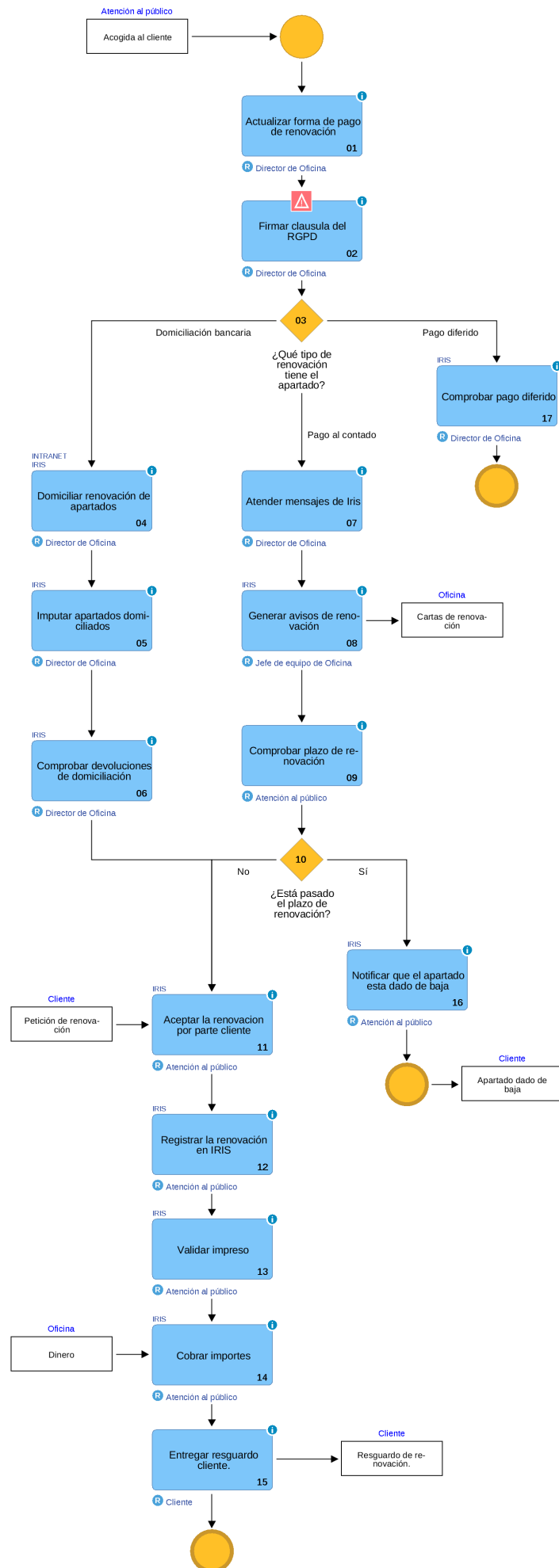




01 Actualizar forma de pago de renovación (Director de Oficina)

Los apartados que pueden ser renovados son los de contratación anual.

Hay que atender los mensajes que aparecen en Iris informando de las fechas de renovación de los apartados anuales.

- Los apartados anuales contratados con anterioridad al 15 de junio de 2015, la fecha de renovación seguirá correspondiendo con el año natural (desde el 16 de diciembre hasta el 30 de enero).

- Los apartados contratados a partir del 15 de junio de 2015, la fecha de renovación será la misma fecha de contratación +1 año y podrá renovarse desde 15 días antes a la fecha de caducidad y hasta 30 días después.

El/a director/a de la oficina debe mantener actualizada la forma de pago de las renovaciones de los apartados anuales.

Hay tres formas de renovación:

1.- Pago domiciliado

2.- Pago al contado

3.- Pago diferido, este pago afecta a apartados de clientes de contrato, que tienen incluido en su contrato la apertura y renovación de apartados.

02 Firmar cláusula del RGPD (Director de Oficina)

Al ser necesario que todos los clientes que tienen suscrito algún tipo de contrato con nuestra entidad, tengan firmado el conocimiento de la cláusula del RGPD, se ha incluido en las renovaciones de apartados una opción para que firmen los clientes el conocimiento de la cláusula del RGPD, es la forma que hemos encontrado más fácil y segura para que todos los contratos que continúen vigentes tengan firmada dicha cláusula.

