



Certificación Certification

Concedida a / Awarded to

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS SA

SEDE CENTRAL/ CL VÍA DUBLÍN, 7, 28070, MADRID
VER ANEXO / See Annex

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:

Bureau Veritas Certification certifies that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

NORMA / STANDARD

ISO 9001:2015

El Sistema de Gestión se aplica a:

Scope of certification

RED DE OFICINAS: LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS POSTALES (ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA ORDINARIA, REGISTRADA, PAQUETERÍA Y PAQUETERÍA URGENTE), DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA CORRESPONDENCIA (CERTIFICACIONES, REENVÍO POSTAL, APARTADOS, BUZÓN DE VACACIONES, REGISTRO DIGITAL), DE TELECOMUNICACIÓN (FAX/BUROFAX, TELEGRAMA), PARAPOSTALES, SERVICIOS FINANCIEROS (ENVÍO DE DINERO) Y OTROS SERVICIOS (COBRO DE RECIBOS Y RECARGAS DE TELEFONÍA). ASÍ COMO LA ADMISIÓN, PRETRATAMIENTO Y ENTREGA DE PRODUCTOS POSTALES (ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA ORDINARIA, REGISTRADA, PAQUETERÍA Y PAQUETERÍA URGENTE) Y DE TELECOMUNICACIÓN EN LAS 2.169 OFICINAS DE LA RED.

RED DE CENTROS DE TRATAMIENTO AUTOMATIZADOS:

LOS PROCESOS LLEVADOS A CABO EN 20 CENTROS DE TRATAMIENTO PARA:

- LA ADMISIÓN MASIVA DE PRODUCTOS POSTALES PROCEDENTES DE GRANDES CLIENTES.
- LA RECEPCIÓN CARGA Y DESCARGA DE LOS VEHÍCULOS DE TRANSPORTE.
- LA CLASIFICACIÓN Y MANIPULACIÓN DE CARGAS Y CONTENEDORES EN MUELLES.
- LA CLASIFICACIÓN AUTOMATIZADA DE ENVÍOS POSTALES.
- LA CLASIFICACIÓN MANUAL DE ENVÍOS POSTALES, INCLUIDA LA PAQUETERÍA.
- EL CONTROL Y REGISTRO DE ENVÍOS CERTIFICADOS Y
- LA CONSOLIDACIÓN Y CONTENERIZACIÓN DE LOS ENVÍOS CLASIFICADOS.

OFICINA DE CAMBIO INTERNACIONAL: LOS PROCESOS DE ADMISIÓN, TRATAMIENTO Y CURSO INTERNACIONAL DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA EN TODAS SUS CATEGORÍAS EN EL CENTRO DE TRATAMIENTO INTERNACIONAL, EN EL CENTRO DE CLASIFICACIÓN POSTAL Y EN EL C13.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

RETAIL NETWORK: MARKETING AND SALE OF POSTAL SERVICES (STANDARD & REGISTERED LETTER POST, PARCELS AND EXPRESS PARCELS), MAIL ADDED VALUE SERVICES (REGISTERED, REFORWARDING, P.O. BOX, HOLIDAYS MAILBOX, DIGITAL REGISTER), TELECOMMUNICATION SERVICES (FAX/BUROFAX, TELEGRAMS), PACKING AND ENVELOPES, FINANCIAL SERVICES (MONEY ORDERS) AND OTHER SERVICES (BILL COLLECTION AND MOBILE PHONE TOP UP CHARGES). ADMISSION, PRE SORTING AND DELIVERY OF POSTAL PRODUCTS (STANDARD & REGISTERED LETTER POST, PARCELS AND EXPRESS PARCELS) AND TELECOMMUNICATION SERVICES IN OUR 2.169 RETAIL NETWORK.

PROCEDURES CARRIED OUT AT 20 AUTOMATED CENTERS FOR: BULK ADMISSION OF POSTAL PRODUCTS FROM BIG CUSTOMERS. RECEIPT OF LOADING AND DOWNLOADING OF TRANSPORT VEHICLES. SORTING AND HANDLING OF LOADS AND CONTAINERS IN LOADING BAYS. AUTOMATED SORTING OF POSTAL ITEMS, INCLUDING PARCELS. POSTAL ITEM MANUAL SORTING. MONITORING AND REGISTRATION OF REGISTERED ITEMS. CONSIGNMENT AND CONTAINERIZATION OF SORTED ITEMS.

INTERNATIONAL OFFICE OF EXCHANGE: HANDLING PROCEDURES AND ROUTING OF ON INTERNATIONAL PARCELS AND LETTER POSTS IN ALL CATEGORIES AT THE EXCHANGE OFFICE, AT THE POSTAL SORTING CENTER AND C13.

CUSTOMER SERVICE

Número del certificado: ES085787-1
Certificate Number

Directora de Certificación / Certification
Manager

Fecha de certificación inicial con otra 16/12/2005

Entidad de Certificación:
*Original Approval Date with
Other Certification Body:*

Aprobación original : 03/10/2014
Original approval date :

Certificado en vigor: 29/01/2018
Effective date:

Caducidad del certificado: 28/01/2021
Certificate expiration date:

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación
This certificate is valid, subject to the general and specific terms and conditions of certification services

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Iberia S.L.
C/ Valportillo Primera 22-24, Edificio Caoba, Pol. Ind. La Granja, 28108 Alcobendas - Madrid, Spain