

PROCESO DE REGULARIZACIÓN

LA IMPROVISACIÓN DE LA DIRECCIÓN, SUPLIDA CON CRECES POR LA PROFESIONALIDAD DE LA PLANTILLA

LA DIRECCIÓN PODÍA Y DEBÍA HABERLO HECHO MEJOR

El pasado 14 de abril, CCOO ya valoró públicamente el proceso extraordinario de regularización de personas migrantes **como una política de Estado necesaria**, que ya se ha desarrollado en varias ocasiones en nuestro país (5 veces con gobiernos del PSOE y 2 con gobiernos del PP), y que permite **sacar a entre medio millón y un millón de personas de la economía sumergida y la marginalidad**, incorporarlas al mercado de trabajo y reconocerles plenamente sus derechos como ciudadanos/as; aumentando así las cotizaciones a la Seguridad Social y la recaudación fiscal y, por extensión, fortaleciendo los servicios públicos.

Es la primera vez que Correos aborda este proceso y no es casualidad. En el marco del acuerdo alcanzado por CCOO y UGT con el Gobierno en julio de 2024, **el Congreso designó a Correos, en julio de 2025, como operador público para la prestación de Servicios de Interés Económico General (SIEG)**, ampliando así sus funciones más allá de los servicios públicos tradicionales. **Entre esos servicios** se encuentran la Ventanilla Única de la Administración, la atención a situaciones de emergencia -como la DANA o las recientes inundaciones de Andalucía y Extremadura- **y, de forma destacada, la inclusión social. Un logro que reconoce el valor de una red única**, con más de 2.300 oficinas, más de 10.000 empleados/as públicos y cerca de 7.000 trabajadores/as rurales, presentes en los 8.000 municipios, **como herramienta estratégica de vertebración territorial, cohesión social y acceso de la ciudadanía a los servicios públicos de nuestro país.**

Es por eso por lo que resulta incomprensible que, ante un acontecimiento social de esta relevancia -una auténtica prueba del algodón para demostrar el valor de Correos como operador SIEG-, **la Dirección haya llegado tarde y a contrapié, pese a que el proceso era conocido desde hacía, al menos, dos meses.** A la plantilla de Correos se le exige responsabilidad cada día; a la Dirección hay que exigirle exactamente lo mismo. Y, sinceramente, **la gestión directiva** de este proceso -y seguramente no achacable al presidente- **no ha estado a la altura:** sin acritud y con ánimo constructivo, **no se han hecho las cosas bien y se han cometido errores evitables.**

No es aceptable que un proceso de esta trascendencia se haya despachado con **una sola -y única- reunión informativa y de una hora con las OOSS** el mismo día, 14 de abril, en que se aprobaba el Real Decreto. **Tampoco lo es que**, ante una prueba SIEG de esta magnitud, **se hayan habilitado únicamente 371 de las más de 2.300 oficinas**, provocando una sobrecarga de trabajo a los cerca de 1.400 empleados/as públicos implicados, ralentizando la gestión por concentración en pocas oficinas y alejando la atención de las personas migrantes, que se han visto obligadas a desplazarse innecesariamente a capitales o grandes núcleos urbanos para poder realizar el trámite. Esa apuesta timorata de la Dirección no pone en valor, precisamente, el papel de Correos como operador SIEG ni la imagen de empresa pública de país que se pretende proyectar.

Es criticable -porque no se ha negociado con los sindicatos- **que se haya comenzado el proceso de citas presenciales el 20 de abril con una insuficiencia clamorosa de plantilla, desoyendo las**

El poder de cambiar las cosas

demandas de CCOO, y otras fuerzas sindicales, de un refuerzo urgente de, al menos, el 30% en las oficinas afectadas (40% en Andalucía por el proceso electoral). **Las consecuencias han sido evidentes:** ventanillas exclusivas para la regularización, mientras el resto de los servicios se atienden con menos efectivos, retrasos en la atención sobre los 20 minutos previstos y una sobrecarga generalizada que está provocando estrés, inseguridad en la tramitación y la necesidad de prolongar jornadas para finalizar expedientes que no admiten interrupción.

Y es muy criticable cómo se ha abordado la formación: la improvisación ha obligado a la plantilla a **iniciar el servicio el día 20 sin la formación mínima necesaria**, cuando se trataba de un proceso conocido desde hacía meses que exigía una planificación seria, anticipada, preferentemente presencial y por territorios, que permitiera poner en común procedimientos y resolver dudas con antelación. **En consecuencia**, se está trabajando en muchos casos bajo una **lógica de ensayo-error**, con **inseguridad** en la tramitación, incremento de los tiempos de atención y un nivel de **estrés elevado en la plantilla** ante la responsabilidad de gestionar un trámite clave para la vida de miles de personas. Se podía, se debía, haber evitado.

Si a todo ello se suma que se han detectado errores e incongruencias relevantes entre la guía difundida, los formularios y la web que se han ido rectificando *in itinere*, dando la razón a la crítica sindical; **el alarde de la Dirección sacando pecho por su “buen hacer” es poco sostenible**, y menos defendible, **ante el malestar comprensible de los cerca de 1.400 empleados/as públicos** (Mandos Intermedios y ATC) que están en primera línea de gestión en las 371 oficinas, teniendo que sortear estas disfunciones en condiciones muy alejadas de las mínimas exigibles, con inseguridad en la tramitación, presión en la atención y una carga emocional evidente, ante la importancia del proceso para las personas solicitantes.

Ha pasado la primera semana desde el inicio del proceso y restan algo más de dos meses para la finalización del plazo de solicitudes, un tiempo que **debe ser aprovechado para rectificar** (que ya se sabe, es de sabios). **Hay margen suficiente para reconducir la situación si se adoptan medidas urgentes que permitan aliviar la tensión en las oficinas, reducir la carga de trabajo de la plantilla y garantizar una atención adecuada a la ciudadanía.** Entre ellas, resulta imprescindible **ampliar el número de oficinas** habilitadas para evitar la concentración de la demanda, **reforzar la plantilla** con incrementos de, al menos el 30%, -y del 40% en territorios especialmente tensionados como Andalucía-, **mejorar de forma inmediata la formación** del personal, **unificar criterios entre guías** y dotar a las oficinas de los **medios técnicos** necesarios para desarrollar el proceso con garantías. Y quizás, reunir a los representantes de los trabajadores/as -pero de verdad- y hacerles partícipes del proceso. **No estamos ante un problema irresoluble**, estamos ante un problema de gestión que todavía puede corregirse, si hay voluntad de hacerlo.

CCOO no tiene dudas de que este proceso saldrá adelante. Y lo hará, una vez más, **gracias a la profesionalidad, el compromiso y el sentido de servicio público de los empleados/as públicos de Correos**, que están “dando el do de pecho” en condiciones difíciles, como ya lo han hecho en condiciones similares en los grandes procesos electorales de nuestro país -generales, autonómicos y locales- desde el inicio de la democracia en 1977.

Ahora bien, la Dirección no puede seguir normalizando que todo descansa sobre el esfuerzo de la plantilla. Si este proceso se afronta con más medios, más personal y mejor organización, no solo lo agradecerán los empleados/as de Correos, lo agradecerá el conjunto de la ciudadanía. **Porque el servicio público no puede sostenerse solo con profesionalidad: necesita planificación, recursos y respeto a los/as servidores públicos.**

27 de abril de 2026