones de perros.
- **PT006:** Protocolo de actuación para prevenir la violencia física externa por razones de servicio.
- PT007:** Protocolo espacios confinados.
- PT008:** Protocolo de actuación frente a condiciones climatológicas externas.

La prevención es una responsabilidad colectiva, del empresario y de los trabajadores, que deben colaborar. Los trabajadores tienen derecho a: ser informados de los riesgos generales de la empresa y de los específicos de sus puestos de trabajo, recibir formación teórica y práctica (suficiente y adecuada), poner en conocimiento de la empresa posibles peligros potenciales, vigilar periódicamente su estado de salud, dotación de los medios de protección personal cuando sea preciso (EPIS), y elegir a los delegados de prevención (a través de ellos, los trabajadores deben ser consultados y pueden participar en cuestiones de seguridad y salud laboral, y pueden interrumpir la actividad laboral en caso de riesgo grave e inminente).

Los trabajadores tienen también obligaciones en materia de prevención de riesgos: velar por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de otras personas que puedan verse afectadas, poner en práctica lo aprendido en materia de formación sobre salud laboral, no modificar ni anular los dispositivos de seguridad de los equipos de trabajo, informar a los superiores sobre cualquier situación que entrañe riesgo para la salud, cooperar con la empresa para que las condiciones de trabajo sean seguras, seguir las instrucciones del fabricante y utilizar adecuadamente los equipos de trabajo, usar correctamente los equipos de protección proporcionados por la empresa. El incumplimiento de las obligaciones del trabajador en materia de prevención puede tener repercusiones penales, civiles, administrativas o disciplinarias.

13.3.1 Las especialidades preventivas

Son aquellas disciplinas encargadas del estudio de los factores de riesgo ligados a su ámbito de trabajo. Se entiende como factor de riesgo el grupo homogéneo de riesgos, que son causa de daños a la salud. Las especialidades preventivas son: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología, y Medicina del Trabajo.

La Seguridad en el Trabajo estudia los factores de riesgo presentes en los lugares de trabajo que pueden causar daño a la salud. Se han de analizar las instalaciones, los equipos de trabajo, los sistemas de emergencia.

La Higiene Industrial estudia los factores de riesgo ligados al medio ambiente laboral, que pueden ser físicos (ruido, vibraciones, radiaciones, iluminación, condiciones termohigrométricas, etc.), químicos (vapores, aerosoles, líquidos, gases) o biológicos (bacterias, virus, hongos).

La Ergonomía estudia los factores de riesgo derivados de la carga de trabajo. La carga de trabajo puede estar relacionada con exigencias físicas (carga física) o con exigencias mentales (carga mental). La Ergonomía estudia el trabajo en relación al entorno en el que se realiza (el lugar de trabajo) y en relación con quién lo realiza (el trabajador).

La Psicología estudia los factores de naturaleza psicosocial y organizativa existentes en el trabajo que pueden afectar a la salud de los trabajadores: los turnos, el reparto de tareas, la manera de ejecutar las tareas, el estilo de mando, etc.

La Medicina del Trabajo es la ciencia que tiene como objetivo la prevención, la promoción de la salud, la curación de enfermedades y la rehabilitación, partiendo del conocimiento del funcionamiento del cuerpo humano y del medio en el que este desarrolla su actividad laboral. Las revisiones médicas son una práctica preventivista.

13.3.2 La integración y organización de la prevención en Correo

Correo integra la prevención de riesgos laborales en todas sus actividades y en todos sus niveles jerárquicos. La consulta y participación de los trabajadores en la prevención se articula a través de los delegados de prevención, de la Comisión Estatal de Salud Laboral y los Comités Provinciales de Seguridad y Salud.

Los delegados de prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales, designados por y entre los representantes. Las competencias de los delegados de prevención son: colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la actividad preventiva, promover y fomentar la cooperación de los trabajadores para cumplir con las normas sobre prevención de riesgos laborales, ser consultados por la empresa, con carácter previo, en la ejecución de las actividades preventivas, vigilar y controlar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

El Comité Provincial de Salud Laboral es el órgano paritario y colegiado de participación en el ámbito provincial, destinado a realizar tareas de consulta regular en materia de prevención de riesgos laborales. Se constituye un comité en cada provincia. La representación es conjunta para el personal funcionario y laboral.

La Comisión Estatal de Salud Laboral es el órgano central de participación en materia de seguridad y salud laboral (se reúne en Madrid). La representación, compuesta paritariamente, será conjunta para el personal funcionario y laboral en esta Comisión. La Comisión Estatal de Salud conocerá las decisiones que hayan sido tomadas por los Comités Provinciales de Seguridad y Salud, cuando la Comisión sea competente por razón de materia o de territorio.

13.3.3 Riesgos asociados a los puestos de trabajo en Correos

Conocer los riesgos asociados a un puesto de trabajo es fundamental para poder evitarlos. Los riesgos existentes en Correos se pueden agrupar en tres grandes bloques que se relacionan entre sí: riesgos asociados a puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos, riesgos asociados a puestos de trabajo que requieren manipulación de cargas y riesgos asociados a puestos de trabajo de reparto a pie y motorizado.

Actualmente hay regulados en Correos, lo siguientes procedimientos en el Plan de Prevención:

- **PR0001:** Para la elaboración del programa anual de actividad preventiva.
- **PR0002:** Para la evaluación de riesgos.
- **PR0003:** Para la planificación de la actividad preventiva.
- **PR0004:** Para la investigación de accidentes.
- **PR0005:** Sobre información, consulta y participación.
- **PR0006:** Para la vigilancia de la salud.
- **PR0007:** Para el establecimiento de objetivos anuales.
- **PR0008:** Sobre controles e indicadores.
- **PR0009:** Para la elaboración de la memoria anual del SPP.
- **PR0010:** Procedimiento de compras.
- **PR0011:** Sobre formación, información y competencia.
- **PR0012:** Para la gestión de las condiciones de trabajo.
- **PR0013:** Para la gestión de EPIS.
- **PR0014:** Plan de emergencia.
- **PR0015:** Sobre coordinación de actividades empresariales.
- **PR0016:** Para trabajadores especialmente sensibles.
- **PR0017:** Para trabajadoras en situación de embarazo, lactancia o parto reciente.
- **PR0018:** Para la valoración de la efectividad de la integración.
- **PR0019:** Para la revisión del Plan de Prevención.
- **PR0020:** Sobre riesgos graves e inminentes.
- **PR0021:** Sobre inspecciones de seguridad.

13.3.3.1 Riesgos asociados al puesto con pantallas de visualización de datos

Actualmente, muchos puestos de trabajo de Correos utilizan pantallas de visualización de datos (PVD). Una pantalla de visualización es cualquier pantalla alfanumérica o gráfica, que suele estar conectada a un ordenador y unida a un teclado. También se entienden como parte del puesto de trabajo la mesa, la silla y otros accesorios: atril o portadocumentos, reposapiés, etc.

El Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización de datos regula esta materia. La pantalla de estos puestos puede ser alfanumérica o gráfica. El puesto de trabajo puede tener distintos componentes (pero siempre tendrá una pantalla de visualización de datos).

Este decreto no se aplica a: puestos de conducción de vehículos o máquinas, sistemas informáticos embarcados en un equipo de transporte, sistemas informáticos destinados a ser utilizados por el público, sistemas portátiles siempre que no se utilicen de manera continuada en el puesto de trabajo, calculadoras, cajas registradoras y todos aquellos aparatos que tengan una pequeña pantalla de visualización de datos, máquinas de escribir de diseño clásico.

Trabajador con PVD es cualquier trabajador que habitualmente utilice una pantalla durante 4 horas diarias o 20 horas a la semana. También pueden ser considerados trabajadores con PVD aquellos trabajadores que trabajen con pantallas más de 2 horas al día o de 10 horas a la semana si además cumplen cinco de los siguientes requisitos: dependen del equipo de PVD para realizar su trabajo, no pueden decidir voluntariamente si utilizan el equipo con PVD, necesitan una formación y experiencia específica en la utilización del equipo con PVD, utilizan habitualmente equipos con PVD durante una hora o más, utilizan equipos con pantallas diariamente o casi diariamente, utilizan el equipo para obtener información rápida como requisito importante en el trabajo, el nivel de atención exigido por la tarea es alto.

Los principales problemas asociados al uso de PVD son: fatiga visual, trastornos musculoesqueléticos y fatiga mental. Estos problemas pueden evitarse mediante un buen diseño del puesto de trabajo, una correcta organización del trabajo y una información y formación adecuadas a los trabajadores.

La fatiga visual puede ser causada por una escasa definición de la imagen, unida a la existencia de reflejos y parpadeos en la pantalla o por una iluminación mal acondicionada. Los síntomas que pueden aparecer son: molestias oculares, trastornos visuales y molestias en la nuca y en la columna vertebral.

Los trastornos musculoesqueléticos son causados por mantener posturas inadecuadas ante la pantalla, por mantener posturas estáticas prolongadas ante la pantalla o por realizar movimientos repetitivos sin realizar cambios de posición en manos y muñecas. Los síntomas que pueden aparecer son: dolores cervicales, dolores en la espalda y lumbalgias.

La fatiga mental puede ser debida a dificultades para manejar con soltura la aplicación informática o a condiciones ambientales inadecuadas. Los síntomas que aparecen en estos casos son: trastornos neurovegetativos y alteraciones psicósomáticas, perturbaciones psíquicas (ansiedad, irritabilidad).



Para prevenir estos riesgos es muy importante un buen diseño del puesto de trabajo. Es muy importante tener todo el espacio libre posible debajo de la mesa, por lo que son más aptas las mesas con cajones móviles que las mesas con cajones fijos.

La silla de trabajo debe ser ajustable, entre 38 y 48 cm. La regulación de la altura de la silla nos debe permitir un ángulo en la articulación del codo entre 70 y 115°. El respaldo debe permitir el correcto apoyo de la espalda. La silla debe tener cinco puntos de apoyo y, preferiblemente, debe tener ruedas.

La mesa de trabajo debe ser suficientemente amplia. El espacio libre debajo del tablero será de 70 cm de ancho y de 65 cm de altura (no son necesarias las mesas de altura regulable). La superficie de la mesa será poco reflectante. Los bordes de la mesa deben ser suaves.

El atril debe estar situado lo más cerca posible a la pantalla. Ha de ser ajustable en altura, inclinación y distancia.

El reposapiés será necesario si, después de regulada la altura de la silla, los pies del empleado no tocan en el suelo.

La pantalla debe ser de buena calidad y apropiada al tipo de trabajo. Debe estar colocada a una distancia entre 55 y 90 cm del trabajador.

El teclado debe ser inclinable e independiente de la pantalla. Su superficie debe ser mate y no debe tener esquinas agudas. Los símbolos de las teclas deben resaltar y ser legibles desde la posición de trabajo.

El ratón debe adaptarse a la anatomía y al tamaño de la mano. Su deslizamiento por la superficie debe ser fácil y debe estar situado tan cerca del teclado como sea posible.

También son importantes las condiciones ambientales de los puestos de trabajo: iluminación, ambiente térmico y ruido.

Una iluminación adecuada es aquella que es suficiente pero no excesiva (entre 200 y 400 lux) y no provoca deslumbramientos, reflejos ni contrastes excesivos. Los puestos de trabajo deberán instalarse de forma que las fuentes de luz no provoquen deslumbramientos directos ni produzcan reflejos en la pantalla (no es aconsejable que las ventanas estén justo delante o detrás de la pantalla).

La temperatura de confort debería situarse en invierno entre los 20 y los 24° C, en verano entre los 23 y los 26° C. La humedad relativa debería estar entre el 45 y el 65%.

El sonido se define como la sensación percibida por el oído, debida a las diferencias de presión producidas por la vibración de alguna cosa. Cuando esta sensación resulta desagradable, se denomina ruido. La legislación española (RD 286/2006, sobre la protección de los trabajadores frente a riesgos derivados de la exposición al ruido durante el trabajo) señala que se han de adoptar medidas correctoras en los lugares de trabajo en los que el nivel diario equivalente de ruido supere los 80 dBA. Para que se pueda trabajar con normalidad en una oficina, el nivel de ruido debe estar entre los 50 y 60 dBA (en ningún caso se deberían superar los 65 dBA).

Una correcta organización del trabajo resulta fundamental para disminuir la carga mental de trabajo. Es importante que el trabajador pueda seguir su propio ritmo y hacer pausas. Es importante también que en el desempeño de las tareas se reduzca la repetitividad, que las tareas sean variadas y que el trabajador tenga la oportunidad de desarrollar sus habilidades. Es importante, finalmente, que el trabajador pueda hacer pausas antes de que sobrevenga la fatiga y debemos tener en cuenta que son más eficaces las pausas cortas y frecuentes que las pausas largas y escasas.

Para mejorar las medidas preventivas asociadas al uso de pantallas de visualización de datos debemos tener en cuenta las siguientes prácticas:

- Colocarnos frente a la pantalla o dentro de un ángulo de 120° en el plano horizontal.
- Ajustar la altura de la silla para que al sentarnos los codos queden a la altura de la mesa o un poco más bajos.
- El borde superior de la pantalla ha de quedar a la altura de los ojos o algo por debajo de ella.
- La distancia de los ojos a la pantalla es aconsejable que sea superior a 40 cm y dejar 10 cm entre el teclado y el borde de la mesa para apoyar las muñecas.
- La postura correcta será: espalda recta, apoyada en el respaldo de la silla, muslos formando un ángulo recto con las piernas y otro con la espalda, brazos relajados y formando un ángulo de 90° y cabeza vertical y ligeramente inclinada (pero no más de 20°).

13.3.3.2 Riesgos asociados a la manipulación manual de cargas

La manipulación manual de cargas (MMC) es una tarea basada en el esfuerzo físico. Se considera que existe MMC cuando se manipula una carga de más de 3 kg. La capacidad de manipular manualmente cargas varía de unas personas a otras, depende de varios factores: edad, sexo, posturas utilizadas, etc. La MMC puede producir fatiga física o lesiones.

En el Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

Los trabajos que conllevan un mayor grado de manipulación manual de cargas en Correos son: recepción de paquetes, carga y descarga, uso de transpaletas manuales, manejo de jaulas, uso de carritos de reparto.

Los riesgos más frecuentes derivados de la MMC son: sobreesfuerzos (fundamentalmente en la región lumbar), golpes con los objetos en manipulación, caídas al mismo o a distinto nivel, golpes o cortes por objetos o herramientas, fatiga física.

Las causas de los riesgos más frecuentes derivados de una incorrecta MMC con: la propia carga, el esfuerzo físico necesario, el espacio o medio de trabajo, las exigencias de la actividad y la propia persona.

El peso máximo que se recomienda no sobrepasar en condiciones óptimas es de 25 kg. Se considera que para las mujeres, debe reducirse el peso un 15% por tener, por término medio, menor masa muscular y, por tanto, menor resistencia a la fatiga. En circunstancias especiales, trabajadores sanos y entrenados podrán manipular cargas de hasta 40 kg, siempre que la tarea se realice en condiciones seguras y de forma esporádica. Por condiciones ideales de manipulación se entiende: mantener una postura ideal (carga cerca del cuerpo, espalda recta, sin giros ni inclinaciones), una sujeción firme del objeto con una posición neutra de la muñeca, levantamientos suaves y espaciados, condiciones ambientales favorables.

