



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/40468

24/05/2021

99522

AUTOR/A: BAILAC ARDANUY, Sara (GPERB); CAMINAL CERDÀ, Miquel (GPERB); CASTELLANA GAMISANS, Xavier (GPERB); RUFÀ GRÀCIA, Josep (GPERB)

RESPUESTA:

En relación con la información interesada, se señala que la voluntad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, SA, SME (CORREOS) es potenciar el servicio público que ofrece con el fin de garantizar que toda la ciudadanía, con independencia del lugar de residencia, tenga un servicio postal universal de calidad.

Para ello, CORREOS gestiona, con eficiencia y racionalidad, los medios humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios y productos que ofrece y reordena sus recursos y sus efectivos ampliándolos o ajustándolos de forma eficiente según las necesidades detectadas, para lo que analiza las diferentes variables que influyen en la prestación del servicio (modificaciones en la estructura sociodemográfica, índices de actividad, infraestructuras, flujos logísticos, etc.) garantizando, en todo caso, la prestación del servicio postal en todos los términos municipales del territorio de conformidad con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal, los parámetros de calidad establecidos y los compromisos contraídos con los usuarios de los servicios.

Esta permanente adecuación tiene reflejo tanto en la determinación de sus recursos como en el desarrollo de nuevos servicios y productos que permitan garantizar el acceso al servicio público que presta a toda la población, tanto en ámbitos urbanos como en zonas rurales.

Asimismo, CORREOS se caracteriza por su compromiso por proteger la seguridad y salud de los trabajadores, por lo que, desde el inicio de la pandemia por la COVID-19, ha adoptado una serie de medidas excepcionales dirigidas a minimizar el riesgo de exposición al contagio tanto de sus empleados como de los usuarios que acuden a sus centros. En aplicación de estas pautas de actuación, se ha modificado la



configuración de los centros de trabajo, incluidas las unidades de distribución o sus oficinas, para poder garantizar que se cumplen los criterios de distancia social y proteger así la salud del personal y de la ciudadanía.

Por otro lado, las oficinas de CORREOS están inmersas en un proceso de gestión de calidad que busca la mejora continua y la adaptación a las condiciones del mercado y a las necesidades de clientes y usuarios, si bien no ha habido ninguna remodelación de sistemas de trabajo desde el año 2018 hasta la fecha, ni hay prevista ninguna.

Uno de los objetivos de CORREOS es la mejora en el servicio y la atención en el entorno rural. Para ello, se está trabajando para que el personal de reparto rural pueda facilitar a la población de las zonas rurales productos y servicios que actualmente se ofrecen en las oficinas a través a los dispositivos PDA que utilizan en la actualidad para el reparto. Otra actuación dirigida a facilitar la prestación de servicios públicos básicos a la ciudadanía de las áreas rurales, en igualdad de condiciones que en las zonas urbanas más pobladas, es la digitalización de los puntos de atención al público ubicados en zonas rurales de todo el país, lo que supondrá una mejora en eficiencia y agilidad.

Por una parte, todas las operaciones de admisión y entrega de correspondencia y paquetes se registrarán en un sistema que permite una mejor identificación y seguimiento de los envíos. Por otra, la conexión tecnológica a la red de oficinas favorecerá la realización de operaciones “en tiempo real” como el giro inmediato, envío de dinero fuera del país, cobro de recibos de empresas de energía, recarga de tarjetas prepago o gestiones con la Dirección General de Tráfico.

Por lo que se refiere a las propiedades de que dispone CORREOS en Cataluña, se indican en el cuadro siguiente:

	Cataluña
Propiedades	527
Locales y almacenes	490

En cuanto a la adecuación de efectivos en CORREOS, se corresponde con la evolución de los índices de actividad y volumen de negocio. Tanto los centros de distribución como las oficinas de CORREOS tienen la asignación de personal necesaria para cumplir con las funciones que tienen encomendadas, asegurando que tanto los niveles de satisfacción de sus clientes como los estándares de calidad establecidos cumplen con los requisitos establecidos por la compañía. En el cuadro siguiente se incluye la evolución de los efectivos medios en la Comunidad Autónoma de Cataluña entre 2018 y mayo de 2021:



Efectivos Medios (*)	2018	2019	2020	2021 (hasta mayo)
Cataluña	8.700,23	8.863,78	8.423,96	8.057,6

(*) Efectivos medios: trabajadores a jornada completa, imputándose de manera proporcional el resto de jornadas. Las cifras de empleo son datos agregados a nivel provincial, ya que existe un número significativo de personal que no puede ser adscrito a una localidad concreta, al prestar servicios a distintos núcleos poblacionales.

Por lo que se refiere a la provisión de puestos para el personal del Grupo Profesional Operativos, hay que señalar que se articula en torno a distintos procedimientos mediante los que se pretende una cobertura adecuada de las necesidades de empleo y prestación de servicio:

- En primer lugar, para atender las expectativas de promoción, movilidad y conciliación de la vida personal y familiar de los empleados en la compañía se articula el concurso de traslados, que se asigna de manera continuada en la medida en que se van produciendo necesidades de personal. La actual convocatoria se hizo pública el 5 de junio de 2019 y se ha procedido a resolver siete adjudicaciones que contienen la asignación en Cataluña de un total de 767 puestos de trabajo.
- En segundo lugar, mediante procedimientos públicos de selección para el ingreso como personal laboral fijo. En marzo de 2019 se incorporaron a la compañía las personas que superaron el proceso de ingreso de personal laboral fijo de la convocatoria publicada el 26.12.2016, cuya oferta para Cataluña se concretó en 433 puestos de trabajo. Y en julio de 2020 ingresaron en la compañía las personas que superaron el proceso de ingreso de la convocatoria publicada el 26.12.2018, cuya oferta para Cataluña ascendió a 820 puestos de trabajo.

Además, se encuentra en curso la convocatoria publicada el 17.12.2019, en la que la oferta para Cataluña asciende a 840 puestos de trabajo. En cuanto a la convocatoria publicada el 22.12.2020, cuya finalidad es cubrir 3.254 puestos de trabajo, la concreción de la oferta de puestos en el ámbito provincial se realizará en una segunda fase, atendiendo a las necesidades de empleo existentes y al desarrollo de provisión de puestos internos.

- En tercer lugar, para dar cobertura a aquellas necesidades temporales o coyunturales CORREOS tiene articulado un sistema de bolsas de empleo, cuyas bases son públicas, a fin de posibilitar la contratación de personal. Las bolsas se constituyen a nivel provincial (pueden comprender una o varias localidades) y su dimensionamiento se efectúa teniendo en cuenta, entre otros criterios, las proyecciones del tráfico postal, de forma que permite la adaptación a las exigencias del mercado postal. Las vigentes bolsas de empleo



fueron convocadas el 23.10.2017, y actualmente se encuentra en desarrollo una nueva convocatoria cuyas bases se publicaron el 8.02.2021.

Finalmente, se informa de que CORREOS ha mantenido con las organizaciones sindicales más de 90 reuniones desde enero de 2020 hasta la fecha sobre diferentes materias propias de la acción sindical, en las que la Sociedad ha manifestado una voluntad constante de favorecer el diálogo con las organizaciones sindicales que contribuya a un clima de paz social.

Madrid, 03 de agosto de 2021