Como existen tres formas de renovación de los apartados, se van a dar diferentes casuísticas según la forma elegida por el cliente para renovar:

- Renovaciones de pago al contado: Cuando el cliente realice la renovación del apartado saltará un pop-ap con la imagen de la tableta digitalizadora en la que aparece el número de apartado, tipo, fecha, oficina, titular, DOI, domicilio y el espacio para recoger la firma de la persona que renueva con la cláusula del RGPD. **Antes de que el cliente firme, se ha de comprobar que los datos grabados son correctos y se corresponden con el DOI del cliente, si no lo fueran, es necesario modificarlos de la siguiente forma: Se toma nota del DOI que aparece grabado en el sistema, se accede a Mantenimiento >> Clientes >> Introducir DOI del que se ha tomado nota, clicar en oficina y Buscar, una vez cargados los datos en pantalla, se modifican los datos incorrectos y se Acepta. A continuación se vuelve a renovación y ahora con los datos ya modificados** el cliente ha de firmar y se imprimirá un documento que recoge los datos detallados, este documento se le entrega al cliente. La oficina no es necesario que se quede con documento alguno ya que queda archivado en e-documento.
- Renovaciones de pago por domiciliación bancaria o diferido de apartados postales: Cuando el apartado se renueva por transferencia o es de pago diferido (apartados de clientes con contrato que pagan centralizadamente), en la primera entrega que se les realice de un envío registrado saltará en SGIE el pop-ap en la tableta con los datos detallados en el punto anterior. **Antes de que el cliente firme, se ha de comprobar que los datos son correctos y se corresponden con el DOI del cliente, si no lo fueran es necesario modificarlos de la siguiente forma: Se toma nota del DOI que aparece grabado en el sistema, se accede a Iris >> Mantenimiento >> Clientes >> Introducir DOI del que se ha tomado nota, clicar en oficina y Buscar, una vez cargados los datos en pantalla, se modifican los datos incorrectos y se Acepta. A continuación se vuelve a SGIE para realizar la entrega y** el cliente o autorizado a retirar los envíos firmará y se le entregará el formulario firmado **(en este caso aún no aparecerán los datos modificados en SGIE, ya que los datos que se modifican en IRIS pasan a SGIE por la noche).** La oficina no es necesario que se quede con documento alguno ya que queda archivado en e-documento.
- Renovaciones de pago por domiciliación bancaria o diferido de apartados FD : Cuando el apartado se renueva por transferencia o es de pago diferido (apartados de clientes con contrato que pagan centralizadamente), en la primera entrega de envíos, al grabar el albarán de dicha entrega, saltará en IRIS el pop-ap de la tableta con los datos detallados en el primer punto. **Antes de que el cliente firme, se ha de comprobar que los datos son correctos y se corresponden con el DOI del cliente, si no lo fueran es necesario modificarlos de la siguiente forma: Se toma nota del DOI que aparece grabado en el sistema, se accede a IRIS >> Mantenimiento >> Clientes >> Introducir DOI del que se ha tomado nota, clicar en oficina y Buscar, una vez cargados los datos en pantalla, se modifican los datos incorrectos y se Acepta. A continuación se vuelve a grabar el albarán y ahora con los datos ya modificados** el cliente o autorizado a retirar los envíos firmará y se le entregará el formulario firmado. La oficina no es necesario que se quede con documento alguno ya que queda archivado en e-documento.

Para comprobar si un apartado tiene firmada la cláusula del RGPD y que se ha guardado en e-documento se accede a: Apartados >> Mantenimiento, se introduce el número de apartado y se pulsa en Buscar y Reimprimir y se imprimirá el formulario que se ha generado en la renovación firmado por el cliente, si no se activa este botón, es que no han firmado el conocimiento de la cláusula.

En la renovación de los apartados de oficinas auxiliares se debe escribir en la tableta: "Se entrega al cliente a través del cartero de la oficina auxiliar"

 RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE APARTADO	
Nº Apartado:	
Tipo Apartado:	APARTADO POSTAL
Fecha Renovación:	19/12/2018
Oficina:	
Titular:	
DOI:	
Domicilio:	
Firma Titular o Autorizado Acepto y he sido previamente informado sobre el tratamiento de los datos personales facilitados y la Normativa de Protección de Datos.	
1.- CLÁUSULA RGPD: Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades: 1. Para gestionar e la prestación del servicio contratado. 2. Para cumplir con las obligaciones legales derivadas de la Ley de Correos de España y de la Ley de Protección de Datos de España. 3. Para realizar actividades comerciales (venta de productos y servicios) y para la gestión de su relación con el cliente. Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se tratarán de la siguiente manera: Nombre, Apellidos, Domicilio, Fecha de nacimiento y fecha de expiración de la vigencia del servicio. Los datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades: 1. Para gestionar e la prestación del servicio contratado. 2. Para cumplir con las obligaciones legales derivadas de la Ley de Correos de España y de la Ley de Protección de Datos de España. 3. Para realizar actividades comerciales (venta de productos y servicios) y para la gestión de su relación con el cliente. Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se tratarán de la siguiente manera: Nombre, Apellidos, Domicilio, Fecha de nacimiento y fecha de expiración de la vigencia del servicio. Los datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades: 1. Para gestionar e la prestación del servicio contratado. 2. Para cumplir con las obligaciones legales derivadas de la Ley de Correos de España y de la Ley de Protección de Datos de España. 3. Para realizar actividades comerciales (venta de productos y servicios) y para la gestión de su relación con el cliente. Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se tratarán de la siguiente manera: Nombre, Apellidos, Domicilio, Fecha de nacimiento y fecha de expiración de la vigencia del servicio.	