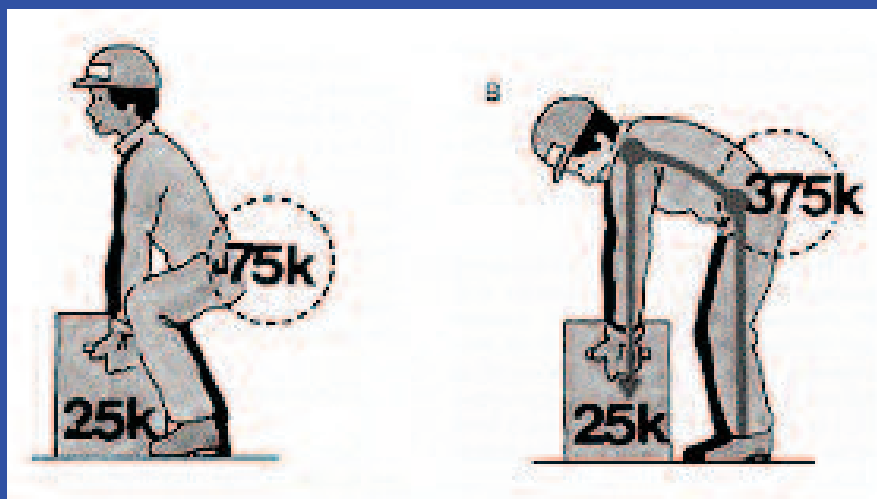
Son aceptables los desplazamientos que se producen entre la altura de los hombros y la altura de media pierna (deberían evitarse los que se hagan fuera de estas alturas). Nunca se deberían manejar cargas por encima de la altura de los hombros, que es el límite de alcance de muchas personas. Es recomendable que el giro de tronco máximo sea de 30° y que nunca pase de 90°. El agarre de la carga es correcto cuando la carga tiene asas o ranuras por donde se puedan introducir las manos, incluso con guantes. Lo ideal es no transportar la carga a una distancia superior a 1 metro y evitar siempre que sea posible transportes superiores a 10 metros. El tamaño máximo de una carga debería ser de 60 cm de ancho y alto, sin superar los 50 cm de profundidad (aunque es recomendable que no supere los 35 cm).

En el caso de que la carga no se pueda manipular por una sola persona se deberá solicitar ayuda de otros trabajadores o usar medios mecánicos.

Además, aumenta el riesgo si las condiciones ambientales son inadecuadas: suelos resbaladizos o desiguales, espacio insuficiente, desniveles en el suelo, condiciones térmicas inadecuadas (lo adecuado son temperaturas entre 14 y 25° C y una humedad relativa entre el 30 y el 70%), iluminación deficiente, vibraciones. También influye una mala organización del trabajo: frecuencia en la MMC, ritmo de trabajo y falta de posibilidad de hacer pausas.



Una MMC adecuada exige manipular las cargas cerca del cuerpo, a una altura comprendida entre la altura de los codos y los nudillos, de esta forma disminuye la tensión en la zona lumbar. Separar los pies 50 cm proporciona una postura estable. Debemos doblar las piernas, manteniendo la espalda recta. Debemos sujetar firmemente la carga, empleando ambas manos y pegarla al cuerpo. El levantamiento ha de ser suave (un levantamiento inadecuado de una carga de 25 kg hace que nuestra espalda soporte un peso equivalente a 375 kg, mientras que realizarlo correctamente equivale a un peso de 75 kg para nuestra espalda). Se ha de procurar no hacer giros, es preferible mover los pies para colocarnos en la posición adecuada.



Se debe realizar la manipulación de la carga entre dos personas cuando el objeto tenga al menos dos dimensiones superiores a 76 cm (con independencia de su peso), cuando el levantamiento del peso no forma parte del trabajo habitual y su peso sea superior a 30 kg y cuando el objeto sea muy largo y sea difícil trasladarlo de forma estable por una sola persona.

Para evitar la MMC se pueden adoptar medidas técnicas u organizativas. Hemos de tener en cuenta que cuando evitamos la manipulación manual de una carga desaparece el riesgo (por manipulación manual). Entre las medidas técnicas se encuentran: la utilización de palets, carros o jaulas, mesas giratorias, transpaletas manuales y eléctricas, grúas, mesas regulables en altura, sistemas transportadores y carretillas elevadoras. Entre las medidas organizativas se encuentran: colocar los objetos pesados cerca de los muelles de carga o adecuar la altura de trabajo al trabajador. Como norma general se utilizarán medios mecánicos para evitar la MMC siempre que sea posible.

Dentro de las medidas técnicas que evitan la MMC se encuentra el uso de transpaletas manuales o eléctricas. La transpaleta manual es una carretilla de pequeño recorrido de elevación, trasladable a brazo, equipada por una horquilla formada por dos brazos paralelos horizontales, unidos a un cabezal vertical provisto de ruedas entre puntos de apoyo sobre el suelo, que puede levantar y transportar palets, carros portabandejas y jaulas.

La transpaleta eléctrica es un equipo de tracción eléctrica, de corto recorrido de elevación, equipada con una horquilla de dos brazos portantes que puede elevarse mediante un mecanismo electrohidráulico, apta para el transporte horizontal de mercancías paletizadas. La transpaleta eléctrica es más adecuada cuando las distancias a recorrer son más largas. Hemos de tener en cuenta que no se utilizarán las transpaletas cuando se detecte alguna anomalía en ellas y que las operaciones de mantenimiento o reparación solo podrán ser realizadas por personal especializado. No se utilizarán las transpaletas manuales cargadas en pendientes superiores al 5%. Para transportar cargas superiores a 1.500 kg se recomienda utilizar transpaletas eléctricas.

La transpaleta manual es una carretilla de uso generalizado en la manutención y traslado horizontal de cargas sobre palets. El uso de estos equipos no está libre de riesgos. Los principales son: sobreesfuerzos, atrapamientos y golpes en las extremidades inferiores y superiores, caídas al mismo nivel, choques y caídas a distinto nivel. Para evitar estos riesgos se recomienda:

- Las vías de transporte han de ser uniformes y antideslizantes.
- Las zonas de circulación han de estar delimitadas y señalizadas.
- Entre las paletas almacenadas se debe dejar un espacio de 20 cm como mínimo.
- Se debe mantener el orden y la limpieza en el lugar de trabajo, para evitar el deslizamiento de la transpaleta o de quien la maneja.

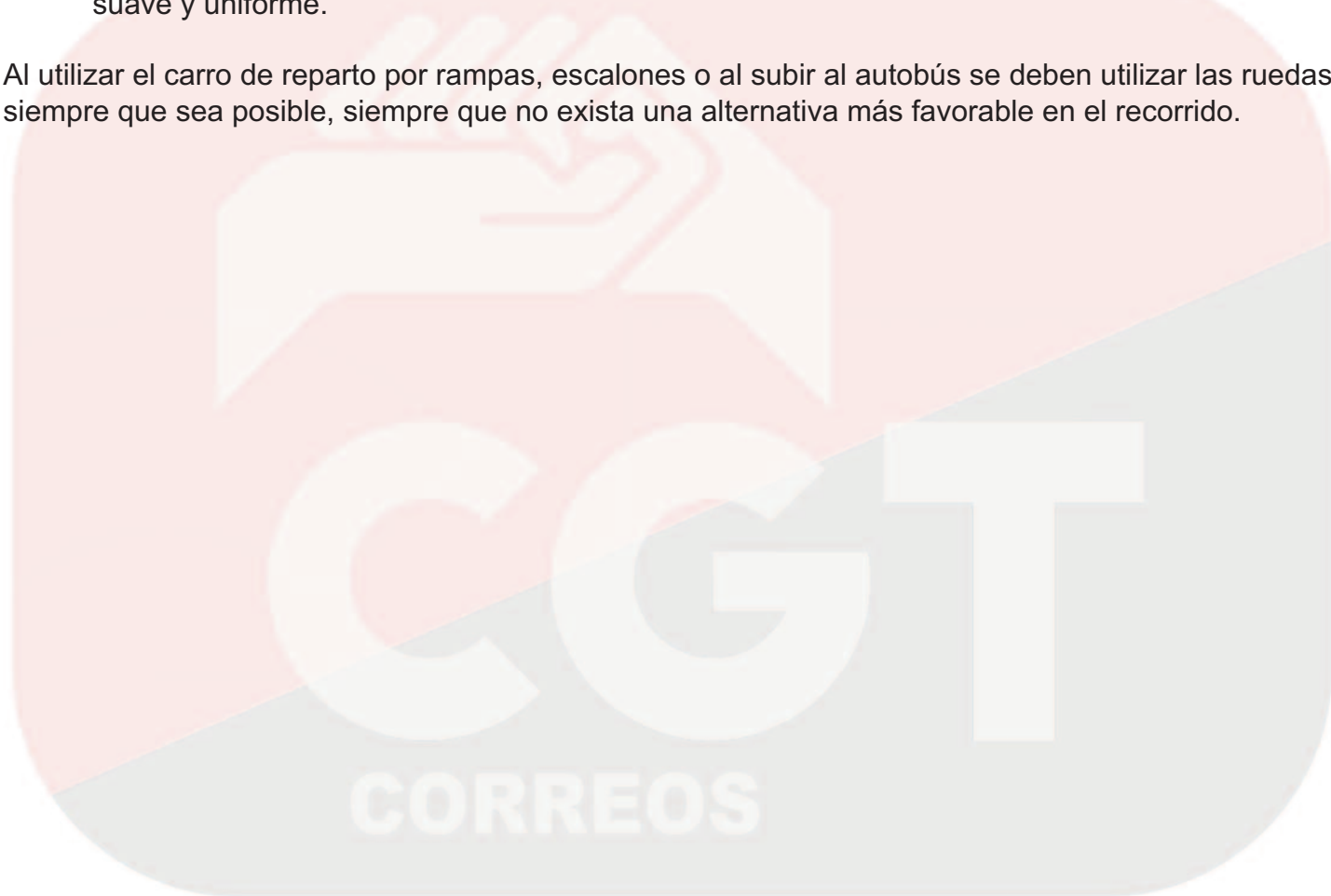
Otro elemento de transporte de cargas que se usa con frecuencia en los centros de trabajo de Correos es el carro de transporte de bandejas. Hemos de cumplir varios criterios para que su uso sea seguro:

- Es preferible empujar a tirar, de esta forma se aprovecha el peso del cuerpo, la potencia de los músculos de las piernas y se evitan sobreesfuerzos, atrapamientos de pies y otros en caso de vuelco.
- Tenemos que notificar las anomalías. Las ruedas y las guías defectuosas incrementan el riesgo de vuelcos, sobreesfuerzos y deterioros del producto.
- Circularemos a velocidad moderada.
- Todas las eslingas de la parte anterior y posterior deben ir cerradas, para impedir que caigan las bandejas.
- El apilado de las bandejas se debe hacer de forma homogénea por niveles para impedir posibles vuelcos.
- Si el carro se manipula por medios mecánicos, debe estar previamente parado con el freno de estacionamiento puesto.

Finalmente hemos de considerar que una de las tareas fundamentales en Correos es el reparto a pie con carro de reparto. Debemos seguir las siguientes recomendaciones en cuanto a su empuje o arrastre:

- Empujar una carga es más recomendable que tirar de ella.
- Al empujar el carro, debemos mantener cerca la carga, no inclinarnos hacia adelante, usar ambos brazos, mantener contraídos los músculos del abdomen.
- Debemos realizar estas operaciones con la espalda recta y entre la altura de los nudillos y el nivel de los hombros.
- Si hemos de arrastrar el carro en alguna ocasión, nos colocaremos frente a él con un pie al menos 30 cm delante del otro, manteniendo la espalda erguida y tirando con un movimiento suave y uniforme.

Al utilizar el carro de reparto por rampas, escalones o al subir al autobús se deben utilizar las ruedas siempre que sea posible, siempre que no exista una alternativa más favorable en el recorrido.



13.3.3.3 Prevención de riesgos laborales en seguridad vial

Los riesgos relacionados con la seguridad vial son una preocupación importante dentro de Correos ya que transportistas, ruteros y carteros realizan una parte importante de su trabajo en la vía pública.

La norma básica en materia de seguridad vial es el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

Los accidentes de tráfico dependen de varios factores: las personas, los vehículos y las vías y sus entornos. Las personas participamos con respecto al tráfico como peatones o como conductores o pasajeros. Todo ello entraña riesgos.

En el ámbito de la seguridad vial hemos de conocer dos conceptos básicos: seguridad activa (la que dificulta que se produzcan accidentes) y seguridad pasiva (la que, en caso de que se produzca el accidente, minimiza los daños).

Entre los principios de seguridad **activa** destacan:

- En las personas: las condiciones psicofísicas y psicotécnicas de los conductores, el conocimiento de las normas de seguridad vial y del código de circulación, las técnicas de conducción y la destreza y habilidad.
- En los vehículos: los elementos de seguridad activa (suspensión, neumáticos, dirección, sistema de frenado, etc.).
- En las vías: la planificación y construcción, la señalización, la regulación, el pavimento, la iluminación, etc.

Entre los principios de seguridad **pasiva** destacan los siguientes:

- En las personas: primeros auxilios y actuación en caso de accidente.
- En los vehículos: elementos de seguridad pasiva (cinturón de seguridad, airbag, parabrisas laminados, estructura del vehículo).
- En las vías: sistemas de contención (barreras, amortiguadores de impacto, guardarailes, muros, etc.).

Hay dos conceptos más que deben ser aclarados: accidente “in itinere” y accidente en misión. Accidente “in itinere” es el que se produce al ir o volver del trabajo desde el domicilio habitual, siguiendo el trayecto habitual, siempre que no sea consecuencia de una imprudencia o de un acto temerario; mientras accidente en misión es el que se produce en trayectos que el trabajador tiene que recorrer fuera de la sede de la empresa como consecuencia de una misión profesional y dentro de su horario de trabajo.

La forma más común de accidentes entre peatones y vehículos es el atropello. Las causas del mismo son: irrumpir en la vía antirreglamentariamente sin prestar atención al tráfico, cruzar fuera de las zonas habilitadas para ello, cruzar por zonas de escasa visibilidad para los coches, la familiaridad con la zona que nos puede hacer bajar la atención, las prisas, las distracciones, el consumo de alcohol, el cruzar en diagonal, subir o bajar de un vehículo.

Los peatones deben circular siempre por zonas reservadas para ellos. En vías urbanas circularemos por aceras o zonas peatonales, cruzaremos por los pasos de peatones regulados por agentes o

semáforos y, en su defecto, por los que nos ofrezcan mayor visibilidad (los de las esquinas). En carretera debemos circular por la izquierda para poder ver de frente los vehículos que se acercan, extremaremos la precaución si hemos de caminar de noche o en condiciones meteorológicas adversas, evitaremos hablar por teléfono móvil mientras transitamos y sobretodo mientras cruzamos.

Por otra parte, el uso de vehículos en el trabajo (motocicletas, coches, furgonetas, camiones) conlleva una serie de riesgos que debemos minimizar. Las causas de los accidentes se pueden agrupar en tres categorías:

- Comportamiento incorrecto: velocidad excesiva, no circular por el carril debido, no mantener la distancia de seguridad, no respetar las señales de tráfico, adelantar antirreglamentariamente, girar incorrectamente, etc.
- Estado psicofísico del conductor: distracción, sueño, cansancio, consumo de alcohol.
- Estado del vehículo: fallos de ruedas (pinchazos, reventones), neumáticos muy desgastados, frenos defectuosos, dirección defectuosa, carga mal situada, vehículo sobrecargado.

La prevención pasa por conducir con la máxima atención, por revisar periódicamente el vehículo y por llevar en el vehículo los recambios imprescindibles. Revisaremos diariamente: los posibles pilotos o luces rotos o fundidos, la presión de los neumáticos (una diferencia de presión del -10% puede provocar una pérdida de control en una frenada de emergencia), manchas en el pavimento que nos indiquen pérdidas de líquidos, comprobación visual de todos los testigos e indicadores. Comprobaremos periódicamente: neumáticos, nivel de líquidos, frenos, luces, limpiaparabrisas, etc. Los recambios que se deben llevar en el vehículo son: rueda de repuesto a la presión necesaria y herramientas para su colocación, juego de luces, triángulo de averías y chalecos reflectantes.

Durante la circulación, en materia de distancias, debemos respetar la regla de los 2 segundos: mientras circulemos a 2 segundos de distancia del vehículo anterior tendremos tiempo de frenar. En condiciones meteorológicas adversas actuaremos de la siguiente manera: en caso de niebla utilizaremos las luces de cruce y el alumbrado delantero de niebla si el vehículo dispone de él; en caso de lluvia es importante mantener los neumáticos en perfecto estado, frenar con antelación, aumentar la distancia de seguridad y reducir la velocidad; en caso de nieve conduciremos con suavidad, utilizaremos las cadenas y trataremos de seguir las huellas dejadas por otros vehículos.

Es muy importante llevar puesto el cinturón de seguridad: el impacto de un choque frontal a 50 km/h tiene el mismo efecto que caerse desde un cuarto piso.

En ciclomotores y motocicletas utilizaremos siempre el casco reglamentario colocado correctamente y circularemos con las luces de cruce encendidas. Si transportamos cargas en la motocicleta, deberán ir colocadas en el cofre, que permanecerá correctamente cerrado. No se usarán alforjas no homologadas ni otros elementos distintos de los entregados por Correos para las motocicletas.

