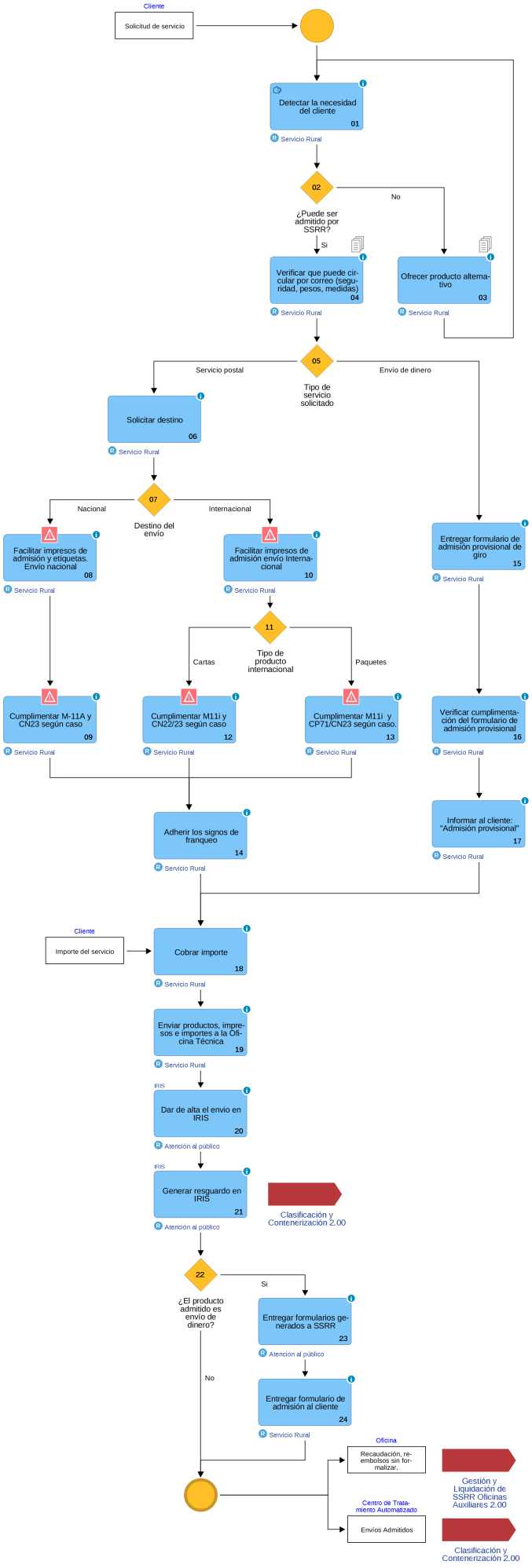
Admision de Rurales Oficinas Auxiliares 6.00

Propietario: Subdirección de Red de Oficinas



01 Detectar la necesidad del cliente (Servicio Rural)

Identificar la modalidad elegida por el cliente.

Los Servicios Rurales y Oficinas Auxiliares (SSRR) no pueden prestar los siguientes servicios:

- Cobro de recibos: No se posee la aplicación y pudiera darse la circunstancia de que al ser enviado en valija que el recibo venciera ese mismo día.
- Giro urgente: No se puede cumplir con los plazos de entrega.
- Western Union: No se puede cumplir con los plazos de entrega.
- Telegramas y Burofax: no se puede cumplir con los plazos de entrega.

No se pueden admitir aquellos objetos cuya circulación por Correos esté prohibida.

Los pesos y medidas de los envíos deben estar incluidos dentro de los mínimos y máximos admitidos.

Se contará en la Oficina con los documentos actualizados en cuanto a pesos, dimensiones y objetos prohibidos.

Nota: Si se trata de un objeto de los recogidos en la lista de objetos prohibidos o mercancías peligrosas, se rechaza el envío. También hay que comprobar que se ajusta a las condiciones de peso y medidas establecidas.
Según lo detallado en el Reglamento de la UPU, se recuerda que de conformidad a las disposiciones relativas a los envíos de correspondencia de la Unión Postal Universal (UPU), está terminantemente prohibido admitir y dar curso a envíos postales internacionales de correspondencia que porten una dirección de retorno de un país diferente a la del signo de franqueo.
En consecuencia, todos los envíos admitidos en nuestra red, podrán únicamente llevar una única dirección de retorno sita en España. En los casos en los que no se produzca esta circunstancia se invitará al remitente a que modifique dicha dirección. En el caso de que no acceda, no se admitirán los envíos, advirtiéndole de que en caso de que los envíos aparezcan en buzones, NO serán cursados a destino, declarándose como sobrantes.

02 ¿Puede ser admitido por SSRR? = No

03 Ofrecer producto alternativo (Servicio Rural)

Si los pesos o dimensiones del envío que presenta el cliente exceden de lo reglamentado, se ofrece un producto alternativo que permita dichos volúmenes.
En el caso de que el cliente solicite un producto que no tenga admisión por los SSRR, se le ofrece otro alternativo.
Si el envío no viene debidamente acondicionado, ofrecemos los sobres y embalajes que tenemos a disposición del cliente.
En un listado se irá registrando la venta de cada uno de los productos para su liquidación al final de la jornada.

Documentos referenciados:

- Productos y Tarifas

02 ¿Puede ser admitido por SSRR? = Si

04 Verificar que puede circular por correo (seguridad, pesos, medidas) (Servicio Rural)

Antes de proceder a la admisión del envío, hay que verificar que puede circular por correo (que no se trata de una mercancía o contenido prohibido), el embalaje es el adecuado, se presenta de forma segura y no excede los límites reglamentarios en lo que a peso y medidas se refiere. En caso de no cumplir alguno de estos requisitos, no se tiene que admitir.

Documentos referenciados:

- Oficinas

05 Tipo de servicio solicitado = Servicio postal

06 Solicitar destino (Servicio Rural)

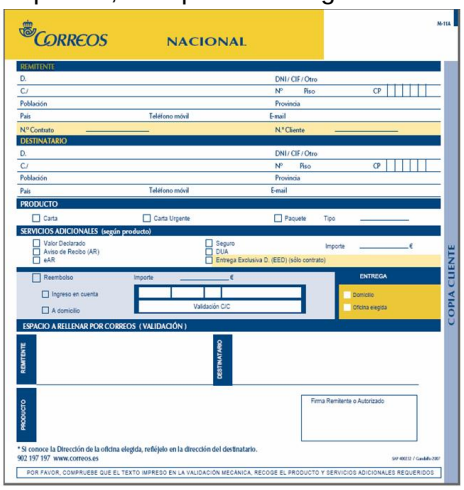
Cuando el servicio solicitado por el cliente es de tipo postal (envíos de documentos, mercancías, etc...) los documentos necesarios para su tratamiento son diferentes según el destino del envío, por lo en primer lugar hay que solicitar el destino del envío al cliente.

07 Destino del envío = Nacional

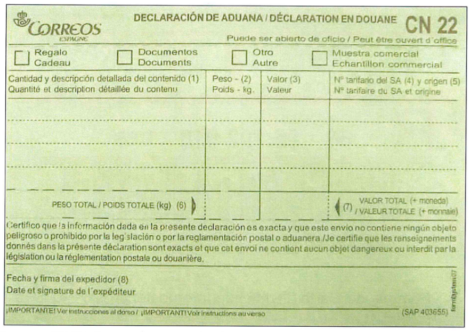
08 Facilitar impresos de admisión y etiquetas. Envío nacional (Servicio Rural)

Para la correspondencia de ámbito nacional existe un único impreso de admisión para todos los productos, ya sean cartas certificadas o paquetería.

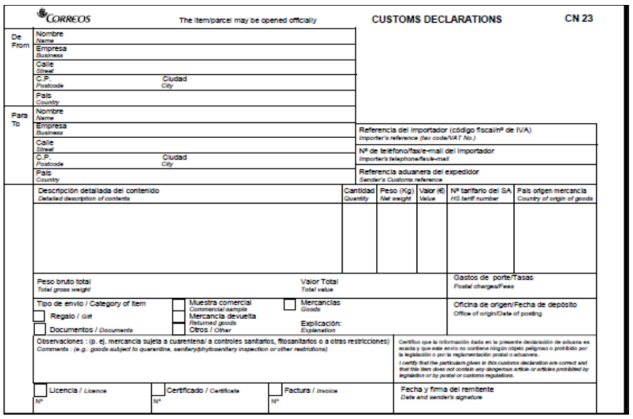
El impreso se denomina M11A y es autocopiativo, la copia se entrega al cliente sellada



M11A. Admisión en Oficinas. SAP 400232



Impreso CN 22. Para cartas con valor de contenido menor de 300€. SAP 403655



09 Cumplimentar M-11A y CN23 según caso (Servicio Rural)

PRODUCTOS:

- Carta Nacional Certificada.
- Carta Nacional Certificada Urgente.
- PAQUETE AZUL.
- Paq Estándar.
- Paq Premium.

IMPRESOS:
Impreso M11A autocopiativo.
En los siguientes casos, siempre que el contenido sea diferente a "Documentos ", el remitente del envío deberá cumplimentar y firmar el impreso CN23:

- En las Cartas admitidas en Península y Baleares con destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra.
- En las Cartas admitidas en Canarias, Ceuta , Melilla y Andorra dirigidas fuera de su territorio.

Se entrega al cliente un ejemplar del M11A (Copia Cliente) junto a un ejemplar del anexo de admisión M11.

El cliente puede hacer el seguimiento de su envío en el localizador de la web de Correos con el número que figura junto al código de barras del impreso M11A, este número se vincula al que genera el sistema en el momento de la grabación del envío en IRIS por el empleado de la oficina de la que dependa el SSRR.

En las admisiones unitarias de cartas certificadas, cartas certificadas urgentes y valores declarados, y en la paquetería en todos los casos, no es necesario adherir al envío ninguna etiqueta preimpresa, la etiqueta se genera en IRIS cuando la oficina de la que depende el SSRR la grabe.

Las cartas ordinarias no requieren impresos ni etiquetas especiales, salvo la carta ordinaria urgente, que debe llevar un código especial a efectos de seguimiento.

Nota:
Las etiquetas de servicio preimpresas CD, VD (con Valor Declarado) o CU (Urgente), solo se utilizarán para envíos admitidos mediante admisión múltiple (relación).

Etiqueta de Carta Certificada Nacional SAP 401909

Etiqueta Carta Certificada Urgente. SAP 401912

07 Destino del envío = Internacional

10 Facilitar impresos de admisión envío Internacional (Servicio Rural)

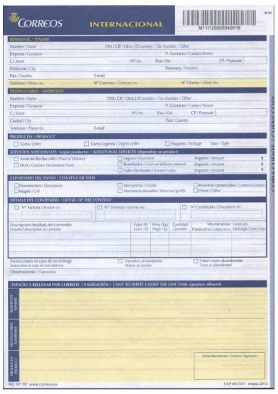
Los envíos postales internacionales (Carta certificada, Paquete light, Paquete Económico internacional, Paq Standard y Paq Premium) utilizan impresos y etiquetas diferentes a los de ámbito nacional.

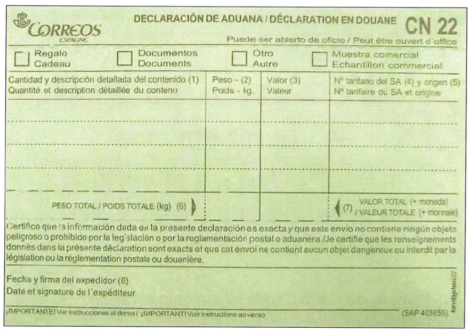
IMPRESOS DE ADMISIÓN:

- M11i para: Carta Certificada (en todas sus modalidades), Paquete Light, Paquete Económico Internacional, Paq Standard y Paq Premium.
- CN22, CP71/CN23 o etiqueta de contenido, según origen y destino

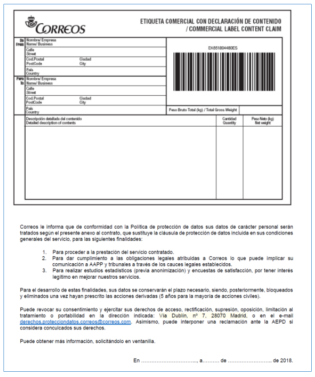
ETIQUETAS:

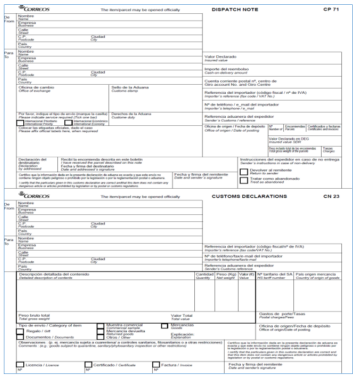
- CARTA CERTIFICADA: RR o RF (certificado), VV (valor declarado), solo para admisiones por relación. Para envíos individuales no es necesario adherir etiqueta, ésta se imprime en la Oficina de la que depende el SSRR al dar de alta el envío en IRIS.
- PAQUETERIA: La etiqueta se imprime en la Oficina de la que depende el SSRR al dar de alta el envío en IRIS.





Impreso CN 22. Para cartas con valor de contenido menor de 300€. SAP 403655





11 Tipo de producto internacional = Cartas

12 Cumplimentar M11i y CN22/23 según caso (Servicio Rural)

PRODUCTOS:

- Carta certificada internacional.
- Carta certificada urgente internacional.

IMPRESOS:

M11i autocopiativo con los datos de destino y remite del envío están correctamente cumplimentados.
En los siguientes supuestos, siempre que el contenido sea diferente a "Documentos", el remitente del envío deberá cumplimentar el impreso CN22 o CN23:

- De Península Y Baleares a países no miembros de la UE.
- De Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra a cualquier destino fuera de su territorio.

Los impresos CN23 y CN22 deben cumplimentarse por el remitente en el momento de la admisión y han de ser firmados inexcusablemente por el remitente como prueba de que la declaración del contenido del envío es correcta y acorde con la normativa en materia de mercancías peligrosas, por lo que el SSRR deberá llevar siempre impresos suficientes de este tipo de admisiones.

- Cuando el contenido sea superior a 300€, el remitente deberá cumplimentar el CN23.
- Cuando el contenido sea igual o inferior a 300€, el remitente deberá cumplimentar el CN22.

Nota:
Las etiquetas de servicio preimpresas: RR o RF, VV (con Valor declarado), solo se utilizarán para envíos admitidos mediante admisión múltiple (relación).

Etiqueta de Carta Certificada Internacional SAP 401915 | VV Etiqueta Valor Declarado Envíos Internacionales SAP 402215

11 Tipo de producto internacional = Paquetes

13 Cumplimentar M11i y CP71/CN23 según caso. (Servicio Rural)

PRODUCTOS:

- Paq Standard
- Paq Premium
- Paq internacional Económico
- Paq Light

Se solicita al cliente que cumplimente en todos sus campos el impreso M11i y se le entrega la copia.

REQUISITOS DOCUMENTALES:

En los siguientes supuestos el remitente del envío deberá cumplimentar el impreso CP71/ CN23 siempre que el contenido sea diferente a "Documentos".

- De Península y Baleares a países no miembros de la UE.
- De Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra a cualquier destino fuera de su territorio.

Los impresos CP71/CN23 deben cumplimentarse por el remitente en el momento de la admisión y han de ser firmados inexcusablemente por el remitente como prueba de que la declaración del contenido del envío es correcto y acorde con la normativa en materia de mercancías peligrosas, por lo que el SSRR deberá llevar siempre impresos suficientes de este tipo de admisiones.

Nota:
Cuando el destino sea UE y el origen Península y Baleares, solo es necesario que acompañe al envío la etiqueta de contenido.

14 Adherir los signos de franqueo (Servicio Rural)

Teclear en la Epelsa la modalidad y valor añadido elegidos por el cliente y de esta manera obtener la estampilla con el importe del franqueo. Si no se dispone de Epelsa, se adhieren sellos de la FNMT que sustituirán a la estampilla de la Epelsa. La cantidad de cada uno de los valores faciales utilizados se registra en el listado de venta de productos para liquidarlos al finalizar la jornada.

Tras la admisión de cualquier envío o venta de cualquier producto se debe cobrar al cliente la cantidad correspondiente. No se permite tener vales en caja.

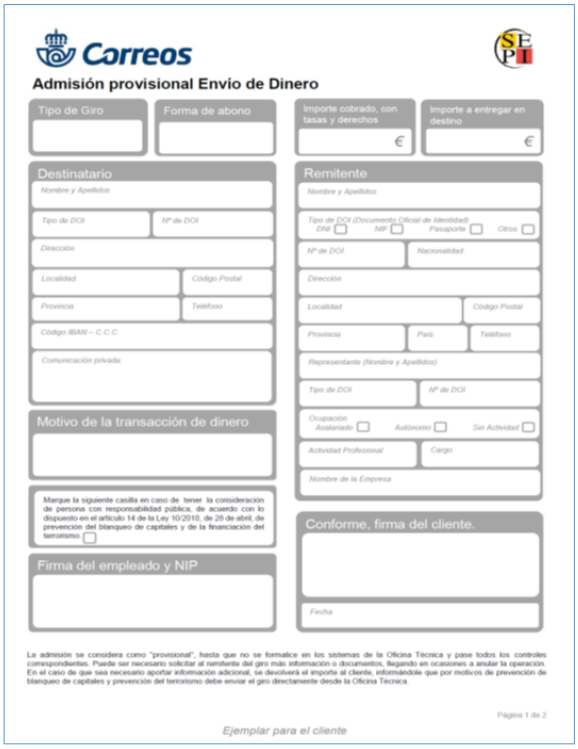
Nota:
En el supuesto de envíos procedentes de la admisión al paso, y el enlace rural no disponga de sellos, y por tanto no hayan podido ser franqueados, se considera como una admisión provisional y los envíos serán admitidos por el personal de la Oficina. El Enlace rural entregará el resguardo definitivo de admisión al cliente con posterioridad.
Igual tratamiento tendrán aquellos envíos cuya admisión deba realizarse necesariamente en una Oficina, como giros.
Se debe solicitar al menos factura simplificada para entregar a cada cliente.

05 Tipo de servicio solicitado = Envío de dinero

15 Entregar formulario de admisión provisional de giro (Servicio Rural)

Cuando de trate de admisión de giros, el SSRR tiene que entregar al cliente el formulario de admisión provisional de giro rurales. El cliente lo cumplimenta en todos sus campos, cuando se trate de giros nacionales dirigidos a domicilio o a apartado, es necesario informar del DOI del destinatario. En caso de no estar dado de alta en la BBDD de PBC ese DOI, el sistema sólo deja realizar la admisión en la modalidad de envío de dinero inmediato. Debe cumplimentarlo por duplicado (ejemplar para Correos y ejemplar para el Cliente) y firma el conforme. El SSRR también debe firmar, indicando su N.I.P.

Nota: Al rellenar este nuevo formulario, no es necesario adjuntar DAE rurales.


Correos

Admisión provisional Envío de Dinero

Tipo de Giro | Forma de abono | Importe cobrado, con tasas y derechos | Importe a entregar en destino

Destinatario

Nombre y Apellidos
Tipo de DOI | Nº de DOI
Dirección
Localidad | Código Postal
Provincia | Teléfono
Código IBAN – C.C.C
Comunicación privada

Remitente

Nombre y Apellidos
Tipo de DOI (Documento Oficial de Identidad): DNI | NIE | Pasaporte | Otros
Nº de DOI | Nacionalidad
Dirección
Localidad | Código Postal
Provincia | País | Teléfono
Representante (Nombre y Apellidos)
Tipo de DOI | Nº de DOI
Ocupación: Asalariado | Autónomo | Sin Actividad
Actividad Profesional | Cargo
Nombre de la Empresa

Motivo de la transacción de dinero

Marque la siguiente casilla en caso de tener la consideración de persona con responsabilidad pública, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Firma del empleado y NIP

Conforme, firma del cliente.

Fecha

La admisión se considera como "provisional", hasta que no se formalice en los sistemas de la Oficina Técnica y pase todos los controles correspondientes. Puede ser necesario solicitar al remitente del giro más información o documentos, llegando en ocasiones a anular la operación.
En el caso de que sea necesario aportar información adicional, se devolverá el importe al cliente, informándole que por motivos de prevención de blanqueo de capitales y prevención del terrorismo debe enviar el giro directamente desde la Oficina Técnica.

Página 1 de 2

Ejemplar para el cliente

Correos

CADUCIDAD
El giro estará a disposición del destinatario hasta:
•Giro Nacional: el día 25 del mes siguiente a la fecha de imposición.
•Giro IFS (Internacional): 30 días naturales después de la fecha de imposición.
•Eurogiro: estará en función de la validez del instrumento de pago emitido por la Administración de destino.

RECLAMACIÓN
El plazo para reclamar finaliza:
•Giro Nacional: 2 años desde la fecha de imposición.
•Giro Internacional: 6 meses desde la fecha de imposición.

SE PUEDE FORMULAR RECLAMACIÓN EN CUALQUIER OFICINA DE CORREOS

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE GIRO

El presente documento contiene los términos y condiciones generales que rigen el servicio de GIRO, sin perjuicio de las particularidades de la modalidad elegida por el cliente en cuanto a la cantidad mínima y máxima a girar, plazos de entrega a destinatario, posibilidad de contratar valores añadidos, países que admiten el servicio en caso de GIRO INTERNACIONAL, etc., información que podrá consultar en las distintas Oficinas de Correos, en el teléfono de Atención al Cliente 900 400 004, así como en la página web www.correos.com. Con la firma del presente documento el cliente admite conocer y aceptar dichas condiciones, y declara conocer los límites de responsabilidad de Correos, así como los derechos que le asisten en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.
NO DIVULGUE LOS DETALLES DEL PRESENTE GIRO CON TERCEROS.
Uso del servicio de mensajería a teléfonos móviles SMS para GIROS INMEDIATOS. En el caso de que el cliente desee utilizar el servicio de mensajes para recibir confirmación de que el GIRO ha sido abonado y/o para informar al destinatario del número localizador del giro, mediante la tecnología SMS, ambas partes acuerdan lo siguiente:
El cliente facilitará a CORREOS los datos del número de móvil propio y/o del destinatario del giro, a fin de que Correos, comunique al remitente la entrega de mismo y/o al destinatario la puesta a disposición del giro y el número localizador del mismo mediante envío de SMS. El cliente manifiesta expresamente, y garantiza a CORREOS que el dato del número de móvil le ha sido facilitado por el destinatario y que cuenta con su consentimiento inequívoco para utilizar dicho dato para comunicaciones SMS dando noticias sobre la puesta a disposición al cobro del giro e información sobre el número del localizador del mismo, así como que el destinatario conoce y asume la posibilidad de que la comunicación por SMS pueda llegarle fuera de los horarios y días acordados, por razones ajenas a CORREOS. El cliente exonera a CORREOS de cualquier responsabilidad derivada directa o indirectamente del momento en que se produzca la recepción por el destinatario del SMS que CORREOS envíe en cumplimiento de las obligaciones asumidas con el cliente a estos efectos. La obligación de comunicación mediante SMS que asume CORREOS, se llevará a efecto dentro de las 9:00 horas y las 21:00 de lunes a viernes y desde las 9:00 a 14:00 los sábados. El cliente reconoce expresamente que el envío de SMS por parte de CORREOS dentro de los plazos y tiempos acordados, no garantiza que dichas comunicaciones vayan a ser recibidas por los destinatarios dentro de los indicados horarios, por lo que en ningún caso podrá imputarse a CORREOS la eventual no recepción de SMS. El cliente exonera a Correos de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros o frente al destinatario del envío del SMS si estos considerasen que no han sido informados ni ha sido obtenido su consentimiento para el envío de comunicaciones vía SMS. Correos no será responsable de las reclamaciones que tengan su origen en el incumplimiento de dichas obligaciones.
En algunas modalidades contempladas en el servicio de Giro, el remitente deberá facilitar a CORREOS el DNI del destinatario con la finalidad de dar cumplimiento a las medidas de diligencia debida establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. El cliente manifiesta expresamente, y garantiza a CORREOS, que el dato del DNI le ha sido facilitado por el destinatario y que cuenta con su consentimiento inequívoco para utilizar dicho dato para la finalidad antes indicada.
PROTECCIÓN DE DATOS
Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades:
1. Para proceder a la prestación del servicio contratado. 2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos. 3. Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios. Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles).
En caso de que CORREOS actúe como encargado de tratamiento se compromete a cumplir con los requisitos establecidos en el art. 28 RGPD. La subcontratación estará permitida siempre que (i) el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad…) y con los mismos requisitos formales que el, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas; (ii) CORREOS a solicitud expresa ponga a su disposición un listado en el que se identifiquen los servicios subencargados y la identidad de los subencargados. (iii) En caso de incumplimiento por parte del subencargado, CORREOS continua siendo plenamente responsable; (iv) Se haga referencia a alguno de los siguiente servicios: a. Servicios de venta y/o comercialización de productos o servicios de CORREOS ya sea a través de canales físicos o digitales; b) Servicios de entrega y logística; c) Servicios para la realización de trámites aduaneros; y d) Servicios auxiliares de explotación y operación de infraestructuras y sistemas de información necesarios para la prestación habitual del servicio que realiza el encargado de tratamiento.
Puede revocar su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: Vía Dublín 7, 28070 Madrid o en el e-mail derechos.protecciondatos.correos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD si considera conculcados sus derechos. Puede obtener más información, solicitándolo en ventanilla.

Página 2 de 2

Ejemplar para el cliente

16 Verificar cumplimentación del formulario de admisión provisional (Servicio Rural)

El SSRR solicita el DOI (documento oficial de identificación) al remitente del giro y comprueba que el documento aportado es válido y está en vigor, verificando que los datos escritos en el formulario de admisión provisional de giro se corresponden con los datos del D.O.I.
Nota:
Para ampliar información acerca de requisitos de admisión de envío de dinero y PBC, ver proceso "Envío de dinero" y Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.

17 Informar al cliente: "Admisión provisional" (Servicio Rural)

Las operaciones de envío de dinero están sujetas a una estricta reglamentación y a controles en materia de prevención de blanqueo de capitales. Siempre hay que informar al cliente que la admisión del giro debe considerarse como "provisional", hasta que no se formalice en los sistemas de la Oficina Técnica y pase todos los controles correspondientes. En algunos casos puede ser necesario solicitar al remitente del giro más información o documentos, llegando en ocasiones a anular la operación.

En el caso de que sea necesario solicitar al cliente información adicional, se procede a devolver el importe del giro al SSRR para que devuelva el dinero al cliente, informándole que por motivos de PBC debe enviar el giro directamente desde la Oficina Técnica.
Si el cliente se niega, el giro no puede ser admitido.

18 Cobrar importe (Servicio Rural)

Se procede a cobrar al cliente el importe del servicio prestado.

En el caso de envío de dinero, con el formulario de admisión provisional de giro cumplimentado y firmado por el remitente y el SSRR, y habiendo solicitado una copia del DOI, se procede a cobrar los importes correspondientes:

- Importe girado
- Cuota fija.
- % sobre cantidad girada.

19 Enviar productos, impresos e importes a la Oficina Técnica (Servicio Rural)

Todos los productos registrados admitidos por los SSRR, tanto en los casos de SSRR con liquidación "diferida" (no liquidan directamente en la Oficina Técnica), como aquellos que sí lo hacen directamente en la Oficina Técnica de la que dependen, serán enviados (salvo las oficinas satélites), a la Oficina Técnica liquidadora, para que ésta proceda a su admisión a través de IRIS.

La documentación y los importes deben ir en valija, formando parte del despacho con los envíos según se establece en el proceso de liquidación de rurales.

Los SSRR que tengan establecida la admisión al paso, admitirán los distintos productos advirtiendo al cliente que en el caso de envíos cuya admisión se realice de forma provisional, los plazos de calidad comenzarán a partir de la admisión definitiva en la Oficina.

Nota:
Con la entrada en producción de la nueva versión de IRIS que genera la etiqueta única para cartas, en las admisiones unitarias de cartas certificadas, cartas certificadas urgentes y valores declarados, no es necesario adherir etiquetas preimpresas a los envíos, la etiqueta se genera al admitir el envío en IRIS en la oficina de la que depende el SSRR, en la paquetería también se genera la etiqueta por IRIS.

De igual forma, las etiquetas de Paquete Linght, Paq Premium, Paq Standard y Paquete internacional económico se deben generar en las oficinas.

20 Dar de alta el envio en IRIS (Atención al público)

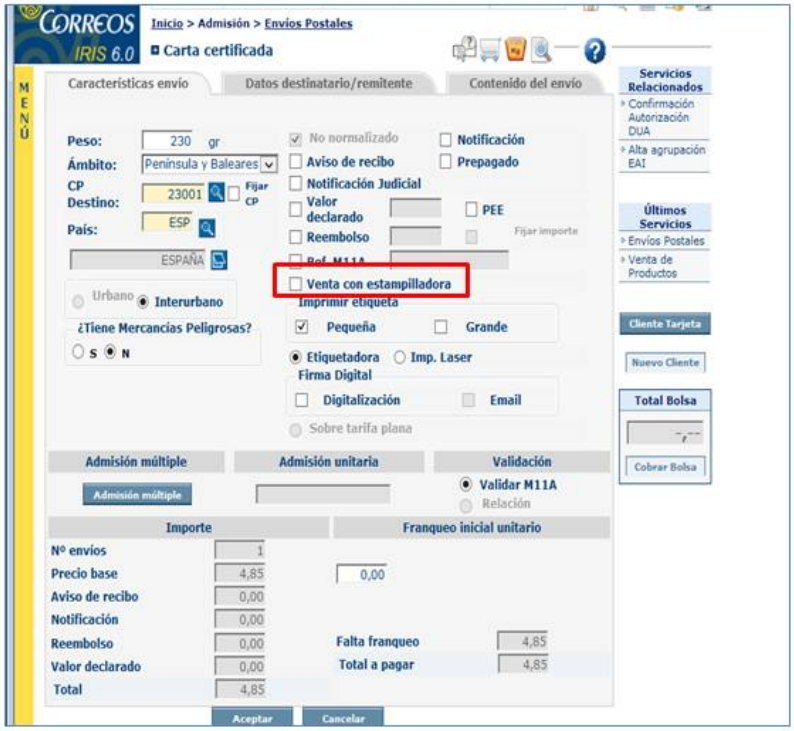
Una vez recepcionado el envío y comprobado que todo está correcto y los impresos de admisión debidamente cumplimentados, se da de alta en IRIS, grabando los datos en el sistema de acuerdo con la categoría de cada envío.
En el alta en IRIS de cartas certificadas, certificadas urgentes y Paquetería ha de grabarse la referencia del M-11 para el seguimiento del envío por parte del cliente.

Si el rural es de los que utilizan estampillas, al dar de alta los envíos en IRIS ha de marcarse el check "Venta con estampilladora", para que el gasto se cargue al control de la estampilladora correspondiente.

En caso de detectar alguna anomalía, no se podrá realizar la admisión, informando al SSRR.

Nota:
ENVÍO DE DINERO:
Para la admisión de envío de dinero y si los controles de PBC así lo permiten, la Oficina Técnica procede a dar de alta el envío de dinero en la aplicación IRIS con las formalidades de rigor.

GRABACIÓN ESTADÍSTICA EN SIE:
A efectos de grabación en el sistema estadístico (SIE), los productos admitidos por los SSRR serán considerados como admitidos, una vez que se hayan dado de alta en IRIS. Por lo tanto, el tratamiento estadístico de los envíos que lleguen a la Oficina encargada de su grabación en IRIS, sin tiempo para ser grabados antes de la salida de la conducción, nunca será el de PENDIENTE.



Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

21 Generar resguardo en IRIS (Atención al público)

La Oficina Técnica procede a la admisión de los envíos por el sistema IRIS, imprime las etiquetas y el formulario de admisión en su caso.

Nota:

ENVÍO DE DINERO:

Se genera un nuevo formulario al dar de alta en IRIS que se unirá al formulario provisional de admisión aportado por el cliente de SSRR.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

22 ¿El producto admitido es envío de dinero? = Si

23 Entregar formularios generados a SSRR (Atención al público)

ENVÍO DE DINERO:

Se entrega al SSRR el formulario de admisión generado por la aplicación (IRIS) para su entrega definitiva al cliente.

24 Entregar formulario de admisión al cliente (Servicio Rural)

El SSRR debe entregar con posterioridad el impreso de admisión de giro al cliente.