Formulario que se genera en la renovación de apartados para entregar al cliente


IRIS 6.0

Inicio > Admisión > Apartados > Mantenimiento

Mantenimiento de Apartados

Características

Oficina

Tipo apartado

Nº Apartado Desde Hasta

Fecha de Alta Desde Hasta Duración

Estado

Forma Pago Inicialización ☐

Datos del Suscriptor

Nombre Apellidos

Documento

Resultados de la Búsqueda

Oficina	Tipo apart.	Núm. apart.	Nombre 1er suscriptor	Documento	Duración	Forma Pago	Ap. Inic.	Fecha Alta	Estado	Fecha Baja

Desde la pantalla de Mantenimiento de apartados una vez se haya renovado el apartado aparecerá activado el botón reimprimir, cliqueando en él se imprime el formulario que se ha entregado al cliente con la firma. Esto es la prueba de que ha quedado guardado en e-documento.

03 ¿Qué tipo de renovación tiene el apartado? = Domiciliación bancaria

04 Domiciliar renovación de apartados (Director de Oficina)

Un cliente puede cambiar la forma de pago de la renovación de un apartado durante todo el período de vigencia del contrato (excepto el mismo día de la fecha de próxima renovación), para que sea efectivo en el próximo ejercicio. IRIS ejecuta un proceso diario obteniendo los apartados de pago domiciliado cuya fecha de próxima renovación coincida con la fecha de

ejecución del proceso, enviando la información al banco. Desde este momento se actualiza la fecha de orden de renovación con la fecha de ejecución de este proceso. Cuando se renueve uno de estos apartados, durante los siguientes 58 días (plazo de retrocesión) no se podrá modificar el apartado (dar de baja, renovar en metálico, cambiar la forma de pago, añadir suscriptores). Si el cliente rechaza el cargo (hay retrocesiones), sí se puede modificar el apartado para darlo de baja, renovarlo en metálico, etc.

Notas:

La autorización para la renovación de apartados por domiciliación bancaria, puede ser hecha en el momento de la suscripción del apartado, marcando el cliente el chek correspondiente en el impreso de suscripción, o a posteriori, rellenando la "Autorización para la domiciliación de apartados Postales y FD", que se encuentra publicada en: Conecta>>Información y Gestión>>Procesos>>Procesos de Oficina>>Operativos>>Apartados>>Documentos de Apartados.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- INTRANET
- IRIS

05 Imputar apartados domiciliados (Director de Oficina)

El día que se produce la renovación del apartado de pago domiciliado, se muestra en el balance de la oficina como un tipo de cobro similar a lo que ocurre con los pagos con tarjeta y en el COM 2 como tipo de pago domiciliado.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

06 Comprobar devoluciones de domiciliación (Director de Oficina)

Cuando Iris procese los apartados con pago domiciliado que han sido rechazados por el banco, se mostrará un nuevo aviso durante cinco días e indicando que hay 30 días desde la fecha de rechazo, bien para que el cliente renueve el apartado pagándolo al contado en la oficina, o bien para que la oficina proceda a darlo de baja.

Si alguna domiciliación es devuelta, el apartado queda en situación de "Pendiente de renovar", debiéndose hacer las gestiones (contactar con el cliente y explicarle la situación) para su renovación en metálico o su baja.

Las domiciliaciones rechazadas del Listado de Domiciliaciones Bancarias de Iris aparecerán con el epígrafe SI y un texto explicativo del motivo por el que la domiciliación no ha sido efectiva.

Las posibles causas son:

Número de cuenta incorrecto (IBAN no válido).

Cuenta cancelada.

Cuenta bloqueada y/o cuenta bloqueada por el deudor para adeudos directos.