En la conducción de camiones hemos de tener en cuenta que el camión es una máquina pesada y poco maniobrable, por lo que se han de respetar escrupulosamente los límites de velocidad y de carga. Finalmente hemos de tener en cuenta que está totalmente prohibido anular o modificar, total o parcialmente, cualquier sistema o dispositivo de seguridad o trabajo del vehículo: tacógrafos, cinturones de seguridad, plataformas elevadores, etc.

Ante situaciones de emergencia es importante saber los síntomas para reconocerlos y actuar correctamente, de ello dependerá que podamos controlar la situación. Entendemos por situaciones de emergencia: un reventón, rotura de la dirección, fallo de los frenos, rotura del parabrisas y el encuentro de un obstáculo en la carretera.

13.3.4 Los planes de emergencia

El plan de emergencia, junto a la evaluación de riesgos laborales, es un instrumento fundamental de la política preventiva dentro de la empresa.

El plan de emergencia recoge en un documento actualizado y operativo la organización, los recursos y los procedimientos de actuación que se deben poner en marcha para prevenir o minimizar una situación de emergencia. Debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se hará?
- ¿Quién lo hará?
- ¿Cuándo?
- ¿Cómo?
- ¿Dónde se producirá?

El plan de emergencia tiene por objeto describir de manera ordenada y sistemática los riesgos del edificio y las medidas de protección adoptadas para prevenirlos, así como dar una respuesta automática a cualquier evento derivado de dichos riesgos.

Los objetivos a alcanzar con la implantación del plan de emergencia son:

- Evaluar las condiciones de seguridad que reúne el edificio.
- Garantizar la fiabilidad de todos los medios de protección y las instalaciones generales.
- Evitar las causas de las emergencias.
- Disponer de personas organizadas, formadas y adiestradas que garanticen rapidez y eficacia en las acciones a emprender para el control de las emergencias.
- Tener informados a todos los ocupantes del edificio sobre cómo deben actuar ante una emergencia y en condiciones normales para su prevención.

Las emergencias se clasifican en función de su gravedad en:

- Conato de emergencia: es el accidente que puede ser controlado de manera sencilla y rápida por el personal y medios de protección del local (primera intervención).
- Emergencia parcial: es el accidente que para ser dominado requiere la participación de equipos especiales del sector.
- Emergencia general: es el accidente que precisa de la actuación de todos los equipos y medios de actuación del edificio y de la ayuda de medios de socorro y de salvamento exteriores. Comporta la evacuación de personas, de determinados sectores o general.

El orden de actuación para resolver la emergencia es el siguiente:

- Fase Previa: Detección y comprobación.- Detectamos el siniestro y comprobamos el carácter y veracidad del siniestro
- Fase 1: Alerta.- Aviso a los servicios de urgencia exteriores por el Jefe de Emergencia. Se activan, si procede, los equipos de evacuación.
- Fase 2: Evacuación.- Desalojo total de la zona y desalojo posterior, si procede, de otras zonas de posible afección.
- Fase 3: Intervención (esta fase se realiza si hay medios personales y técnicos adecuados).- Control o contención del siniestro; seguidamente información y traspaso del siniestro a los servicios externos.

La organización de la emergencia estará formada al menos por dos personas, aunque puede incrementarse hasta crear equipos de emergencia, en los que participan:

- Jefe de Emergencia (JE): es la persona de máxima responsabilidad en la emergencia, pudiendo actuar como coordinador de la misma.
- Jefe de Intervención (JI): dirige las operaciones de intervención y aplica las órdenes dadas por el Jefe de Emergencia.
- Centro de Control (CC): persona o grupo de personas que centralizan los canales de comunicación y la información relacionada con la emergencia.
- Equipos de Primera Intervención (EPI): persona o grupos de personas que intervienen en primera instancia en la situación de emergencia a fin de eliminarla o impedir su extensión.
- Equipos de Segunda Intervención (ESI): persona o grupo de personas de la empresa especialmente entrenadas o bien recursos externos (bomberos) que actúan cuando los EPI no logran controlar la emergencia con sus propios recursos.
- Equipo de Alarma y Evacuación (EAE): persona o grupo de personas encargadas de dirigir y controlar la evacuación ordenada de las personas en un sector concreto de la empresa.
- Equipo de Primeros Auxilios (EPA): persona o grupo de personas encargadas de prestar los primeros auxilios a las personas accidentadas.

Existen diversos tipos de emergencias, aunque la más frecuente y la que más daño produce es la provocada por el fuego. El fuego es una forma de oxidación que precisa de tres componentes básicos:

- Combustible: es el elemento que se quema.
- Comburente: es el oxígeno que está presente en el aire.
- Calor o energía de activación: es la energía que eleva la temperatura de combustión hasta el punto de ignición.

La unión sostenida de estos tres elementos provoca la aparición de una reacción en cadena, que hace que la combustión continúe. Estos cuatro elementos provocan el tetraedro del fuego, de forma que, si se suprime alguno de ellos, el fuego se extingue.

Los fuegos se dividen en cuatro categorías, en función de la clase de combustible: clase A (sólidos), clase B (sólidos grasos y líquidos), clase C (gases) y clase D (metales).



Además de estos fuegos normalizados, merece especial consideración el fuego con riesgo eléctrico, aquel en el que arde un combustible en presencia de electricidad este fuego fue denominado en el pasado por algunos autores como fuego de clase E.

El calor del fuego se transmite por:

- **Conducción:** es la transferencia de calor por contacto directo entre dos cuerpos.
- **Convección:** es la transferencia de calor producida por el movimiento del aire.
- **Radiación:** el calor se transmite mediante radiación electromagnética.

Para sofocar un fuego es necesario suprimir uno o más elementos de tetraedro del fuego, para ello emplearemos los siguientes métodos:

- **Enfriamiento:** es el método más empleado. Consiste en rebajar la temperatura del combustible y del entorno por debajo del punto de inflamación.
- **Sofocación:** consiste en el aislamiento del combustible y del oxígeno.
- **Eliminación del combustible:** consiste en la separación del combustible de la fuente de calor o del entorno del incendio.
- **Interrupción de la reacción en cadena.**

Los principales agentes extintores son:

- El agua. Tiene la ventaja de que es un elemento abundante. Es excelente para brasas, abate gases y protege contra el calor; presenta inconvenientes: causa daños, dispersa el fuego y conduce la electricidad.
- La espuma. Es útil para grandes superficies e impide la reactivación del fuego; presenta inconvenientes: produce daños y conduce la electricidad.
- Polvos químicos. No es tóxico, no conduce la electricidad; presenta inconvenientes: es abrasivo y corrosivo, es difícil de limpiar y presenta peligro de reignición.
- Anhídrido carbónico. No conduce la electricidad, pero es poco efectivo en fuego con brasas.

La actuación ante una situación de emergencia deberá guiarse por las siguientes pautas:

- Accionar el pulsador de alarma más cercano o comunicarlo al Jefe de emergencia.
- Desconectar los equipos eléctricos, si es posible.
- Seguir la vía de evacuación horizontal asignada hasta alcanzar la salida.
- Seguir las instrucciones de los equipos de emergencia.
- Caminar con rapidez, pero sin correr.
- No utilizar los ascensores.
- No volver hacia atrás en el recorrido y no perder el tiempo buscando objetos personales.
- Dirigirse al punto de reunión fijado en el plan, esperando allí al Jefe de Emergencias.

Además, se deberá tener en cuenta que, en el caso de que la emergencia se haya producido por un incendio:

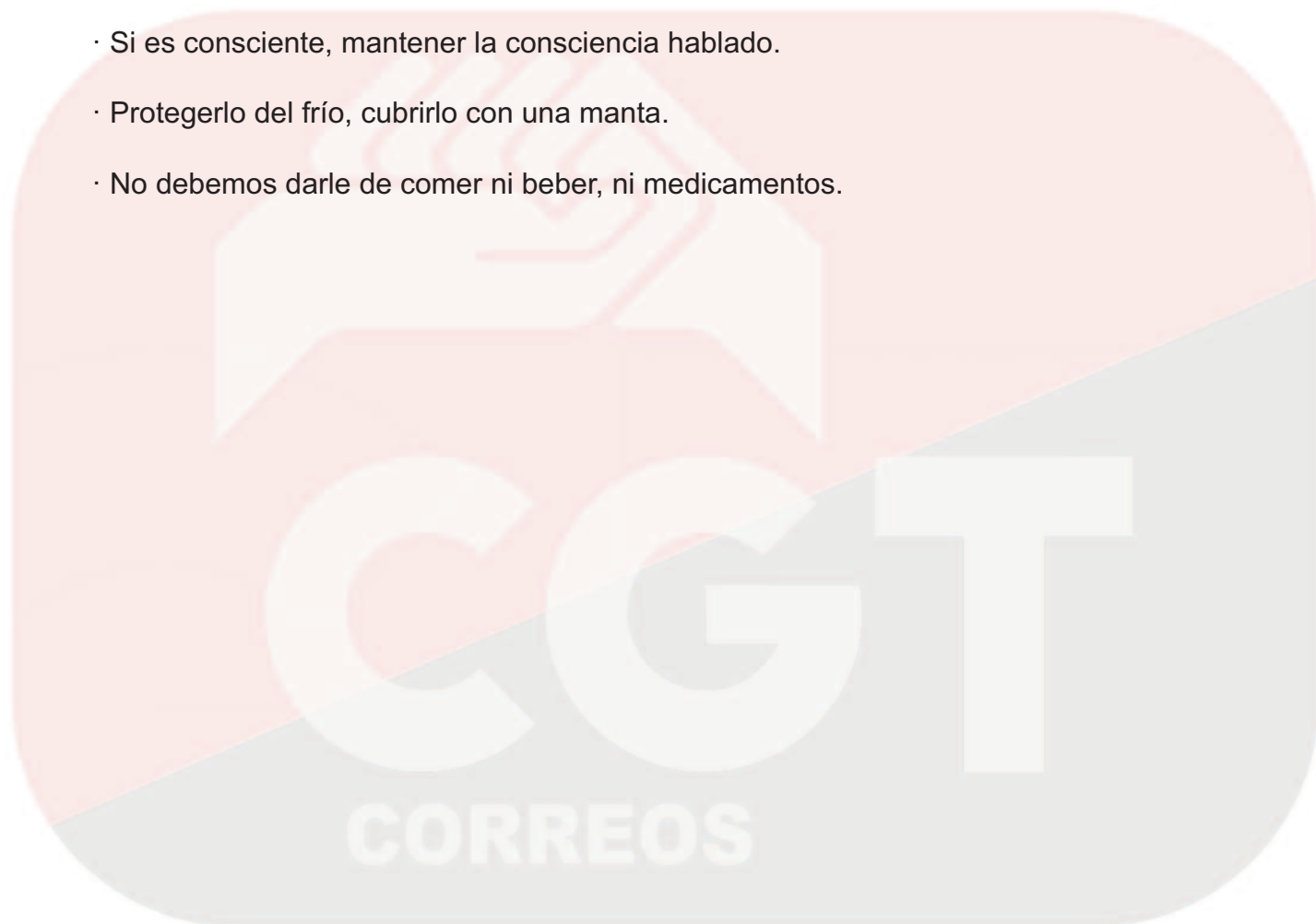
- No se debe tratar de extinguir el fuego antes de comunicar su existencia.
- Se deben cerrar puertas y ventanas para evitar que el fuego se extienda, a menos que sean las vías de escape.
- Si el ambiente está cargado de humo, agáchese e incluso gatee. Proteja su boca y su nariz con un pañuelo.
- Si se incendia su ropa, tírese al suelo y ruede lentamente.

En caso de amenaza de bomba:

- Abra puertas y ventanas para dar escape a la onda expansiva.
- No toque ni mueva el objeto sospechoso.

En materia de primeros auxilios la pauta más importante es la definida por las siglas PAS (proteger-avisar-socorrer). No obstante, en caso de accidente, se deben seguir estos consejos:

- No mover a nadie que haya sufrido un accidente hasta estar seguros de que puede realizar movimientos sin riesgo.
- Revisar si tiene hemorragia y comprimir en su caso.
- Si es consciente, mantener la consciencia hablado.
- Protegerlo del frío, cubrirlo con una manta.
- No debemos darle de comer ni beber, ni medicamentos.



13.4 La igualdad en Correos

El artículo 14 de la Constitución Española reconoce el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Además, el artículo 9.2 establece la obligación a 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.

El artículo 85.1 del Estatuto de los Trabajadores y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, sobre la igualdad efectiva de hombres y mujeres, establecen 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 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.

LEY ORGÁNICA 3/2007 DE 22 MARZO PARA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES

Titulo I.- El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación

Artículo 3

El principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

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 con-creta, 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, 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 intimatorio, 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 la 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.

Hay que señalar que el 1 de marzo de 2019 entró en vigor el Real Decreto Ley 6/2019, por el que se modificaba el artículo 45 que se refiere al número de trabajadores por empresa para la obligatoriedad de elaborar un plan de igualdad: antes el mínimo era 250 y ahora son 50.

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 Convenio colectivo de Correos.

Las medidas para garantizar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en Correos se regulan en el Título III del Convenio Colectivo, que comprende los artículos 27 y 28 del mismo. Además, al final del Convenio se anexa el Plan de Igualdad de Correos.

El artículo 27 del III Convenio Colectivo regula el Plan de Igualdad. Señala que 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 Convenio colectivo, 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.

3. Objetivos. Una vez realizado el diagnóstico de situación podrán establecerse los objetivos concretos a alcanzar en base a los datos obtenidos, 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.

4. 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.

El artículo 28 del III Convenio regula las medidas contra acoso y violencia en el lugar de trabajo. Señala que 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 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 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:

1. 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:

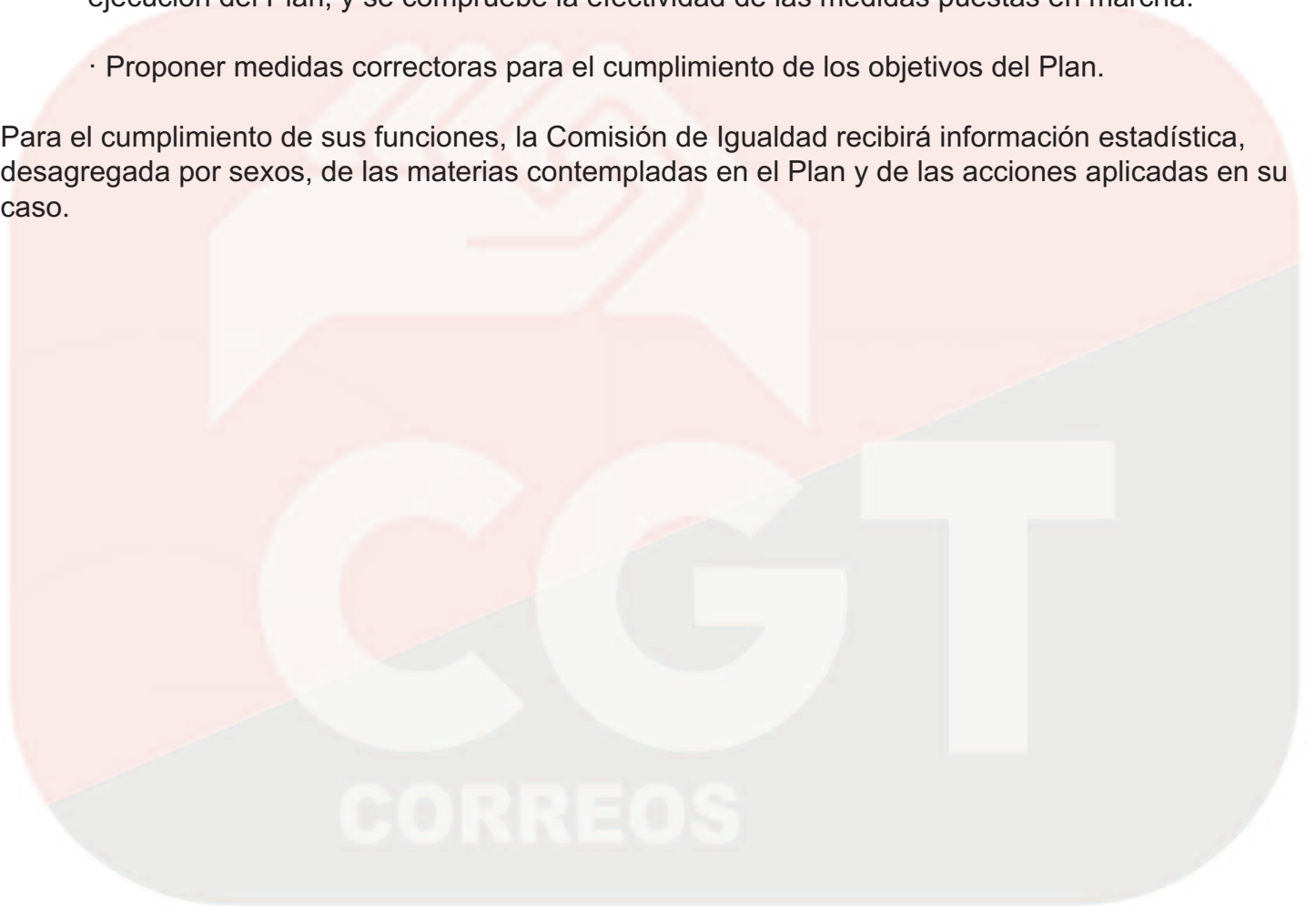
- a) Ámbito funcional y temporal.
- b) Objeto.
- c) Clases y definiciones de acoso.
- d) Procedimientos.
- e) Supuestos especiales.
- f) Denuncias falsas.
- g) Asistencia médica.
- h) Observatorio antiacoso.

4. En todos los asuntos de acoso se garantizará la confidencialidad y protección individual de la persona.

Además, el artículo 23 del Convenio contempla la creación de la Comisión de Igualdad, como órgano paritario formado por representantes de la empresa y de los sindicatos firmantes, que será competente para verificar la aplicación, desarrollo, seguimiento y cumplimiento de los objetivos descritos en el Plan de Igualdad. Esta Comisión tendrá las siguientes funciones:

- Vigilar la correcta aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Negociar medidas dirigidas a promover la igualdad entre ambos géneros.
- Interpretación del Plan y seguimiento de su aplicación.
- Evaluar las medidas adoptadas y elaborar un informe anual donde se refleje el avance en la ejecución del Plan, y se compruebe la efectividad de las medidas puestas en marcha.
- Proponer medidas correctoras para el cumplimiento de los objetivos del Plan.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión de Igualdad recibirá información estadística, desagregada por sexos, de las materias contempladas en el Plan y de las acciones aplicadas en su caso.



13.4.1 El Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad de Correos y Telégrafos se regula en un Anexo al Convenio Colectivo. Establece las siguientes fases para su desarrollo y puesta en práctica:

1. Compromiso por parte de la empresa.
2. Diagnóstico del estudio:
 - a) Recogida de información.
 - b) Análisis de la situación de la empresa.
3. Objetivos y medidas.
4. Comisión de Igualdad.
5. Programación: Calendario.
6. Implantación: Ejecución de las acciones previstas.
7. Evaluación:
 - a) Análisis de los resultados obtenidos.
 - b) Recomendaciones de mejora.
8. Seguimiento.

En la práctica, el plan se centra en analizar la situación de la empresa, en base a datos del año 2009 y propone objetivos y medidas para conseguir esos objetivos. El Plan proporciona gran cantidad de datos sobre la situación de la empresa, entre los que destacan:

- El 46 % de los empleados de Correos eran mujeres.
- Las mujeres representaban el 27,12 % del colectivo de personal funcionario y el 59,92 % del colectivo de personal laboral.
- Las mujeres son las que solicitan mayoritariamente excedencia para el cuidado de familiares (el 61,39 % de los casos).
- Las mujeres son las que solicitan mayoritariamente excedencia para el cuidado de hijos (el 83,47 % de los casos).
- Las mujeres son las que solicitan mayoritariamente reducción de jornada por guarda legal (el 87,67 % de los casos).
- Las mujeres fueron las que ocuparon la mayoría de contratos temporales en 2010 (el 62,17 % de los casos).

- Las mujeres fueron las que ocuparon la mayoría de contratos fijos discontinuos en 2010 (el 61,50 % de los casos).
- Las mujeres fueron las que ocuparon la mayoría de contratos fijo a tiempo parcial en 2010 (el 74,12 % de los casos).
- En contratación fija a tiempo completo en 2010, las mujeres representaban un porcentaje del 57,93 %.
- Del análisis de la distribución de la plantilla por grupos profesionales, se observa que la presencia de mujeres es minoritaria en los grupos directivos; mientras llega a ser del 97,98 % en el Grupo Profesional 5 (limpiadoras) para el colectivo de personal laboral.

Porcentajes de Puestos Tipo Desagregados por Hombres y Mujeres

Grupo puesto tipo	% Hombres	% Mujeres
TÉCNICOS SUPERIORES	68,11	31,89
TÉCNICOS MEDIOS	70,71	29,29
JEFE DE SECTOR DE RED	84,87	15,13
RESPONSABLE APOYO CORPORATIVO	59,89	40,11
COORDINADOR VENTAS	66,12	33,88
JEFE DE SECTOR DISTRIBUCIÓN/CENTROS	93,20	6,80
JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA	55,96	44,04
DIRECTOR DE OFICINA/DIR. ADJ. DE OFICINA	64,04	35,96
GESTOR BANCARIO	53,02	46,98
JEFE DE UNIDAD DISTRIBUCIÓN/CENTROS	78,47	21,53
GESTOR DE VENTAS	65,49	34,51
JEFE DE EQUIPO	65,44	34,56
GESTOR DE APOYO CORPORATIVO	68,92	31,08
ATENCION AL CLIENTE	40,65	59,35
ADMINISTRATIVO	33,71	66,29
REPARTO	53,21	46,79
AGENTE/CLASIFICACIÓN	55,63	44,37
PEÓN / LIMPIADOR A EXTINGUIR	1,78	98,22

CORREOS

Finalmente se establecen los objetivos y medidas propuestas como consecuencia del diagnóstico efectuado, con objeto de conseguir un apoyo a la conciliación de la vida laboral y familiar y la eliminación de toda discriminación:

· **Objetivo:** conseguir un acercamiento hacia la igualdad en el número de solicitudes recibidas por parte de los trabajadores y trabajadoras para el disfrute de excedencias y reducciones de jornada.

Medidas:

· Vacaciones en caso de baja por ILT: retraso del disfrute del periodo de vacaciones cuando coincide en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, parto o lactancia natural, o con el periodo de suspensión del contrato de trabajo en supuestos de maternidad o de adopción y de acogida.

· En caso de hospitalización superior a los cinco días, si el empleado o empleada se encuentra disfrutando sus vacaciones, estas se interrumpirán hasta su finalización.

· Si antes de disfrutar el periodo vacacional, irrumpe una baja por accidente o enfermedad, no se perderá el derecho, aunque la baja exceda del año natural.

· El periodo de disfrute de vacaciones podrá acumularse al permiso de maternidad, de lactancia y de paternidad aun habiendo expirado ya el periodo natural a que tales vacaciones correspondan.

· **Objetivo:** apoyar la conciliación efectiva de la vida personal y familiar con la vida laboral, sin que las opciones que las mujeres o los hombres elijan puedan perjudicar su carrera profesional o promoción a puestos de responsabilidad.

Medidas:

· Mantener la posibilidad de optar a un contrato fijo a tiempo completo o parcial a través del Concurso Permanente de Traslados desde una relación contractual fija-discontinua.

· Se promoverá la paridad de los tribunales y órganos de selección con especial incidencia en sus cargos más representativos (presidencia, secretaría, etc.).

· Se garantizará una igualdad de trato y la no discriminación de los trabajadores y trabajadoras a tiempo parcial, respecto de los trabajadores a tiempo completo, sin perjuicio de las peculiaridades propias e inherentes a aquel contrato.

· Se garantizará el principio de voluntariedad en el acceso al trabajo a tiempo parcial y los sistemas de provisión voluntaria posibilitarán el cambio de un trabajo a tiempo completo a uno a tiempo parcial o viceversa.

· En el temario de las pruebas de conocimiento para el acceso a la empresa se podrá incluir un apartado específico sobre la normativa vigente en materias relacionadas con la conciliación de la vida personal y laboral, la no discriminación por razón de sexo, la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y la perspectiva de género aplicada a la vida laboral y personal.

· **Objetivo:** Se perseguirá garantizar el principio de igualdad de trato y oportunidades en las convocatorias de ingreso y en los procedimientos de provisión y promoción con objeto de corregir o eliminar toda forma de discriminación por razón de sexo. Se tratará de alcanzar una representación equilibrada de las mujeres y hombres en la empresa, tanto en grupos profesionales, como en áreas, ocupaciones y en la estructura de puestos de Dirección.

Medidas:

· Aumentar la participación femenina en los puestos de representación y decisión empresarial con objeto de conseguir una composición equilibrada de ambos géneros. A través de la Comisión de Igualdad se estudiarán aquellos obstáculos que imposibiliten dicha participación y se analizarán estrategias para solventarlos.

· Se promoverá la paridad de los tribunales y órganos de selección con especial incidencia en sus cargos más representativos (presidencia, secretaría, etc.).

· Indicar en el contenido de las bases de cada convocatoria la obligación que recae sobre los Tribunales acerca del cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre ambos sexos.

· En el temario de las pruebas de conocimiento para la promoción interna de los trabajadores y trabajadoras se podrá incluir una parte específica sobre la normativa vigente en materia de igualdad de género.

· Medidas para efectuar el derecho preferente en la provisión de puestos de trabajo de las empleadas que hayan sido víctimas de la violencia de género.

· **Objetivo:** la empresa mostrará especial atención a todos aquellos casos relacionados con el acoso sexual o discriminación por razón de sexo originados en el entorno laboral, adoptando las medidas preventivas que resulten necesarias en los supuestos que se constaten actitudes inapropiadas referentes a la discriminación en función del género.

Medidas:

· Este apartado estará constituido por el elenco de medidas referentes al disfrute de permisos que contribuyen a la conciliación de la vida familiar y laboral, reflejadas en el III Convenio colectivo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

· **Objetivo:** establecer un tratamiento y una integración adecuada para aquellos trabajadores y trabajadoras que sufran o hayan sufrido episodios de violencia de género.

Medidas:

· Reducción de jornada a la trabajadora víctima de la violencia contra las mujeres, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, con un mínimo de media hora y un máximo de dos tercios de su jornada diaria, con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario o cambio de turno.

· Las faltas de asistencia de las trabajadoras víctimas de violencia de género, total o parcial, tendrán la consideración de justificadas, por el tiempo y en las condiciones en que así lo determinen los servicios sociales de atención o de salud, según proceda.

· Suspensión del contrato por violencia de género. Derivada de la decisión tomada por la trabajadora que se vea obligada a abandonar su puesto de trabajo como consecuencia de ser víctima de violencia de género.

· Excedencia por violencia de género. No será necesario un tiempo mínimo de servicios previos y sin que resulte de aplicación ningún plazo de permanencia en la misma. Durante los dos primeros meses de esta excedencia se percibirá las retribuciones íntegras.

· **Objetivo:** apoyar la campaña de difusión a nivel social que se está produciendo respecto a la discriminación por razón de sexo, acoso sexual en el trabajo y violencia de género, con el propósito de manifestar una actitud protectora hacia las víctimas.

Medidas:

· Colaborar con las campañas establecidas a nivel institucional enfocadas a fomentar la igualdad entre mujeres y hombres, así como a erradicar la violencia de género.

· Garantizar que la publicidad de la compañía, tanto directa como indirectamente, no albergue mensajes ni imágenes sexistas.

· Elaborar guías y otros materiales didácticos para facilitar la implantación del actual Plan de Igualdad, y una lista de recomendaciones para evitar el sexismo en el uso del lenguaje de aplicación directa a todos los empleados y empleadas de la empresa.

· **Objetivo:** alcanzar en el seno de las diferentes comisiones establecidas en el Convenio colectivo una participación activa y paritaria al efecto de avalar una materialización de la incorporación del género femenino en la toma de decisiones entre empresa y organizaciones sindicales.

Medidas:

· Recoger el compromiso de la empresa y de la representación sindical de alcanzar la paridad de hombres y mujeres en la composición de las comisiones paritarias previstas en el III Convenio colectivo.

· Promover la proporcionalidad de ambos géneros en las candidaturas que se presenten en los procesos para la elección de los órganos unitarios de representación (juntas de personal y comités de empresa).

· **Objetivo:** garantizar la protección efectiva de la madre y el feto durante el embarazo, si la mujer desarrolla un trabajo que pueda ser perjudicial para su salud o la de su futuro hijo/a; o durante la lactancia, si las condiciones de trabajo pudieran influir negativamente en la salud de la mujer o del hijo/a, y en tal sentido existiese informe del facultativo competente o de los Servicios Médicos de la empresa.

Medidas:

· La situación de maternidad podrá determinar el cambio de puesto de trabajo o la modificación adecuada de las tareas de éste.

· **Objetivo:** incrementar el grado de bienestar del personal, estableciendo ciertos beneficios y prestaciones de carácter social, en cuyo disfrute no existan discriminaciones por razón de género.

Medidas:

· Ayudas para Tratamiento de Salud con objeto de contribuir a sufragar los gastos de determinados tratamientos médicos no cubiertos, o sólo atendidos en parte por la Seguridad Social o MUFACE; estos tratamientos son audiovisuales, bucales, de salud mental, motrices o psicomotrices y crónicos de la alimentación.

· Ayudas destinadas a subvencionar la contratación de plazas en Escuelas Infantiles o Centros de Educación Infantil para los hijos e hijas de hasta tres años del personal de la Sociedad Estatal.

· Ayudas al estudio para hijos/as.

13.5. Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género Ley Orgánica 1/2004 del 28 de diciembre

La Ley abarca tanto los aspectos preventivos, educativos, sociales, asistenciales y de atención posterior a las víctimas, como la normativa civil que incide en el ámbito familiar o de convivencia, donde principalmente se producen las agresiones, así como el principio de subsidiaridad en las Administraciones Públicas- Igualmente se aborda la respuesta punitiva que deben recibir todas las manifestaciones de violencia que esta Ley regula.

Art.2 Principios rectores

A través de esta Ley se articula un conjunto integral de medidas encaminadas a alcanzar los siguientes fines:

A) Fortalecer las medidas de sensibilización ciudadana de prevención, dotando a los poderes públicos de instrumentos eficaces en el ámbito educativo, servicios sociales, sanitarios, publicitario y mediático.

B) Consagrar derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, exigibles ante las Administraciones Públicas, y así asegurar un acceso rápido, transparente y eficaz a los servicios establecidos al efecto.

C) Reforzar hasta la consecución de los mínimos exigidos por los objetivos de la ley los servicios sociales de información, de atención, de emergencias, de apoyo y de recuperación integral, así como establecer un sistema para la más eficaz coordinación de los servicios ya existentes a nivel municipal y autonómico.

D) Garantizar derechos en el ámbito laboral y funcionarias que concilien los requerimientos de la relación laboral y de empleo público con las circunstancias de aquellas trabajadoras o funcionarias que sufran violencia de género.

E) Garantizar derechos económicos para las mujeres víctimas de violencia de género, con el fin de facilitar su integración social.

F) Establecer un sistema integral de tutela institucional en el que la Administración General del Estado a través de la Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la mujer, en colaboración con el Observatorio Estatal de La Violencia sobre la Mujer, impulse la creación de políticas públicas dirigidas a ofrecer tutela a las víctimas de la violencia contemplada en la presente Ley.

G) Fortalecer el marco penal y procesal vigente para asegurar una protección integral, desde las instancias jurisdiccionales, a las víctimas de violencia de género.

H) Coordinar los recursos e instrumentos de todo tipo de los distintos poderes públicos para asegurar la prevención de los hechos de violencia de género y, en su caso, la sanción adecuada a los culpables de los mismos.

I) Promover la colaboración y participación de las entidades, asociaciones y organizaciones que desde la sociedad civil actual contra la violencia de género.

J) Fomentar la especialización de los colectivos profesionales que intervienen en el proceso de información, atención y protección a las víctimas.