Cuenta del deudor es cuenta de un consumidor

Cuenta no admite adeudos directos.

Código de operación incorrecto.

Saldo insuficiente.

Operación duplicada.

Titular de la cuenta de cargo no coincide con el deudor.

Identificador del acreedor incorrecto

La entidad del beneficiario no está registrada

La entidad del ordenante no está registrada

Formato no válido.

Mandato no válido o inexistente.

Faltan datos del mandato o son incorrectos.

Deudor fallecido.

Razón no especificada por el cliente (orden del deudor).

Razón no especificada por la entidad del deudor.

Identificador de la entidad incorrecto (BIC no válido).

Falta identificación o cuenta del deudor. Razones regulatorias.

Falta nombre o dirección del deudor. Razones regulatorias.

Falta nombre o dirección del acreedor. Razones regulatorias.

Razones regulatorias.

Servicios específicos ofrecidos por la entidad del deudor.

Nota:

El proceso posterior de renovación o de baja de estos apartados se hará de forma manual en IRIS por el empleado de la oficina. Las renovaciones de estos apartados sí generarán subida a bolsa.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

03 ¿Qué tipo de renovación tiene el apartado? = Pago al contado**07 Atender mensajes de Iris (Director de Oficina)**

En el frontal de Iris aparecen los mensajes de renovación de apartados de pago al contado y el/a director/a debe atenderlos generando los avisos de renovación que debe depositar en el casillero.

Este aviso se muestra siempre que haya apartados de pago al contado de los que aún no se ha generado el aviso y que cumplan que la fecha está entre:

- 15 días antes de la fecha de renovación
- 30 días después de la fecha de renovación.

Desde el día que aparecen los mensajes y se generan los avisos de renovación ya se pueden renovar estos apartados.

Cuando un apartado no haya sido renovado y falten 14 días para su período de renovación aparecerá un mensaje en Iris indicando el número de apartados que no han sido renovados.

Un segundo aviso sale cuando falten 5 días del plazo de renovación.

Si pasados los 44 días desde la Fecha de Renovación no se han dado de baja los apartados no renovados, IRIS lo hará por un proceso interno.

08 Generar avisos de renovación (Jefe de equipo de Oficina)

Un apartado de pago al contado puede ser renovado por el cliente sólo en el período comprendido entre 15 días antes de la fecha de renovación y 30 días después de esa fecha.

.- Para los apartados dados de alta antes del día 15 de junio de 2015, esa fecha de renovación es el 31 de diciembre.

.- Para los apartados dados de alta después del 15 de junio de 2015, la fecha de renovación es la misma que la fecha de alta +1 año.

IRIS mostrará un mensaje indicando los apartados en los que hay que depositarles el aviso de renovación en el casillero. Dicho aviso se genera en el menú: Gestión>>Listados>>Apartados>> Generación avisos de Renovación. Se generan los informes y se depositan en los casilleros correspondientes.

Nota:

Al generar el aviso de renovaciones de apartados, no se generarán los avisos de los apartados que tengan solicitada domiciliación bancaria, ni de los apartados de pago diferido.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

09 Comprobar plazo de renovación (Atención al público)

Si la fecha en la que se pretende renovar un apartado de cobro al contado está entre 15 días antes de la fecha de renovación o 30 días después de la fecha de renovación, podrá realizarse dicha renovación.

Si pasado el plazo indicado no se ha procedido a la renovación abonando la tarifa correspondiente, la oficina procede a su baja, pudiendo asignar el casillero a otro cliente.

En el caso de los apartados FD, la fianza queda a disposición de Correos en concepto de compensación por haber mantenido la prestación del servicio más allá del período contratado sin contraprestación económica del suscriptor.

10 ¿Está pasado el plazo de renovación? = No**11 Aceptar la renovación por parte cliente (Atención al público)**

El cliente se presenta con la carta de renovación y expresa el deseo de efectuar la renovación del Apartado suscrito en dicha oficina.

La renovación se registra en Iris.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

12 Registrar la renovación en IRIS (Atención al público)

Se accede a IRIS y desde el menú: Admisión>>Apartados>>Renovación.

Se realiza la búsqueda del tipo y número de apartado a renovar. El sistema muestra los datos del suscriptor.

En los apartados de Franqueo en Destino (FD), en el momento de la renovación, podrá actualizarse el importe en concepto de garantía de franqueo en el caso de que se haya modificado la previsión de envíos que el cliente preveía recibir inicialmente. Si no hay actualización, en el campo "Importe de fianza" de la aplicación IRIS debe introducirse la misma cantidad que figura en el campo "Fianza anterior" para que ésta no recalculé automáticamente dicho concepto.