K) Garantizar el principio de transversalidad de las medidas, de manera que en su aplicación se tengan en cuenta las necesidades y demandas específicas de todas la mujeres víctimas de violencia de género.

En el ámbito educativo

Art. 4 Principios y valores del sistema educativo.

1.- El sistema educativo español incluirá entre sus fines la formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y de la igualdad entre hombres y mujeres, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia.

Igualmente, el sistema educativo español incluirá, dentro de sus principios de calidad, la eliminación de los obstáculos que dificultan la plena igualdad entre hombres y mujeres y la formación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos.

2.- La Educación Infantil contribuirá a desarrollar en la infancia el aprendizaje en la resolución pacífica de conflictos.

3.- La Educación Primaria contribuirá a desarrollar en el alumnado su capacidad para adquirir habilidades en la resolución pacífica de conflictos y para comprender y respetar la igualdad entre sexos.

4.- La Educación Secundaria Obligatoria contribuirá a desarrollar en el alumnado la capacidad para relacionarse con los demás de forma pacífica y para conocer, valorar y respetar la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres.

5.- El Bachillerato y la Formación Profesional contribuirán a desarrollar en el alumnado la capacidad para consolidar su madurez personal, social y moral, que les permite actuar de forma responsable y autónoma y para analizar y valorar críticamente las desigualdades de sexo y fomentar la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres.

6.- La Enseñanza para las personas adultas incluirá entre sus objetivos desarrollar actividades en la resolución pacífica de conflictos y fomentar el respeto a la dignidad de las personas y a la igualdad entre hombres y mujeres.

7.- Las Universidades incluirán y fomentarán en todos los ámbitos académicos la formación, docencia e investigación en igualdad de género y no discriminara de forma transversal.

Art. 6 Fomento de la igualdad.

Con el fin de garantizar la efectiva igualdad entre hombres y mujeres, las Administraciones educativas velarán para que en todos los materiales educativos se eliminen los estereotipos sexistas o discriminatorios y para que fomenten el igual valor de hombres y mujeres.

Derecho a la información, a la asistencia social integral y a la asistencia jurídica gratuita.

Art.17 Garantía de los derechos de las víctimas

1.- Todas las mujeres víctimas de violencia de género, con independencia de su origen, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, tienen garantizados los derechos reconocidos en esta Ley.

2.- La información, la asistencia social integral y la asistencia jurídica a las víctimas de la violencia de género, en los términos regulados en este capítulo, contribuyen a hacer reales y efectivos sus derechos constitucionales a la integridad física y moral, a la libertad y seguridad y a la igualdad y no discriminaron por razón de sexo.

Derechos laborales y de Seguridad Social

Art. 21 Derechos laborales y de Seguridad Social

1.- La trabajadora víctima de violencia de género tendrá derecho, en los términos previstos en el Estatuto de los Trabajadores, a la reducción o la reordenación de su trabajo, a la movilidad geográfica, al cambio del centro de trabajo, a la suspensión de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo y a la extinción del contrato de trabajo.

2.- En los términos previstos en la Ley General de la Seguridad Social, la suspensión y la extinción del contrato de trabajo, previstas en el apartado anterior, darán lugar a situación legal de desempleo. El tiempo de suspensión se considerará como periodo de cotización efectiva a efectos de las prestaciones de Seguridad Social y de desempleo.

3.- La empresas que formalicen contratos de interinidad para sustituir a trabajadoras víctimas de violencia de género que hayan suspendido su contrato de trabajo o ejercitado su derecho a la movilidad geográfica o al cambio de centro de trabajo, tendrán derecho a una. Bonificación del 100 por 100 de las cuotas empresariales a la Seguridad Social por contingencias comunes, durante todo el periodo de suspensión de la trabajadora sustituida o durante seis meses en los supuestos de movilidad geográfica o cambio de centro de trabajo. Cuando se produzca la reincorporación, ésta se realizará en las mismas condiciones existentes en el momento de la suspensión del contrato de trabajo.

4.- Las ausencias o faltas de puntualidad al trabajo motivadas por la situación física o psíquica derivada de la violencia de género se consideraran justificadas, cuando así lo determinen los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda, sin perjuicio de que dichas ausencias sean comunicadas por la trabajadora a la empresa a la mayor brevedad.

5.- A las trabajadoras por cuenta propia víctimas de violencia de género que cesen en su actividad para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, se le suspenderá la obligación de cotización durante un periodo de seis meses, que les serán considerados como de cotización efectiva a efectos de las prestaciones de Seguridad Social. Asimismo, su situación será considerada como asimilada al alta.

A los efectos de lo previsto en el párrafo anterior, se tomara una base de cotización equivalente al promedio de las bases cotizadas durante los seis meses previos a la suspensión de la obligación de cotizar.

Art.23 Acreditación de las situaciones de violencia de género ejercida sobre las trabajadoras

Las situaciones de violencia que dan lugar a los derechos regulados en este capítulo se acreditaran con la orden de protección a favor de la víctima. Excepcionalmente, será título de acreditación de esta situación, el informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la demandante es víctima de violencia de género hasta tanto se dicte la orden de protección.

Derechos de las funcionarias públicas

Art. 24 Ámbito de los derechos

La funcionaria víctima de violencia de género tendrá derecho a la reducción o a la reordenación de su tiempo de trabajo, a la movilidad geográfica de centro de trabajo y a la excelencia en los términos que se determinen en su legislación específica.

Art. 25 Justificación de las faltas de asistencia

Las ausencia totales o parciales al trabajo motivadas por la situación física o psicológica derivada de la violencia de género sufrida por una mujer funcionaria se consideraran justificadas en los términos que se determine en su legislación específica.

Art.26 Acreditación de las situaciones de violencia de género ejercidas sobre las funcionarias

La acreditación de las circunstancias que dan lugar al reconocimiento de los derechos de movilidad geográfica de centro de trabajo, excelencia y reducción o reordenación del tiempo de trabajo, se realizará en los términos establecidos en el artículo 23.

Derechos económicos

Art. 27 Ayudas sociales

1.- Cuando las víctimas de violencia de género careciesen de rentas superiores, en cómputo mensual, al 75 por ciento del salario mínimo interprofesional, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias, recibirán una ayuda de pago único, siempre que se presuma que debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, la víctima tendrá especiales dificultades para obtener un empleo y por dicha circunstancia no participará en los programas de empleo establecidos para su inserción profesional.

2.- El importe de esta ayuda será equivalente al de seis meses de subsidio por desempleo. Cuando la víctima de la violencia ejercida contra la mujer tuviera reconocida oficialmente una minusvalía en grado igual o superior al 33 por 100, el importe será equivalente a 12 meses de subsidio por desempleo.

3.- Estas ayudas, financiadas con cargo a los Presupuestos Generales del Estado, serán concedidas por las Administraciones competentes en materia de servicios sociales. En la tramitación del procedimiento de concesión deberá incorporarse informe del Servicio Público de Empleo referido a la previsibilidad de que por las circunstancias a las que se refiere el apartado 1 de este artículo, la aplicación del programa de empleo no incida de forma sustancial en la mejora de la empleabilidad de la víctima.

La concurrencia de las circunstancias de violencia se acreditará de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de esta Ley.

4.- En el caso de que la víctima tenga responsabilidades familiares, su importe podrá alcanzar el de un periodo equivalente al de 18 meses de subsidio, o de 24 meses si la víctima o alguno de los familiares que convivan con ella tiene reconocida oficialmente una minusvalía en grado igual o superior al 33 por 100, en los términos que establezcan las disposiciones de desarrollo de la presente Ley.

5.- Estas ayudas serán compatibles con cualquiera de las previstas en la Ley 35/1995 de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual, así como con cualquier otra ayuda económica de carácter autonómico local concedida por la situación de violencia de género.

Art.28 Acceso a la vivienda y residencias públicas para mayores

Las mujeres víctimas de violencia de género serán consideradas colectivos prioritarios en el acceso a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores, en los términos que determine la legislación aplicable.

13.6 Las relaciones laborales en Correos

Las relaciones laborales en la empresa se desarrollan en distintos planos. En las distintas mesas de negociación se lleva a cabo la negociación colectiva entre los representantes de la dirección de la empresa y los representantes de los trabajadores; mientras tanto, en los centros de trabajo se viven las tensiones propias del trabajo por cuenta ajena en el día a día.

Las condiciones de trabajo se regulan en diversas normas, con distinto valor jerárquico: el Estatuto de los Trabajadores, el Convenio Colectivo y el contrato de trabajo.

El artículo 3 del Estatuto de los Trabajadores señala que las relaciones laborales se regulan por: las disposiciones legales y reglamentarias del Estado, por los convenios colectivos, por la voluntad de las partes (manifestada en el contrato de trabajo) y por los usos y costumbres locales y profesionales.

El artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores enumera los derechos laborales:

1. Los trabajadores tienen como derechos básicos, con el contenido y alcance que para cada uno de los mismos disponga su específica normativa, los de:

- a) Trabajo y libre elección de profesión u oficio.
- b) Libre sindicación.
- c) Negociación colectiva.
- d) Adopción de medidas de conflicto colectivo.
- e) Huelga.
- f) Reunión.
- g) Información, consulta y participación en la empresa.

2. En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

- a) A la ocupación efectiva.
- b) A la promoción y formación profesional en el trabajo, incluida la dirigida a su adaptación a las modificaciones operadas en el puesto de trabajo, así como al desarrollo de planes y acciones formativas tendentes a favorecer su mayor empleabilidad.
- c) A no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad (dentro de los límites marcados por esta ley), origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español.

Tampoco podrán ser discriminados por razón de discapacidad, siempre que se hallasen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.
- d) A su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales.
- e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.
- f) A la percepción puntual de la remuneración pactada o legalmente establecida.
- g) Al ejercicio individual de las acciones derivadas de su contrato de trabajo.
- h) A cuantos otros se deriven específicamente del contrato de trabajo.

Por su parte, el artículo 5 del Estatuto de los Trabajadores enumera los deberes laborales:

Los trabajadores tienen como deberes básicos:

- a) Cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad con las reglas de la buena fe y diligencia.
- b) Observar las medidas de prevención de riesgos laborales que se adopten.
- c) Cumplir las órdenes e instrucciones del empresario en el ejercicio regular de sus facultades directivas.
- d) No concurrir con la actividad de la empresa, en los términos fijados en esta ley.
- e) Contribuir a la mejora de la productividad.
- f) Cuantos se deriven, en su caso, de los respectivos contratos de trabajo.

13.6.1 El III Convenio Colectivo de Correos

El III Convenio Colectivo de Correos consta de un Preámbulo, 115 artículos (agrupados en 10 Títulos), 4 disposiciones transitorias, 6 disposiciones adicionales y 8 anexos (Tablas Retributivas 2011, Ingreso y Ciclo de empleo, Calendario Laboral, Acuerdo sobre Formación Profesional en la Empresa, Protocolo sobre el Acoso, Ayudas del Área de Acción Social, Singularidades para el Desempeño del Reparto en el Ámbito Rural y Plan de Igualdad).

El **Título I** del Convenio trata las disposiciones generales:

- Partes que lo conciertan: dirección de la empresa y sindicatos firmantes: CC.OO., UGT, CSIF y Sindicato Libre¹.
- Ámbito personal y funcional: afecta a la inmensa mayoría del personal laboral (salvo a unos pocos altos directivos), que prestan servicios en las distintas Unidades de Correos.
- Ámbito territorial: afecta a todos los centros de trabajo del territorio español.
- Ámbito temporal: finalizó su vigencia el 31 de diciembre de 2013, aunque está prorrogado hasta que se negocie uno nuevo.

El **Título II** del Convenio trata los principios de participación seguimiento y negociación colectiva. En este título se crean diversas comisiones para el desarrollo del Convenio:

- Comisión Paritaria: para la correcta aplicación del Convenio.
- Comisión de Empleo Central y Comisiones de Empleo Temporales.
- Comisión de Tiempo de Trabajo.
- Comisión de Acción Social.
- Comisión de Formación.
- Comisión de Salud Laboral.
- Comisión de Igualdad.

¹ CGT estuvo en dicha negociación y como no estaba de acuerdo con una parte importante de las propuestas, no firmó..

El **Título III** dispone medidas para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, que ya hemos visto en el capítulo anterior de este tema.

El **Título IV** trata la organización del trabajo y sistemas de clasificación profesional.

El **Título V** trata sobre el Sistema de provisión de puestos de trabajo: El ciclo de empleo.

El **Título VI** trata sobre la Ordenación del Tiempo de trabajo.

El **Título VII** trata sobre la Suspensión y extinción del contrato de trabajo.

El **Título VIII** trata sobre el Régimen retributivo.

El **Título IX** trata sobre el Régimen disciplinario.

El **Título X** trata sobre Acción social, formación y desarrollo profesional, prevención de riesgos laborales.

13.6.2 Las Comisiones de desarrollo del Convenio

El convenio colectivo no es un documento acabado y definitivo en todos sus artículos, sino que muchos de ellos precisan de un desarrollo posterior, que se lleva a cabo en las distintas Comisiones que se enumeran en el Título II del Convenio.

La **Comisión Paritaria** tiene las siguientes funciones:

a) Interpretación y desarrollo del convenio: corresponde a la Comisión Paritaria interpretar la totalidad de los artículos y cláusulas de este convenio, así como actualizar su contenido para adaptarlo a las modificaciones que puedan derivarse de los cambios normativos de mayor rango.

b) Vigilancia del cumplimiento colectivo de lo pactado.

Esta función comprende:

1. Vigilar el correcto cumplimiento de todo lo pactado.

2. Estudiar, proponer y, cuando proceda decidir, las cuestiones que, derivadas de la aplicación del presente convenio, se planteen por la empresa o los representantes de los trabajadores/as.

3. El resto de competencias que le sean atribuidas en el articulado del presente convenio.

c) Conciliación previa a la vía judicial ante la interposición de conflictos colectivos: Las situaciones litigiosas que afecten a los trabajadores/as adscritos a un centro de trabajo o la generalidad de éstos, previamente al planteamiento de conflicto colectivo, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 82.2 del Estatuto de los Trabajadores, y el artículo 63 de la Ley de Procedimiento Laboral, serán sometidas a la Comisión Paritaria, que emitirá dictamen sobre la discrepancia planteada, de conformidad con lo previsto en el artículo 154 de la Ley de Procedimiento Laboral, en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la solicitud del dictamen. Transcurrido este plazo se entenderá por cumplido y sin avenencia el sometimiento de la cuestión a la Comisión Paritaria. El incumplimiento del presente requisito dará lugar a la retroacción del procedimiento judicial para la subsanación del defecto.

En los supuestos de ejercicio del derecho de huelga, con carácter previo a su convocatoria, las partes legitimadas para ejercer tal derecho asumen el compromiso de elevar la cuestión objeto del litigio ante la Comisión Paritaria. No obstante, las convocatorias de huelga efectuadas por Federaciones o Confederaciones Sindicales dirigidas a un ámbito superior al de este convenio no necesitarán para su ejercicio por este colectivo del mencionado intento de conciliación.

d) Mediación y Aplicación: Complementariamente a la función de conciliación previa a la vía judicial prevista en el apartado c) anterior, la Comisión Paritaria podrá constituirse en órgano mediador ante el conflicto colectivo, pudiendo solicitarse la mediación de mutuo acuerdo o a instancia de parte.

La Comisión de Empleo Central tiene las siguientes competencias:

a) Competencias de negociación en las siguientes materias, pendientes de desarrollo y/o aplicación, reguladas en el Convenio colectivo¹:

1. Negociar, con carácter previo a la adopción de la decisión por parte de la empresa, las reestructuraciones de servicios o traslados de centros de trabajo, sean con carácter definitivo o provisional, entendiéndose incluidos todos aquellos supuestos que supongan una modificación sustancial colectiva en materia de plantillas, jornadas, horarios y turnos, sistemas de trabajo o cualesquiera otras circunstancias que redunden en las condiciones de trabajo y que excedan del ámbito territorial de la provincia.
2. Negociar, con carácter previo a la adopción de la decisión por la empresa, cualquier medida que suponga una modificación sustancial colectiva de jornadas, horarios y turnos, que afecte a un ámbito superior al provincial. El examen comprenderá las causas justificativas de la medida, el procedimiento a seguir para la alteración, así como, en su caso, el personal afectado.
3. En particular, respecto del personal que presta servicios rurales, negociar previamente las propuestas de todo tipo de modificaciones sustanciales colectivas de carácter salarial o laboral, especialmente las relativas a recorridos, transportes, jornadas y horarios, siempre que afecten a un ámbito territorial superior a la provincia.
4. Negociar la memoria explicativa de las necesidades estructurales de empleo.
5. Negociar los criterios a aplicar para la cobertura de las necesidades de empleo en los procesos de ingreso y provisión.
6. Negociar las bases y convocatorias de los procedimientos de ingreso y contratación temporal.
7. Negociar los criterios a aplicar en las evaluaciones de desempeño y el número máximo de candidatos/as en las Bolsas de Empleo, en los términos descritos en el presente Convenio colectivo.
8. Negociar las bases y convocatorias de los concursos de méritos y del concurso de traslados.

En los procesos de ingreso y de convocatoria de bolsas de empleo temporal recogidos en este artículo, la referencia a la «Comisión de Empleo Central», figurará, junto al anagrama Correos, en todos y cada uno de los documentos correspondientes a los distintos trámites, incluyendo la publicación, convocatoria y resolución en cualquier formato o ámbito.

¹ Los puntos 1, 2, 3, 9 y 10 fueron declarados ilegales por Sentencia del Tribunal Supremo en octubre de 2013.

9. Negociar los criterios para corregir eventuales disfunciones en la aplicación del sistema de cómputo y/o devengo o, en el caso de que no se produzca, una reducción efectiva en las actuales tasas de absentismo, respecto de los complementos de producción y asistencia, y permanencia y desempeño.

10. Negociar previamente la utilización de cualesquiera otros tipos de contrato de trabajo, cuya modalidad esté recogida en la legislación vigente en cada momento, distintos a los previstos en el presente Convenio colectivo.

b) Derechos de participación.

1. Constituirse en Comisión de Traslados para el desarrollo y ejecución del concurso de traslados y para el seguimiento de las necesidades de cobertura que se vayan produciendo.

2. Abordar los procesos de cobertura de las necesidades relativas a los puestos de Jefatura de Equipo.

3. Estudiar aquellas cuestiones relacionadas con los procesos de reubicación de los Recursos Humanos, con objeto de promover la adecuada dotación de personal en las distintas actividades, con criterios de eficiencia y rentabilidad, favoreciendo la empleabilidad de la plantilla de la empresa.

c) Derechos de información.

1. Recibir información, con periodicidad semestral, sobre el análisis y cobertura del empleo estructural existente en la empresa, así como los ámbitos determinados pendientes de reestructuración.

2. Conocer los criterios generales de organización, concentración, modificación o supresión de los Servicios Rurales.

3. Recibir información de los anuncios de cobertura de los puestos comprendidos en los Grupos I, II, y III.

La **Comisión de Tiempo de Trabajo** tiene las siguientes competencias:

a) Competencias de negociación en las siguientes materias, pendientes de desarrollo y/o aplicación, reguladas en el Convenio colectivo:

1. Negociar los criterios para la elaboración del Calendario Laboral, de acuerdo con las directrices fijadas en el artículo 54 del presente Convenio colectivo.

2. Negociar otros promedios, jornadas u horarios de trabajo distintos a los generales previstos en este Convenio colectivo¹.

b) Derechos de participación: estudiar fórmulas para poner en marcha experiencias que, basadas en la adecuación del tiempo de trabajo, mantenimiento y mejora de la productividad, puedan facilitar la conciliación de la vida laboral y personal.

c) Derechos de información: recibir semestralmente un resumen de las horas extraordinarias realizadas.

¹ Este punto fué declarado ilegal por Sentencia del Tribunal Supremo en octubre de 2013.

Las competencias y funciones previstas en el presente artículo, cuando no se excedan del ámbito provincial, serán competencia de las Comisiones de Empleo Provinciales. La Comisión de Tiempo de Trabajo podrá, en cualquier momento, respecto de estas materias, modificar las competencias de las Comisiones de Empleo Provinciales e incluso revocar la anterior delegación.

La **Comisión de Formación** tiene las siguientes funciones:

a). En lo que se refiere a los planes de formación de la empresa:

1. Efectuar, previamente a la confección definitiva del plan de formación por la empresa, las propuestas que consideren pertinentes en materia formativa. Para ello, la empresa trasladará a la Comisión la información relativa a las necesidades de formación, objetivos y programas de actuación.
2. Valoración del plan de formación de la empresa. Cada una de las organizaciones sindicales que formen parte de la Comisión deberá emitir un informe valorando el plan de formación.
3. Analizar las necesidades sobrevenidas en materia formativa, previa justificación de sus causas y, en su caso, valoración de las modificaciones del plan de formación.
4. Recibir información, dentro del primer trimestre siguiente al término del plan, sobre los datos de ejecución del mismo, así como el resumen económico de su realización.

b) En lo que se refiere a los planes de formación de las organizaciones sindicales previstos en el artículo 101 del presente convenio:

1. Negociar el listado de cursos homologables, incluyendo aquellos que puedan ser puntuables.

13.6.3 Aspectos más relevantes del III Convenio Colectivo

Es imposible reproducir en unas pocas páginas el contenido exacto del convenio. Tampoco creemos que sea necesario. Sin embargo, si creemos adecuado hacer algunas anotaciones sobre aspectos básicos de las relaciones laborales: la provisión de puestos de trabajo del grupo profesional de operativos, las funciones que realizan los distintos colectivos integrados en el grupo profesional operativos (Reparto, Agente/Clasificación, Atención al Cliente), la jornada, vacaciones y permisos.

En relación a la **provisión de puestos** del grupo profesional de operativos hemos de señalar que **el ingreso como personal fijo en Correos**, en el Grupo Profesional de Personal Operativo, se efectuará por un procedimiento público de selección objetiva, que podrá comprender pruebas, cursos de formación, titulaciones, entrevistas y otras que permitan seleccionar a los candidatos/as adecuados para cada puesto.

En la Comisión de Empleo Central, se negociarán las bases de dichas convocatorias en las que se fijaran los criterios selectivos. Entre otras circunstancias, se valorará la experiencia y el trabajo desarrollado en Correos, con un tratamiento singular respecto de los puestos de trabajo de Atención al Cliente. La pertenencia a las bolsas de empleo del ámbito provincial en el que figuren los puestos objeto de la convocatoria será un mérito preferente respecto del resto de méritos valorados.

Las organizaciones sindicales presentes en la Comisión de Empleo Central formarán parte de los órganos de selección.

Los puestos de trabajo objeto del proceso de selección podrán incluir las modalidades de contrato a tiempo completo, fijo-discontinuo y fijo a tiempo parcial.

Una vez adjudicado un contrato fijo a tiempo completo o fijo a tiempo parcial, decaerá automáticamente de las bolsas en las que se encuentre.

Las bases de la convocatoria serán públicas e informarán de los puestos vacantes en cada provincia.

El proceso de selección vendrá determinado por la realización de pruebas que permitan valorar los conocimientos, competencias y aptitudes del candidato para el desempeño del puesto y por la acreditación y valoración de los siguientes méritos:

- La prestación de servicios en la empresa, así como cualquier otra circunstancia relacionada con el desempeño de los puestos convocados. En particular, se valorará preferentemente la pertenencia a las bolsas de empleo del ámbito provincial en el que figuren los puestos objeto de la convocatoria.
- Los cursos de formación que estén directamente relacionados con los puestos ofertados.
- Otros méritos: titulaciones, carné de moto, etc.

La puntuación final vendrá determinada por la puntuación de las pruebas correspondientes y la acreditación y valoración de los méritos anteriores.

Posteriormente, los candidatos/as seleccionados realizarán un reconocimiento médico que determine la aptitud psicofísica para el desempeño de las funciones para las que han sido seleccionados.

Con los candidatos/as que hayan superado el proceso de selección y el preceptivo reconocimiento médico, atendiendo a su puntuación final y en base al número de puestos ofertados en cada provincia, el órgano de selección publicará la resolución del proceso con la relación de los candidatos/as seleccionados/as por riguroso orden de puntuación.

El **concurso de traslados** para puestos del Grupo Profesional de Operativos constituye el sistema de movilidad voluntaria para los trabajadores/as fijos. Sólo se cubrirán por este procedimiento aquellos puestos que determine la empresa en ejercicio de sus facultades directivas.

Las solicitudes se presentarán por los interesados/as a partir de la publicación de las bases de la convocatoria y tendrán validez por un periodo de un año, de acuerdo con el modelo y plazos que se establezcan en cada convocatoria.

La asignación de necesidades se efectuará por la Comisión de Traslados, de manera continuada, y teniendo en cuenta las solicitudes formuladas por los peticionarios/as.

A falta de determinación por la Comisión de Traslados, se realizarán nueve adjudicaciones en cada convocatoria.

La Comisión Paritaria se constituirá en Comisión de Traslados para el desarrollo y ejecución del concurso, y para el seguimiento de las necesidades de cobertura que se vayan produciendo.

Las bases de la convocatoria del concurso de traslados contendrán, al menos, los siguientes extremos:

- Puestos de trabajo que pueden acogerse a este sistema de provisión.
- Requerimientos, aptitudes profesionales y/o titulaciones o habilitaciones exigidas para el desempeño del puesto.
- Datos que deberán hacer constar los peticionarios/as, y, en su caso, documentación que deban aportar.

Se valorarán los méritos adecuados para el desempeño eficaz de cada uno de los puestos de trabajo, distinguiendo entre las solicitudes de puestos de reparto, agente-clasificación-1, y agente-clasificación-2, por una parte, y atención al cliente y administración, por otra, valorando los siguientes méritos: antigüedad, permanencia en la localidad y en el puesto, puesto de trabajo desempeñado, cursos de formación y méritos personales (adaptación, conciliación familiar, etc.).

En cuanto a los plazos de cese e incorporación cabe señalar que si el traslado se produce dentro de la misma localidad, la incorporación será al día siguiente del cese; si el traslado es entre localidades de una misma provincia o isla, el plazo para la incorporación será de dos días hábiles, y seis días hábiles si es entre localidades situadas en la península y no pertenecen a la misma provincia, y diez días hábiles si el traslado es entre islas –Ceuta y Melilla– o islas, Ceuta y Melilla y península.

Los puestos adjudicados serán irrenunciables, salvo que antes de finalizar el plazo para la incorporación efectiva, se hubiera obtenido otro puesto de trabajo en la empresa.

La totalidad del plazo de incorporación previsto para cada traslado podrá ser sustituido (a elección previa y expresa del trabajador/a) por la percepción de una cantidad de dinero.

El plazo de cese podrá prorrogarse hasta un máximo de un mes, por necesidades del servicio. A petición del interesado/a, y por causas justificadas, podrá concederse una prórroga del plazo de cese de hasta un máximo de dos meses, si el destino radica en una localidad de distinta provincia a aquella en la que se produce el cese.

El **reajuste local** constituye el sistema de asignación de los empleados/as fijos dentro de los puestos con el mismo complemento de ocupación al que desempeñan de manera definitiva, que posibilita al trabajador/a de forma voluntaria, además del cambio de centro de trabajo asignado dentro de la misma localidad, el cambio de turno.

Las convocatorias de Reajuste Local se celebrarán de modo descentralizado de acuerdo con los siguientes criterios:

- Podrán tener ámbito zonal o provincial.
- Se realizarán dos procesos de reajuste local por año natural en cada ámbito, teniendo en cuenta que cada proceso comprende publicación, resolución y asignación de los centros y turnos.
- Comprenderán las necesidades relativas a las distintas áreas funcionales.
- Determinarán el centro de trabajo dentro de la localidad y el turno, si procede, a asignar, dentro de la misma ocupación o complemento específico.

Junto al reajuste local, los responsables de cada Unidad, cuando las necesidades del servicio lo requieran, podrán llevar a cabo la **asignación de turnos** en la misma, para todos sus empleados/as, que siendo ya fijos en el centro desean cambiar el mismo, asignación que se realizará en base a la antigüedad del empleado/a en la unidad desde que le fue asignada con carácter definitivo.

A estos efectos se entenderá por centro de trabajo el centro físico donde se desarrolla la actividad, salvo que se establezca que, cuando en un mismo emplazamiento físico de trabajo concurren varias unidades productivas que dispongan de una organización específica y diferenciada para la prestación de servicios homogéneos, tales como centros de reparto o sucursales, cada una de dichas unidades tenga la consideración de centro de trabajo.

Del mismo modo, la unidad podrá extenderse a más de un centro físico de trabajo en el ámbito de la localidad, tales como unidades de reparto urgente, comerciales, etc.

Cuando no se determinen unidades productivas específicas la unidad será el centro físico de trabajo. Las **tareas propias del personal** que presta servicio en puestos de trabajo del grupo profesional Operativos son las que se detallan seguidamente:

· **Reparto:**

- Distribuir y entregar los productos postales, telegráficos y parapostales, o, de no ser posible, sus avisos sustitutivos, a los destinatarios en los domicilios que figuren en los envíos, manteniendo una relación directa con el cliente, atendiendo y dando respuesta a sus solicitudes de información.
- Realizar todas las tareas anteriores y posteriores, inherentes a la función anterior, tanto de clasificación manual y/o automática como las que se precisen a este fin, según líneas de productos.
- Realizar la recepción y liquidación, además del pago y cobro en los domicilios, de los productos en que así esté establecido.
- Utilizar todos los medios técnicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones propias de su puesto (vehículos, sistemas informáticos, etc.).
- Realizar la conservación básica de los medios técnicos y materiales necesarios para su trabajo, salvo que se requieran conocimientos específicos.
- El personal de reparto que preste sus servicios en oficinas y enlaces rurales procederá a la admisión de los productos postales, telegráficos, financieros y parapostales, así como las tareas anteriores y posteriores inherentes a esa función.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

· **Agente/Clasificación:**

- Realizar las tareas de clasificación manual y/o automática según líneas de productos, en las distintas unidades de Correos.
- Realizar todas las tareas inmediatamente previas y posteriores a los procesos de clasificación manual y/o automática.

- Realizar la recepción, pago, cobro y liquidación, en la oficina, de los productos en que así esté establecido.
- Utilizar todos los medios técnicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones propias de su puesto (máquinas, sistemas informáticos, vehículos, maquinarias, etcétera).
- Realizar la conservación básica de los medios técnicos y materiales necesarios para su trabajo, salvo que se requieran conocimientos específicos.
- Realizar las operaciones de carga y descarga.
- Tratamiento de los productos postales y telegráficos.
- Realizar las tareas administrativas elementales (transportar objetos y envíos, hacer fotocopias, etc.).
- Realizar encargos encomendados por los distintos departamentos y recoger y entregar documentos internos y correspondencia.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

· **Atención al Cliente:**

- Atender a los clientes, informando y promocionando los productos y servicios de Correos.
- Vender los productos y servicios de Correos.
- Admitir los envíos postales, telegráficos, financieros y parapostales.
- Efectuar la clasificación y encaminamiento de los productos y servicios realizados, inherentes a su Puesto.
- Transmitir los servicios telegráficos y de telecomunicación.
- Entregar al destinatario los productos y servicios recibidos en la red de oficinas, de forma complementaria a las funciones de clasificación y/o tratamiento.
- Admitir y tramitar las quejas y reclamaciones de los clientes.
- Utilizar todos los medios técnicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones propias de su puesto tipo (maquinarias, sistemas informáticos, etc.).
- Realizar la conservación básica de los medios técnicos y materiales necesarios para su trabajo, salvo que se requieran conocimientos específicos.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

La **jornada ordinaria de trabajo** anual será de 1.711 horas. La jornada ordinaria de trabajo efectivo será de 37,5 horas de promedio semanal, en cómputo trisemanal. Sin perjuicio de lo anterior, previo tratamiento en la Comisión de Tiempo de Trabajo, y debido a las necesidades del servicio, se podrán realizar otros promedios diferentes, respetando en todo caso, las 37,5 horas de promedio semanal, en cómputo trisemanal.

Durante la jornada de trabajo, siempre que se superen las 5 horas de jornada diaria continuada, se podrá disfrutar de una pausa de veinte minutos, que se computará como de trabajo efectivo. Esta interrupción no podrá afectar a la prestación de los servicios en ninguna fase del proceso. Con carácter general la pausa se disfrutará entre la segunda y cuarta hora.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los anteriores apartados, por necesidades de la organización y de la prestación de los servicios, la empresa podrá establecer, previo tratamiento en la Comisión de Tiempo de Trabajo, otras jornadas y/o promedios diferentes a los regulados con carácter general.

Con carácter general, la jornada no será superior a 7 horas diarias continuadas de lunes a viernes, y el resto de la jornada, hasta completar las 37,5 horas, de media semanal, se realizará el sábado o se redistribuirá de lunes a viernes, de conformidad con los siguientes criterios:

- En el ámbito de distribución, se suprime la prestación de servicios en sábado para el personal de unidades de reparto ordinario y servicios rurales.
- Queda a salvo de lo expuesto en la letra anterior, el personal que preste sus servicios en centros u oficinas con atención al público, siendo esa actividad relevante, así como la distribución en las unidades de entregas especiales. La empresa informará a la Comisión de Empleo Central las oficinas o centros en los que se desarrolle esa actividad relevante.
- Con carácter general, el resto de personal trabajará un sábado de cada tres.
- Los domingos y festivos prestará servicio únicamente el personal mínimo necesario para atender los servicios que se establezcan.

El inicio de la jornada se adaptará en cada centro a las necesidades operativas y de llegada de las rutas. En el ámbito de distribución, con carácter general, no comenzará antes de las 7,30 horas de la mañana, y estará constituida por las horas diarias necesarias realizadas continuamente de lunes a viernes hasta completar la jornada semanal de 37,5 horas.

Las **vacaciones anuales retribuidas** serán de un mes natural por cada año completo de servicio o en forma proporcional al tiempo de servicios efectivos, y se disfrutarán dentro del año natural.

El disfrute de dicho período vacacional se ajustará a las siguientes reglas:

- Con carácter general, la vacación anual se disfrutará en el periodo comprendido entre los días 1 de julio y 30 de septiembre. No obstante lo anterior, si algún empleado/a lo desea y las necesidades del servicio lo permiten, se podrán disfrutar las vacaciones en otro periodo, siempre que no coincida con campañas extraordinarias.
- La vacación anual podrá disfrutarse en dos quincenas, siempre que los correspondientes períodos vacacionales sean compatibles con las necesidades del servicio y así lo determine la empresa.
- Por acuerdo de las partes, siempre que las necesidades del servicio lo permitan, podrán determinarse períodos inferiores a la quincena, siempre que sea un mínimo de una semana.

- Si el trabajador/a disfruta la segunda quincena de un mes y la primera del mes siguiente, las vacaciones se iniciarán el día 16 y terminarán el día 15 del mes siguiente, ambos inclusive.
- En caso de hospitalización superior a los cinco días, si el/la trabajador/a se encuentra disfrutando sus vacaciones, éstas se interrumpirán hasta su finalización.

El trabajador/a tendrá derecho a determinados días adicionales a las vacaciones anuales, según su antigüedad en la empresa, de acuerdo con la siguiente escala:

- De 11 a 15 años, 1 día hábil de vacaciones adicionales.
- De 16 a 20 años, 2 días hábiles de vacaciones adicionales.
- De 21 a 25 años, 3 días hábiles de vacaciones adicionales.
- De 26 o más años, 4 días hábiles de vacaciones adicionales.

Finalmente, en materia de permisos, cabe señalar que el personal de Correos, previa justificación adecuada, tendrá derecho a solicitar permisos retribuidos por los tiempos y causas siguientes:

- Quince días naturales en caso de matrimonio, que se iniciará a solicitud del trabajador/a afectado, en el periodo comprendido entre los cinco días anteriores a la fecha de la boda o íntegramente después de ésta, a no ser que coincida con algún periodo vacacional, en cuyo caso se disfrutará seguido de aquél.
- Dos días hábiles en los casos de parto, fallecimiento, enfermedad grave, accidente u hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando el familiar lo sea de primer grado por consanguinidad o afinidad el permiso se extenderá a tres días hábiles. Estos permisos se extenderán a los casos de convivencia en la forma que se establezca por la Comisión de Tiempo de Trabajo. Cuando el trabajador/a que ejerce el derecho precise hacer un desplazamiento a otra localidad el permiso será de cuatro días hábiles para familiares de segundo grado por consanguinidad o afinidad, y cinco para familiares de primer grado por consanguinidad o afinidad. En el supuesto que medie hospitalización los días de permiso no serán necesariamente consecutivos siempre que continúe la hospitalización.
- Diez días naturales de permiso por nacimiento, acogimiento o adopción de un hijo/a, a disfrutar por el padre, a partir de la fecha de nacimiento, de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, o de la resolución judicial por la que se constituya la adopción.
- Un día por traslado del domicilio habitual.
- Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal, comprendido el ejercicio de sufragio activo, cuya exigencia deberá acreditarse documentalmente, sin que reciba el trabajador/a retribución o indemnización alguna y sin que pueda superarse por este concepto la quinta parte de las horas laborales en cómputo trimestral. En el supuesto de que el trabajador/a perciba retribución o indemnización por el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho.

La Comisión de Formación tiene las siguientes funciones:

a). En lo que se refiere a los planes de formación de la empresa:

1. Efectuar, previamente a la confección definitiva del plan de formación por la empresa, las propuestas que consideren pertinentes en materia formativa. Para ello, la empresa trasladará a la Comisión la información relativa a las necesidades de formación, objetivos y programas de actuación.
2. Valoración del plan de formación de la empresa. Cada una de las organizaciones sindicales que formen parte de la Comisión deberá emitir un informe valorando el plan de formación.
3. Analizar las necesidades sobrevenidas en materia formativa, previa justificación de sus causas y, en su caso, valoración de las modificaciones del plan de formación.
4. Recibir información, dentro del primer trimestre siguiente al término del plan, sobre los datos de ejecución del mismo, así como el resumen económico de su realización.

b) En lo que se refiere a los planes de formación de las organizaciones sindicales previstos en el artículo 101 del presente convenio:

1. Negociar el listado de cursos homologables, incluyendo aquellos que puedan ser puntuables.

13.6.4 Aspectos más relevantes del III convenio colectivo

Es imposible reproducir en unas pocas páginas el contenido exacto del convenio. Tampoco creemos que sea necesario. Sin embargo, si creemos adecuado hacer algunas anotaciones sobre aspectos básicos de las relaciones laborales: la provisión de puestos de trabajo del grupo profesional de operativos, las funciones que realizan los distintos colectivos integrados en el grupo profesional operativos (Reparto, Agente/Clasificación, Atención al Cliente), la jornada, vacaciones y permisos.

En relación a la provisión de puestos del grupo profesional de operativos hemos de señalar que el ingreso como personal fijo en Correos, en el Grupo Profesional de Personal Operativo, se efectuará por un procedimiento público de selección objetiva, que podrá comprender pruebas, cursos de formación, titulaciones, entrevistas y otras que permitan seleccionar a los candidatos/as adecuados para cada puesto.

En la Comisión de Empleo Central, se negociarán las bases de dichas convocatorias en las que se fijaran los criterios selectivos. Entre otras circunstancias, se valorará la experiencia y el trabajo desarrollado en Correos, con un tratamiento singular respecto de los puestos de trabajo de Atención al Cliente. La pertenencia a las bolsas de empleo del ámbito provincial en el que figuren los puestos objeto de la convocatoria será un mérito preferente respecto del resto de méritos valorados.

Las organizaciones sindicales presentes en la Comisión de Empleo Central formarán parte de los órganos de selección.

Los puestos de trabajo objeto del proceso de selección podrán incluir las modalidades de contrato a tiempo completo, fijo-discontinuo y fijo a tiempo parcial.

Una vez adjudicado un contrato fijo a tiempo completo o fijo a tiempo parcial, decaerá automáticamente de las bolsas en las que se encuentre.

Las bases de la convocatoria serán públicas e informarán de los puestos vacantes en cada provincia.

El proceso de selección vendrá determinado por la realización de pruebas que permitan valorar los conocimientos, competencias y aptitudes del candidato para el desempeño del puesto y por la acreditación y valoración de los siguientes méritos:

- La prestación de servicios en la empresa, así como cualquier otra circunstancia relacionada con el desempeño de los puestos convocados. En particular, se valorará preferentemente la pertenencia a las bolsas de empleo del ámbito provincial en el que figuren los puestos objeto de la convocatoria.
- Los cursos de formación que estén directamente relacionados con los puestos ofertados.
- Otros méritos: titulaciones, carné de moto, etc.

La puntuación final vendrá determinada por la puntuación de las pruebas correspondientes y la acreditación y valoración de los méritos anteriores.

Posteriormente, los candidatos/as seleccionados realizarán un reconocimiento médico que determine la aptitud psicofísica para el desempeño de las funciones para las que han sido seleccionados.

Con los candidatos/as que hayan superado el proceso de selección y el preceptivo reconocimiento médico, atendiendo a su puntuación final y en base al número de puestos ofertados en cada provincia, el órgano de selección publicará la resolución del proceso con la relación de los candidatos/as seleccionados/as por riguroso orden de puntuación.

El concurso de traslados para puestos del Grupo Profesional de Operativos constituye el sistema de movilidad voluntaria para los trabajadores/as fijos. Sólo se cubrirán por este procedimiento aquellos puestos que determine la empresa en ejercicio de sus facultades directivas.

Las solicitudes se presentarán por los interesados/as a partir de la publicación de las bases de la convocatoria y tendrán validez por un periodo de un año, de acuerdo con el modelo y plazos que se establezcan en cada convocatoria.

La asignación de necesidades se efectuará por la Comisión de Traslados, de manera continuada, y teniendo en cuenta las solicitudes formuladas por los peticionarios/as.

A falta de determinación por la Comisión de Traslados, se realizarán nueve adjudicaciones en cada convocatoria.

La Comisión Paritaria se constituirá en Comisión de Traslados para el desarrollo y ejecución del concurso, y para el seguimiento de las necesidades de cobertura que se vayan produciendo.

Las bases de la convocatoria del concurso de traslados contendrán, al menos, los siguientes extremos:

- Puestos de trabajo que pueden acogerse a este sistema de provisión.
- Requerimientos, aptitudes profesionales y/o titulaciones o habilitaciones exigidas para el desempeño del puesto.
- Datos que deberán hacer constar los peticionarios/as, y, en su caso, documentación que deban aportar.

Se valorarán los méritos adecuados para el desempeño eficaz de cada uno de los puestos de trabajo, distinguiendo entre las solicitudes de puestos de reparto, agente-clasificación-1, y agente-clasificación-2, por una parte, y atención al cliente y administración, por otra, valorando los siguientes méritos: antigüedad, permanencia en la localidad y en el puesto, puesto de trabajo desempeñado, cursos de formación y méritos personales (adaptación, conciliación familiar, etc.).

En cuanto a los plazos de cese e incorporación cabe señalar que si el traslado se produce dentro de la misma localidad, la incorporación será al día siguiente del cese; si el traslado es entre localidades de una misma provincia o isla, el plazo para la incorporación será de dos días hábiles, y seis días hábiles si es entre localidades situadas en la península y no pertenecen a la misma provincia, y diez días hábiles si el traslado es entre islas –Ceuta y Melilla– o islas, Ceuta y Melilla y península.

Los puestos adjudicados serán irrenunciables, salvo que antes de finalizar el plazo para la incorporación efectiva, se hubiera obtenido otro puesto de trabajo en la empresa.

La totalidad del plazo de incorporación previsto para cada traslado podrá ser sustituido (a elección previa y expresa del trabajador/a) por la percepción de una cantidad de dinero.

El plazo de cese podrá prorrogarse hasta un máximo de un mes, por necesidades del servicio. A petición del interesado/a, y por causas justificadas, podrá concederse una prórroga del plazo de cese de hasta un máximo de dos meses, si el destino radica en una localidad de distinta provincia a aquella en la que se produce el cese.

El reajuste local constituye el sistema de asignación de los empleados/as fijos dentro de los puestos con el mismo complemento de ocupación al que desempeñan de manera definitiva, que posibilita al trabajador/a de forma voluntaria, además del cambio de centro de trabajo asignado dentro de la misma localidad, el cambio de turno.

Las convocatorias de Reajuste Local se celebrarán de modo descentralizado de acuerdo con los siguientes criterios:

- Podrán tener ámbito zonal o provincial.
- Se realizarán dos procesos de reajuste local por año natural en cada ámbito, teniendo en cuenta que cada proceso comprende publicación, resolución y asignación de los centros y turnos.
- Comprenderán las necesidades relativas a las distintas áreas funcionales.
- Determinarán el centro de trabajo dentro de la localidad y el turno, si procede, a asignar, dentro de la misma ocupación o complemento específico.

Junto al reajuste local, los responsables de cada Unidad, cuando las necesidades del servicio lo requieran, podrán llevar a cabo la asignación de turnos en la misma, para todos sus empleados/as, que siendo ya fijos en el centro desean cambiar el mismo, asignación que se realizará en base a la antigüedad del empleado/a en la unidad desde que le fue asignada con carácter definitivo.

A estos efectos se entenderá por centro de trabajo el centro físico donde se desarrolla la actividad, salvo que se establezca que, cuando en un mismo emplazamiento físico de trabajo concurren varias unidades productivas que dispongan de una organización específica y diferenciada para la prestación de servicios homogéneos, tales como centros de reparto o sucursales, cada una de dichas unidades tenga la consideración de centro de trabajo.

Del mismo modo, la unidad podrá extenderse a más de un centro físico de trabajo en el ámbito de la localidad, tales como unidades de reparto urgente, comerciales, etc.

Cuando no se determinen unidades productivas específicas la unidad será el centro físico de trabajo. Las tareas propias del personal que presta servicio en puestos de trabajo del grupo profesional Operativos son las que se detallan seguidamente:

· Reparto:

- Distribuir y entregar los productos postales, telegráficos y parapostales, o, de no ser posible, sus avisos sustitutivos, a los destinatarios en los domicilios que figuren en los envíos, manteniendo una relación directa con el cliente, atendiendo y dando respuesta a sus solicitudes de información.
- Realizar todas las tareas anteriores y posteriores, inherentes a la función anterior, tanto de clasificación manual y/o automática como las que se precisen a este fin, según líneas de productos.
- Realizar la recepción y liquidación, además del pago y cobro en los domicilios, de los productos en que así esté establecido.
- Utilizar todos los medios técnicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones propias de su puesto (vehículos, sistemas informáticos, etc.).
- Realizar la conservación básica de los medios técnicos y materiales necesarios para su trabajo, salvo que se requieran conocimientos específicos.
- El personal de reparto que preste sus servicios en oficinas y enlaces rurales procederá a la admisión de los productos postales, telegráficos, financieros y parapostales, así como las tareas anteriores y posteriores inherentes a esa función.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

· Agente/Clasificación:

- Realizar las tareas de clasificación manual y/o automática según líneas de productos, en las distintas unidades de Correos.
- Realizar todas las tareas inmediatamente previas y posteriores a los procesos de clasificación manual y/o automática.
- Realizar la recepción, pago, cobro y liquidación, en la oficina, de los productos en que así esté establecido.
- Utilizar todos los medios técnicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones propias de su puesto (máquinas, sistemas informáticos, vehículos, maquinarias, etcétera).
- Realizar la conservación básica de los medios técnicos y materiales necesarios para su trabajo, salvo que se requieran conocimientos específicos.
- Realizar las operaciones de carga y descarga.
- Tratamiento de los productos postales y telegráficos.
- Realizar las tareas administrativas elementales (transportar objetos y envíos, hacer fotocopias, etc.).
- Realizar encargos encomendados por los distintos departamentos y recoger y entregar documentos internos y correspondencia.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

· Atención al Cliente:

- Atender a los clientes, informando y promocionando los productos y servicios de Correos.
- Vender los productos y servicios de Correos.
- Admitir los envíos postales, telegráficos, financieros y parapostales.
- Efectuar la clasificación y encaminamiento de los productos y servicios realizados, inherentes a su Puesto.
- Transmitir los servicios telegráficos y de telecomunicación.
- Entregar al destinatario los productos y servicios recibidos en la red de oficinas, de forma complementaria a las funciones de clasificación y/o tratamiento.
- Admitir y tramitar las quejas y reclamaciones de los clientes.
- Utilizar todos los medios técnicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones propias de su puesto tipo (maquinarias, sistemas informáticos, etc.).
- Realizar la conservación básica de los medios técnicos y materiales necesarios para su trabajo, salvo que se requieran conocimientos específicos.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

La jornada ordinaria de trabajo anual será de 1.711 horas. La jornada ordinaria de trabajo efectivo será de 37,5 horas de promedio semanal, en cómputo trisemanal. Sin perjuicio de lo anterior, previo tratamiento en la Comisión de Tiempo de Trabajo, y debido a las necesidades del servicio, se podrán realizar otros promedios diferentes, respetando en todo caso, las 37,5 horas de promedio semanal, en cómputo trisemanal.

Durante la jornada de trabajo, siempre que se superen las 5 horas de jornada diaria continuada, se podrá disfrutar de una pausa de veinte minutos, que se computará como de trabajo efectivo. Esta interrupción no podrá afectar a la prestación de los servicios en ninguna fase del proceso. Con carácter general la pausa se disfrutará entre la segunda y cuarta hora.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los anteriores apartados, por necesidades de la organización y de la prestación de los servicios, la empresa podrá establecer, previo tratamiento en la Comisión de Tiempo de Trabajo, otras jornadas y/o promedios diferentes a los regulados con carácter general.

Con carácter general, la jornada no será superior a 7 horas diarias continuadas de lunes a viernes, y el resto de la jornada, hasta completar las 37,5 horas, de media semanal, se realizará el sábado o se redistribuirá de lunes a viernes, de conformidad con los siguientes criterios:

- En el ámbito de distribución, se suprime la prestación de servicios en sábado para el personal de unidades de reparto ordinario y servicios rurales.
- Queda a salvo de lo expuesto en la letra anterior, el personal que preste sus servicios en centros u oficinas con atención al público, siendo esa actividad relevante, así como la distribución en las unidades de entregas especiales. La empresa informará a la Comisión de Empleo Central las oficinas o centros en los que se desarrolle esa actividad relevante.
- Con carácter general, el resto de personal trabajará un sábado de cada tres.
- Los domingos y festivos prestará servicio únicamente el personal mínimo necesario para atender los servicios que se establezcan.

El inicio de la jornada se adaptará en cada centro a las necesidades operativas y de llegada de las rutas. En el ámbito de distribución, con carácter general, no comenzará antes de las 7,30 horas de la mañana, y estará constituida por las horas diarias necesarias realizadas continuamente de lunes a viernes hasta completar la jornada semanal de 37,5 horas.

Las vacaciones anuales retribuidas serán de un mes natural por cada año completo de servicio o en forma proporcional al tiempo de servicios efectivos, y se disfrutarán dentro del año natural.

El disfrute de dicho período vacacional se ajustará a las siguientes reglas:

- Con carácter general, la vacación anual se disfrutará en el periodo comprendido entre los días 1 de julio y 30 de septiembre. No obstante lo anterior, si algún empleado/a lo desea y las necesidades del servicio lo permiten, se podrán disfrutar las vacaciones en otro periodo, siempre que no coincida con campañas extraordinarias.
- La vacación anual podrá disfrutarse en dos quincenas, siempre que los correspondientes períodos vacacionales sean compatibles con las necesidades del servicio y así lo determine la empresa.
- Por acuerdo de las partes, siempre que las necesidades del servicio lo permitan, podrán determinarse períodos inferiores a la quincena, siempre que sea un mínimo de una semana.
- Si el trabajador/a disfruta la segunda quincena de un mes y la primera del mes siguiente, las vacaciones se iniciarán el día 16 y terminarán el día 15 del mes siguiente, ambos inclusive.
- En caso de hospitalización superior a los cinco días, si el/la trabajador/a se encuentra disfrutando sus vacaciones, éstas se interrumpirán hasta su finalización.

El trabajador/a tendrá derecho a determinados días adicionales a las vacaciones anuales, según su antigüedad en la empresa, de acuerdo con la siguiente escala:

- De 11 a 15 años, 1 día hábil de vacaciones adicionales.
- De 16 a 20 años, 2 días hábiles de vacaciones adicionales.
- De 21 a 25 años, 3 días hábiles de vacaciones adicionales.
- De 26 o más años, 4 días hábiles de vacaciones adicionales.

Finalmente, en materia de permisos, cabe señalar que el personal de Correos, previa justificación adecuada, tendrá derecho a solicitar permisos retribuidos por los tiempos y causas siguientes:

- Quince días naturales en caso de matrimonio, que se iniciará a solicitud del trabajador/a afectado, en el periodo comprendido entre los cinco días anteriores a la fecha de la boda o íntegramente después de ésta, a no ser que coincida con algún periodo vacacional, en cuyo caso se disfrutará seguido de aquél.
- Dos días hábiles en los casos de parto, fallecimiento, enfermedad grave, accidente u hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando el familiar lo sea de primer grado por consanguinidad o afinidad el permiso se extenderá a tres días hábiles. Estos permisos se extenderán a los casos de convivencia en la forma que se establezca por la Comisión de Tiempo de Trabajo. Cuando el trabajador/a que ejerce el derecho precise hacer un desplazamiento a otra localidad el permiso será de cuatro días hábiles para familiares de segundo grado por consanguinidad o afinidad, y cinco para familiares de primer grado por consanguinidad o afinidad. En el supuesto que medie hospitalización los días de permiso no serán necesariamente consecutivos siempre que continúe la hospitalización.
- Diez días naturales de permiso por nacimiento, acogimiento o adopción de un hijo/a, a disfrutar por el padre, a partir de la fecha de nacimiento, de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, o de la resolución judicial por la que se constituya la adopción.
- Un día por traslado del domicilio habitual.
- Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal, comprendido el ejercicio de sufragio activo, cuya exigencia deberá acreditarse documentalmente, sin que reciba el trabajador/a retribución o indemnización alguna y sin que pueda superarse por este concepto la quinta parte de las horas laborales en cómputo trimestral. En el supuesto de que el trabajador/a perciba retribución o indemnización por el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho.

ANEXOS

13.7 La seguridad en el reparto

Pensando en la seguridad del personal que compone la Unidad, el Jefe de Reparto tiene que difundir las siguientes normas que, aunque parezcan rutinarias, pueden evitar o dificultar la comisión de hechos delictivos y la posibilidad de que se produzcan situaciones personales desagradables.

13.7.1 Reparto a pie

- Hay que extremar el cuidado en aquellos lugares de la propia zona de reparto que se consideren de mayor riesgo, evitando en la medida de lo posible, pasajes estrechos o poco concurridos, así como vestíbulos poco iluminados y con recovecos.
- Si se sospecha que alguien nos sigue hay que comunicarlo a la policía.
- Hay que tratar de no llevar demasiado dinero personal cuando se realice el reparto.
- No se deben hacer comentarios a personas no autorizadas, sobre los movimientos de dinero que se realizan diariamente, ni del transporte de otros envíos de valor.

13.7.2 El carro de reparto

- Nunca se debe dejar el carro de reparto en el exterior de los portales. Independientemente de la mala imagen que da, se corre el riesgo de que desaparezca con todo su contenido.
- Durante el reparto hay que controlar el carro en todo momento. Se debe llevar lo más próximo mientras se camina y nunca se dejará a nuestra espalda mientras se realiza el buzoneo de la correspondencia.
- Cuando tengamos que realizar una entrega a domicilio y la finca no tenga ascensor, tenemos que transportar con nosotros toda la correspondencia certificada que sea posible, preferentemente los envíos especialmente atractivos para los delincuentes, como: certificados con tarjetas de crédito, reembolsos, valores declarados, etc. Sabemos que en ocasiones es imposible llevarlos todos, pero hay que evitar al máximo que se detecten fácilmente.
- Si tenemos que dejar el carro, hay que procurar que sea en un lugar discreto del portal y sin que se vea desde la calle.
- En caso de detectar la falta de un certificado de dos entregas conteniendo tarjetas de crédito, se debe avisar inmediatamente a la Unidad para que sea anulado sin demora.

13.7.3 Buzones de alcance

- No se deben llevar las llaves del buzón colgadas del carro de reparto.
- Hay que retirar las llaves de la cerradura inmediatamente después de abrirla o cerrarla.
- Al manipular el buzón no se debe dejar correspondencia sobre él.
- Antes de seguir con el reparto hay que asegurarse de que no queda ningún envío fuera del buzón y de que este queda perfectamente cerrado con la llave.
- En caso de pérdida de la llave, se debe comunicar de forma inmediata esta incidencia.

13.7.4 Reparto en vehículo

Si para el desarrollo del trabajo se tiene asignado un vehículo, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El repartidor tiene que llevar siempre las llaves de contacto.
- En caso de motocicletas, nos debemos asegurar de mantener el cofre cerrado y no dejar la llave en la cerradura.
- Las puertas del vehículo deben estar cerradas en todo momento.
- Si los elementos de cierre del vehículo o del cofre de la moto, están en mal estado, se debe comunicar inmediatamente al responsable.

13.7.5 Actuaciones ante un hecho consumado

La integridad física es lo primero, y por ello insistimos en la importancia de la prevención. Pero si en algún momento nos encontramos ante una situación de peligro se debe recordar:

- No se debe tratar de impedir la comisión del delito.
- Se intentará no perder el control, no oponer resistencia y, en ese momento, no pedir auxilio.
- Se debe hacer lo que el ladrón nos dice.
- No se debe contrariar al delincuente, podría alterarse y provocar una situación irreversible.
- Si el ladrón posee un arma debemos pensar que puede usarla, por ello:
 - No se deben hacer movimientos bruscos, se deben mantener las manos quietas y en lugar visible.
 - No se le debe mirar detenidamente, pero si tratar de memorizar su apariencia, gestos, acento, etc.

13.8 La seguridad en el centro de trabajo

Es imprescindible cumplir unas medidas elementales que son útiles para desarrollar el trabajo de forma segura:

- Desactivar la alarma al realizar la apertura del centro.
- Extremar la precaución a la hora de entrada del personal al centro de trabajo y a la salida del mismo, durante la llegada de las conducciones y la realización de las tareas de carga y descarga, ya que las puertas están abiertas. El resto del tiempo, las puertas estarán cerradas.
- No se permitirá la entrada a ninguna persona ajena a los servicios postales, si no es previamente identificada y registrada en el control de acceso.

Ante situaciones de riesgo, se deberá actuar de forma adecuada, en función del tipo de riesgo que se presente: amenaza telefónica, localización de un objeto sospechoso, atraco, robo, sospecha sobre el contenido de un envío.

13.8.1 La amenaza telefónica

Si se recibe una llamada telefónica en la que se comunica la inminente o próxima ejecución de un evento que ponga en riesgo los bienes del centro o la integridad física de las personas que se encuentran en el edificio, se actuará de la siguiente manera:

- Se permitirá al que llama que acabe la conversación, sin interrumpirle.
- Se recogerá su mensaje con exactitud.
- Se tratará de que algún otro empleado oiga la conversación desde otro teléfono, si es posible.
- Si se dispone de teléfono digital, se anotará el número que aparece en el display; si es analógico, no se colgará el teléfono al terminar la conversación y se indicará esta circunstancia a la policía.
- Es importante tratar de determinar los siguientes aspectos del autor de la llamada: si es hombre o mujer, si tiene algún acento especial, si está nervioso (también colérico o flemático), si hace referencia particular a alguien que trabaja en el centro, si muestra animadversión directa hacia la empresa, si se oye algún ruido de fondo (carretera, conversación, música, etc.), si habla en nombre de alguna organización o banda.
- Si hay peligro inminente, se evacuará de forma ordenada el edificio antes de que concluya el plazo otorgado en la amenaza y se abrirán puertas y ventanas antes de abandonar el edificio.
- En ningún caso se intentará buscar el presunto artefacto anunciado en la llamada, aunque se hará un examen visual por si se observa algún bulto sospechoso.
- Se comunicará lo más rápidamente posible con el Centro Operativo de Seguridad (COS).

13.8.2 La localización de un objeto sospechoso

Si se localiza algún paquete, bulto o bolsa que resulta sospechoso o que pueda contener algún artefacto explosivo, se actuará como se indica a continuación:

- Se procederá a la inmediata apertura de puertas y ventanas (se minimiza el poder destructor de la onda expansiva).
- Nunca se tocará o moverá el objeto.
- Se desalojará de forma ordenada el edificio.
- Se contactará con la policía y se llamará al COS.
- Nos alejaremos del edificio sin perder de vista la fachada.
- No se permitirá que nadie entre ni se acerque al edificio.
- Se esperará la llegada de la policía y se seguirán sus instrucciones.

13.8.3 El atraco

En caso de atraco se deberá actuar como se indica a continuación:

- No se intentará impedir su comisión.
- Se mantendrá la calma, sin huir ni pedir auxilio. No se opondrá resistencia ni se pondrá en riesgo la vida de las personas que están en el edificio.
- Se obedecerán fielmente las órdenes del atracador y se le facilitarán las llaves u objetos que solicite.
- No se debe mirar fijamente al atracador, aunque se intentará memorizar su fisonomía, sus gestos, sus rasgos, su vestimenta, etc.
- Se valorará la oportunidad de accionar los pulsadores de alarma. Si existe el menor riesgo, no se utilizarán.
- Si suena el teléfono, no se descolgará, a no ser que lo indique el atracador.
- Una vez haya salido el atracador, se cerrarán las puertas y se llamará a la policía y al COS.
- El responsable del centro interpondrá la correspondiente denuncia.

13.8.4 El robo

En el caso de que se produzca un robo, se deberá actuar de la siguiente manera, dependiendo de las circunstancias:

- Si se detecta el robo antes de entrar en la Unidad, no se entrará bajo ningún concepto (los autores del robo podrían estar dentro).
- Si se detecta el robo una vez se ha accedido al local, no debemos tocar nada y debemos salir inmediatamente.
- Se debe poner inmediatamente el caso en conocimiento de la policía y del COS.
- La máxima autoridad del centro interpondrá la correspondiente denuncia.

13.8.5 La alarma de incendio

Se seguirán las instrucciones marcadas en el Plan de Autoprotección, activando la participación de los equipos creados al efecto; si el centro no dispone de Manual de Autoprotección ni de Plan de autoprotección, se actuará de la siguiente manera:

- Se accionará el pulsador de alarma más próximo o se dará la alarma de viva voz (si no hay pulsador de alarma).
- Se avisará a los bomberos y al COS.
- Si está solo, abandonará el local e impedirá la entrada de cualquier persona al mismo.
- Si hay varias personas en el local y se considera que con los medios disponibles se puede sofocar el conato de incendio, se intentará sofocarlo (asegurando siempre una salida); en caso contrario, se abandonará inmediatamente el edificio.
- Si el humo impide hacer una valoración de la intensidad del fuego, se abandonará el edificio -preferentemente gateando-, sin intentar sofocar el incendio.
- Si el fuego se inicia en una habitación cerrada, no se abrirá la puerta bajo ningún concepto.
- No se utilizará agua ante cables o cuadros eléctricos.
- Se evacuará de forma ordenada a todas las personas que estén en la Unidad. Durante la evacuación, si es posible, se irán cerrando puertas y ventanas, siempre que estemos seguros de que no queda nadie dentro.
- Nunca se retrocederá ni se volverá al edificio a buscar alguna cosa.
- El personal se concentrará a una distancia prudencial del edificio –no inferior a 50 metros, ni de frente al edificio-. Se hará un recuento del personal y se verificará que no falta nadie. Si se detecta que falta alguien, no se volverá a buscarlo, se comunicará su ausencia a los bomberos.
- Se permanecerá en el punto de reunión hasta que lo indiquen los bomberos.

13.8.6 La identificación de un envío sospechoso

Los envíos susceptibles de contener artefactos, en principio, han sido inspeccionados por los equipos de Correos. Por otra parte, estos artefactos suelen estar diseñados para actuar sobre la persona que los abre y no sobre quien los manipula.

Consideraremos envíos sospechosos los que reúnan **varias** (no una sola) de las siguientes características:

- Peso excesivo para el tamaño del envío.
- Peso desequilibrado (no es uniforme).
- Manchas de grasa.
- Olor característico (a almendras amargas).
- Presencia de cables, pilas o circuitos eléctricos.
- Ausencia de remite.
- Exceso de franqueo.
- Destinatario: un político, un concejal, un juez, un militar, un periodista, una persona significada en la vida pública.

Si se detecta un envío de estas características, se llamará exclusivamente al COS, quien adoptará las medidas que procedan.



CORREOS