Nota:

En el momento de la renovación de un apartado, se debe comprobar si los datos grabados del suscriptor o suscriptores son correctos o si falta alguno, si es así, se pueden hacer las modificaciones necesarias.

Es importante comprobar si aparece el número de teléfono móvil, si no es así, se le puede solicitar al cliente recordándole que la utilidad de grabarlo es para que pueda recibir un mensaje cuando reciba envíos registrados en su apartado.

Recordar que es SGIE quien envía el SMS gratuito al titular del apartado cuando ha recibido un envío registrado, por lo que además de rellenar ese campo en IRIS, es imprescindible cumplimentarlo en SGIE.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

13 Validar impreso (Atención al público)

Registrados y comprobados los datos en IRIS, hay que realizar la validación de los mismos.

El sistema solicita la introducción de un impreso para su validación. Ésta se hace en el aviso de renovación, en el reverso o en folio en blanco que se entrega al cliente como resguardo.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

14 Cobrar importes (Atención al público)

Se cobra el importe total que refleja el Iris, pulsando el botón "cobrar bolsa".

En el caso de apartados franqueo en destino se cobra también la diferencia de la fianza de franqueo, en el caso de que se haya modificado.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

15 Entregar resguardo cliente. (Cliente)

Se entrega al cliente el impreso de Renovación validado por Iris, junto a la factura simplificada o factura, emitida por Iris. La oficina no necesita archivar impreso de renovación.

10 ¿Está pasado el plazo de renovación? = Sí**16 Notificar que el apartado esta dado de baja (Atención al público)**

Deberán darse de baja los apartados en el Sistema IRIS cuando:

a.- El titular o primer titular lo solicite:

El titular del apartado puede cancelar la suscripción en cualquier momento, entregando la llave del casillero en la oficina que procederá a registrar la baja.

Si el primer titular solicita la baja del apartado, o no se produce la renovación en el período previsto, se considerará cancelada totalmente la suscripción, no pudiendo los titulares adicionales quedar en la condición de primero, aunque esto conlleve dejar sin servicio al resto de titulares del apartado,

Es responsabilidad exclusiva del primer titular comunicar a los titulares adicionales la cancelación del servicio, quedando exonerada la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. de cualquier obligación con respecto al resto de los titulares.

La cancelación del apartado a petición de los titulares no genera devolución de importe alguno al cliente, salvo en el caso de los apartados FD en que se procede a la devolución de la fianza por la oficina, previa liquidación de los envíos pendientes de retirada.

Las bajas de los apartados se realizan accediendo al sistema IRIS Menú Admisión>>Apartados>>Mantenimiento Contratación Apartados. En las pantallas que informa IRIS, se localiza el tipo y número del apartado que hay que dar de baja, pulsando el botón "baja", una vez comprobados los datos del apartado.

Introducidos los datos del apartado que va a causar baja, el sistema solicita introducir el impreso para su validación. Ésta se hace con un folio en blanco, que se imprime dos veces, uno de los cuales se entrega al cliente como resguardo de la baja, y el otro se archiva en la oficina, una vez firmado por el cliente.

b.-Transcurrido el plazo de renovación no se ha abonado el importe correspondiente:

Las bajas de los apartados se realizan accediendo al sistema IRIS Menú Admisión>>Apartados>>Mantenimiento Contratación Apartados. En las pantallas que informa IRIS, se localizan el tipo y números de apartados que hay que dar de baja, por haber transcurrido el plazo de renovación pulsando el botón "Baja no renovado" desplegando la opción Estado y seleccionando "No renovado". En estos casos no hay que introducir ningún impreso en la validadora.

Siempre que se produzca baja de un apartado ya suscrito se procederá a la sustitución de la cerradura, bien por intercambio con la de otro de los no contratados o por reposición de una nueva.

Nota:

Cuando un titular solicite la baja de un apartado debe entregar la llave del mismo.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

03 ¿Qué tipo de renovación tiene el apartado? = Pago diferido**17 Comprobar pago diferido (Director de Oficina)**

Con estos apartados la oficina no tiene que hacer ninguna gestión a la hora de las renovaciones, se renuevan automáticamente el mismo día de la Fecha de Próxima Renovación sin conocimiento del/a director/a de la oficina y sin subir importe alguno a caja.

Nota:

Si estos apartados no son renovados, solo podrán ser dados de baja mediante información expresa de Comercial a Red de Oficinas

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS