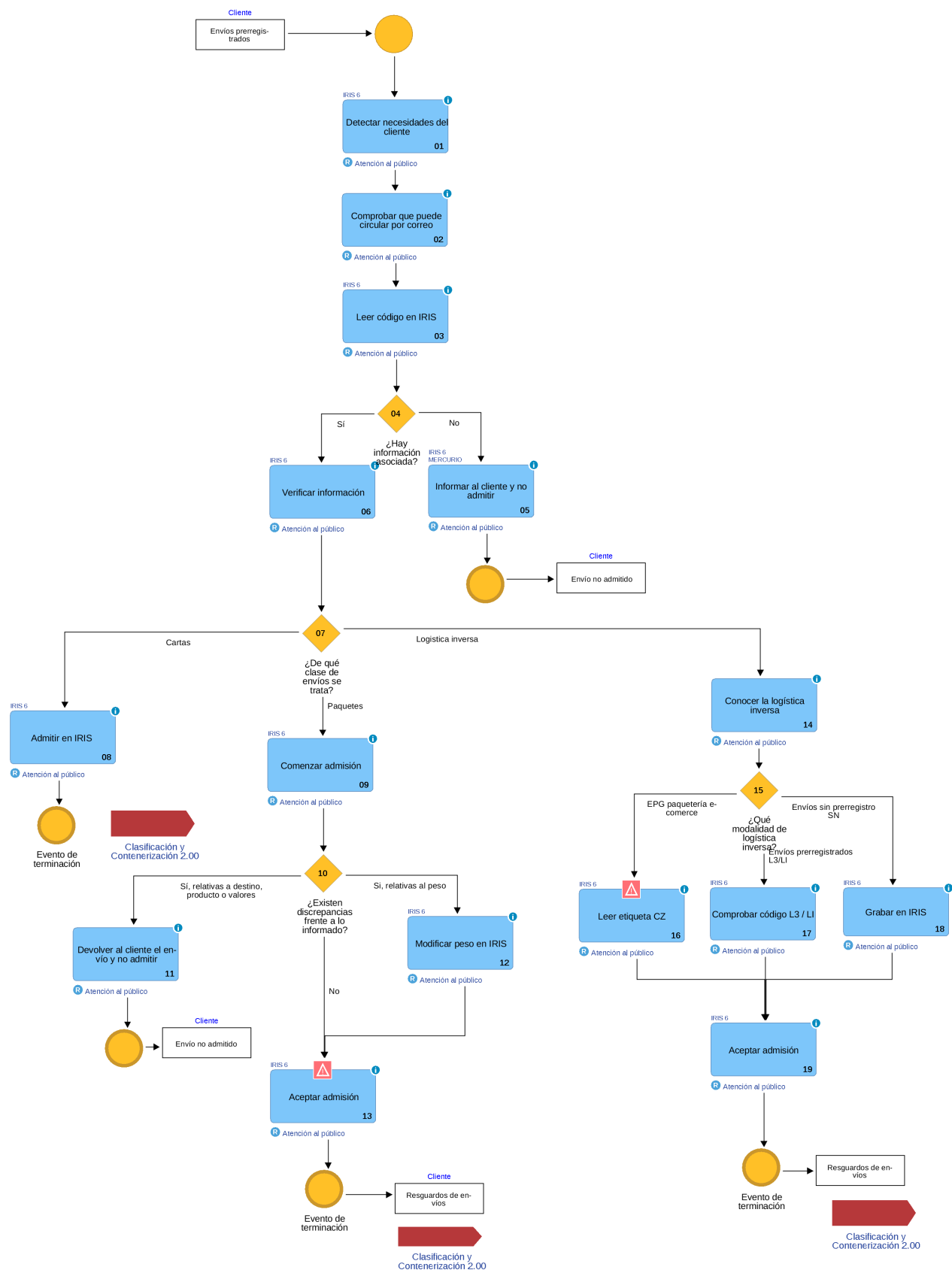






01 Detectar necesidades del cliente (Atención al público)

Recibir al cliente y detectar su necesidades.

Una vez comprobado que el cliente trae envíos prerregistrados, se debe saber que estos productos pueden ser preparados tanto por clientes particulares como por clientes con contrato, diferenciándose en la modalidad de facturación del servicio.

IMPORTANTE.- Los envíos han de venir con la etiqueta correspondiente generada por el sistema de prerregistro, y siempre deben darse de alta de forma unitaria en IRIS, nunca deben presentarse a través de albarán. En alguna ocasión cuando se trata de envíos unitarios o entregas de pocas unidades pueden no traer la etiqueta generada, pero siempre se ha de facilitar el número del envío al admisor para que lo introduzca en el sistema y compruebe que los datos son correctos.

CLIENTES PARTICULARES

Deben pagar por Internet en el momento de prerregistrar los envíos en la Oficina Virtual (OV2). No entran en este tipo de envíos los de logística inversa

Nota:

Los productos que el cliente puede presentar prerregistrados son:

CORRESPONDENCIA:

- Cartas certificadas su codificación comenzará por CX
- Cartas certificadas urgentes su codificación comenzará por UL
- Certificadas internacionales su codificación comenzará por RV
- Notificaciones administrativas, su codificación comenzará por NV y en el sobre indicará Notificación Administrativa).
- Notificaciones Judiciales, su codificación comenzará por NF.

PAQUETERIA:

- Paquete azul
- Paq Premium
- Paq Estándar
- Paq Premium
- Paq Standard
- Paquete Internacional Económico
- Logística Inversa

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

02 Comprobar que puede circular por correo (Atención al público)

Informar al cliente de la necesidad de declarar el contenido de los envíos, ya que hay muchas mercancías que no pueden circular por Correos.

Si se trata de un objeto de los recogidos en la lista de objetos prohibidos o mercancías peligrosas de las no autorizadas para circular por correo, se rechaza el envío. Todo envío que contenga mercancías peligrosas de las autorizadas para su circulación por correo, ha de circular certificado, para poder conocer en todo momento al remitente y destinatario. 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.

03 Leer código en IRIS (Atención al público)

Al tratarse de envíos prerregistrados, el cliente cuando va a la Oficina de Correos a depositarlos, debe presentarlos preparados para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente debe haber generado a través del sistema de preregistro.

Los envíos prerregistrados llevan toda la información asociada al envío (datos de destino, remitente, peso, valores añadidos y producto) en la propia etiqueta, por lo que no hay que adherir ninguna etiqueta identificativa.

No es necesario seleccionar producto. Leemos el código de la etiqueta directamente en el campo de lectura de código, desde Iris / Admisión / Envíos Postales y el sistema indica el producto de que se trata.



Para la admisión de Paquetes prerregistrados se ha de leer el código en la pantalla de Inicio

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

04 ¿Hay información asociada? = No

05 Informar al cliente y no admitir (Atención al público)

Si al leer el código de barras el sistema no devuelve información, o el sistema lanza un mensaje de error que impide la admisión, se informa al cliente y no se admiten los envíos.

En ningún caso se deben admitir envíos que no tengan información, pues todos los envíos se deben cursar con el evento de admisión en IRIS y para que esto ocurra antes deben haber sido prerregistrados.

Antes de devolver el envío al cliente se puede consultar en el localizador de envíos, leyendo el código de barras, para verificar que el problema no es de conexión entre sistemas, si tampoco aquí hay información se ha de devolver al cliente.



Si el preregistro en OV es incorrecto, el sistema nos informa.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6
- MERCURIO

04 ¿Hay información asociada? = Sí**06 Verificar información (Atención al público)**

Cuando el sistema nos devuelve la información del prerregistro debemos comprobar que los datos coinciden con la modalidad del envío que nos presenta el cliente.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

07 ¿De qué clase de envíos se trata? = Cartas**08 Admitir en IRIS (Atención al público)**

Al tratarse de cartas certificadas o notificaciones prerregistradas, el cliente ha de presentarlas preparadas para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente el cliente debe haber generado a través de los sistemas de prerregistro.

Para admitir estos envíos, el empleado debe comprobar que el peso del envío se corresponde con el prerregistrado, accediendo a Iris6 / Admisión / Envíos Postales. En el campo para la lectura del código de esta pantalla, se lee el código de barras de un envío y si es correcto y todos los envíos son iguales han de admitirse leyendo todos los envíos uno a uno, de forma que permita asegurar la calidad en la admisión y el control de ingresos, desde: (ADMISIÓN/PAQUETES/ CON PRERREGISTRO RÁPIDO) .

Si verificado que el peso que ha prerregistrado el cliente, no se corresponde con el real, se han de admitir modificando el peso desde: IRIS/Admisión/Correspondencia unitaria/Admisión rápida con pre-registro y en la pantalla que se despliega hay un check (modificar peso) que se ha de marcar y un desplegable para seleccionar el peso correcto, una vez seleccionado el peso, se marca el check que hay al lado (fijar peso) y a continuación se comienzan a leer los códigos de cada envío. Con esto estamos asegurando que se facturarán por el peso correcto.

Si el pago se ha realizado al contado en la OV2, la diferencia del importe entre lo abonado en la OV2 y lo que marca IRIS por la modificación de peso, sube a bolsa.



Admisión cartas y notificaciones pre-registradas para poder modificar peso: Admisión>> Correspondencia unitaria>>Admisión rápida con prerregistro

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6



07 ¿De qué clase de envíos se trata? = Paquetes

09 Comenzar admisión (Atención al público)

En el campo para la lectura del código comienza la lectura del código de barras de los envíos, de forma individualizada, es decir, hay que leer todos los envíos uno a uno, de forma que permita asegurar la calidad en la admisión y el control de ingresos.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

10 ¿Existen discrepancias frente a lo informado? = Sí, relativas a destino, producto o valores

11 Devolver al cliente el envío y no admitir (Atención al público)

Si se comprueba que hay discrepancias entre lo que ha prerregistrado el cliente (en tipo de producto, destino o valores añadidos) y el envío que nos presenta, se devolvera al cliente, indicándole la incidencia para que realice el registro correcto.

Nota:

Nunca se debe admitir un envío en el que el producto, destino o valores añadidos presentan discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo que muestra el envío.

10 ¿Existen discrepancias frente a lo informado? = Si, relativas al peso

12 Modificar peso en IRIS (Atención al público)

Cuando hay discrepancias de peso (en un + - 5%) o dimensiones entre la información que devuelve el sistema y la que comprueba el adisor, el sistema permite cambiarlo y admitir el envío con el peso correcto.

Nota:

Cuando el envío que se está admitiendo tiene discrepancias de peso y es un envío de paquetería hay que modificarlo y el sistema imprime una nueva etiqueta para reetiquetar el envío y cursarlo con esta etiqueta modificada.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

10 ¿Existen discrepancias frente a lo informado? = No

13 Aceptar admisión (Atención al público)

Cuando no hay discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo presentado en la oficina, se acepta la admisión y si hay diferencias una vez corregidas también se acepta y el sistema muestra la tableta digitalizadora para que el cliente firme la admisión, se genere la etiqueta si es necesario, el formulario de admisión para entregarlo en papel o enviarlo por mail si el cliente elige esta modalidad para recibirlo **y la documentación que ha de acompañar al envío si es internacional o va a otro régimen fiscal diferente (CN23 por duplicado que ha de firmar el cliente o etiqueta de comercial de contenido, más detalle en el proceso de DUA y Admisión de paquetería) .**

Si el envío se pagó en la OV2 en efectivo y ha habido que corregir el peso puede cargarse la diferencia del importe en la bolsa, y se ha de cobrar.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

07 ¿De qué clase de envíos se trata? = Logística inversa

14 Conocer la logística inversa (Atención al público)

Producto especialmente pensado para devoluciones de particular a empresa de forma que los destinatarios de los productos dispongan de un canal cómodo y accesible para el retorno de los envíos con cargo a un cliente de contrato. Corresponderá al cliente de Correos, detraer o no del importe a reembolsar, el coste de devolución, de acuerdo a su política de devoluciones. Formas de Pago:

Pago Diferido, por el cliente. Estos envíos nunca serán de pago al contado.

Productos de Paquetería:

Aplicable al Paq Premium Internacional o al Paq Estandar en todas sus modalidades y al Paq Premium.

No llevan valores añadidos.

Hay tres clases de logística inversa:



- EPG. Este tipo de devolución se realiza para envíos de importación relacionados con el correo e-commerce, entre determinados Operadores postales del grupo "EPG. La numeración de estos envíos comienza por "CZ".
- Envíos Prerregistrados: LI, L3
- Envíos sin Prerregistro: SN

15 ¿Qué modalidad de logística inversa? = EPG paquetería e-commerce

16 Leer etiqueta CZ (Atención al público)

Los Paquetes de devoluciones E-commerce EPG empiezan todos por "CZ", continúan con 9 dígitos y terminan en "ES". Se ha de tener en cuenta que:

- El Envío debe estar prerregistrado y sino es así, no se admite la devolución.
- La fecha en la que se realiza la devolución debe ser anterior o igual a 30 días desde la generación de la etiqueta (campo fecha y hora de emisión) y sino es así, no se admite la devolución, el sistema lo dará como envío caducado.
- El Paquete debe llevar pegada la etiqueta y el admisor debe poder leer el código de barras de la parte superior izquierda, que es el código que debe quedar registrado como código de admisión. Una vez leído el código de barras, en la pantalla inicial en el campo Envíos prerregistrados, si todo es correcto, el sistema volcará la información preavisada de dicho Paquete. En IRIS se pueden modificar el campo peso e indicar el real en el momento de la admisión del Paquete.
- Si el destino del Paquete devuelto es un país de fuera de la Unión Europea, el Paquete debe ir acompañado del documento CN23 **por duplicado y formado por el cliente**.
- No se debe cobrar importe alguno al cliente que realiza la devolución.
- El producto de las devoluciones E-commerce EPG: Paquete Postal Prioritario Internacional.
- No se admiten estos Paquetes en las UAM.
- Tipo de franqueo: Pago diferido asociado a un contrato de Correos.
- Para estos Paquetes no existe DUA y por lo tanto tampoco hay DCA ni DCAF.
- CONTENIDO DEL ENVÍO: En caso de no estar informados, completar los datos obligatorios para la admisión de la pestaña de "Contenido del envío".
- Revisados los puntos anteriores y modificados si corresponde se activa el botón Aceptar. Se pulsa el botón Aceptar. No sube ningún importe a bolsa

NOTA.- NUNCA deben cursarse sin dar de alta en IRIS.

No se admiten devoluciones E-commerce EPG desde Canarias, Ceuta y Melilla, el sistema no debe permitirlo y en estos casos mostrará un mensaje indicando "Las devoluciones de Paquetes E-commerce no se pueden realizar desde las Oficinas Nacionales de Canarias, Ceuta o Melilla".



Etiqueta que han de traer los envíos CZ y con la que han de circular

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

15 ¿Qué modalidad de logística inversa? = Envíos prerregistrados L3/LI

17 Comprobar código L3 / LI (Atención al público)

El remitente de la Logística Inversa podrá presentarse con el envío bajo las siguientes modalidades:

- Con etiqueta preimpresa.
- Sin etiqueta y con código de envío (LI.....XX o L3....XX) facilitado por el remitente. La impresión de la etiqueta se realiza en la Oficina.
- Sin etiqueta y con referencia interna del cliente. La impresión de la etiqueta se realiza en la Oficina.

El admisor registra en IRIS el código de envío o referencia interna de autorización para verificar que se dispone de información prerregistrada en el sistema y que esta se encuentra vigente, es decir que no ha vencido el plazo informado por el cliente para la admisión del envío. El admisor procede a comprobar el acondicionamiento general de los envíos, estado, peso, dimensiones máximas y mínimas, claridad de la etiqueta y Código de Barras.

El sistema de admisión comprobará si en el prerregistro viene autorizado el uso de embalajes, en cuyo caso informará al admisor para que en este caso elija el embalaje permitido más apropiado al envío, y procede a marcar dicho tipo de embalaje en el envío para su posible facturación.

En el caso de envíos destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, se comprobará que se presenta con la documentación aduanera necesaria correctamente cumplimentada.

La existencia de información previa será requisito indispensable para la admisión de los envíos. En caso de que el prerregistro este caducado, el propio sistema informa en el momento de la admisión de esta circunstancia.

Elementos de sistemas TI referenciados:

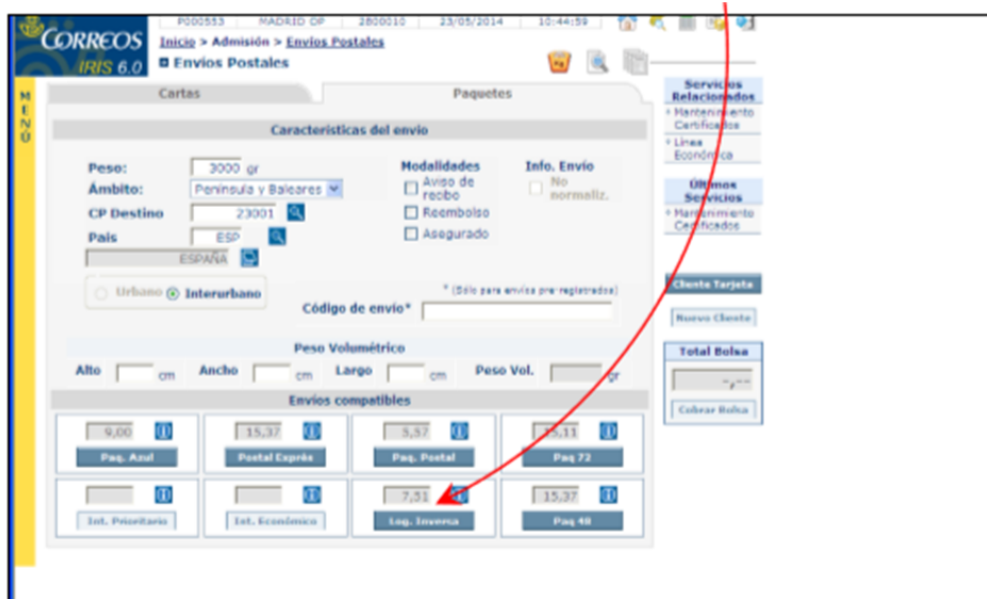
- IRIS 6

15 ¿Qué modalidad de logística inversa? = Envíos sin prerregistro SN

18 Grabar en IRIS (Atención al público)

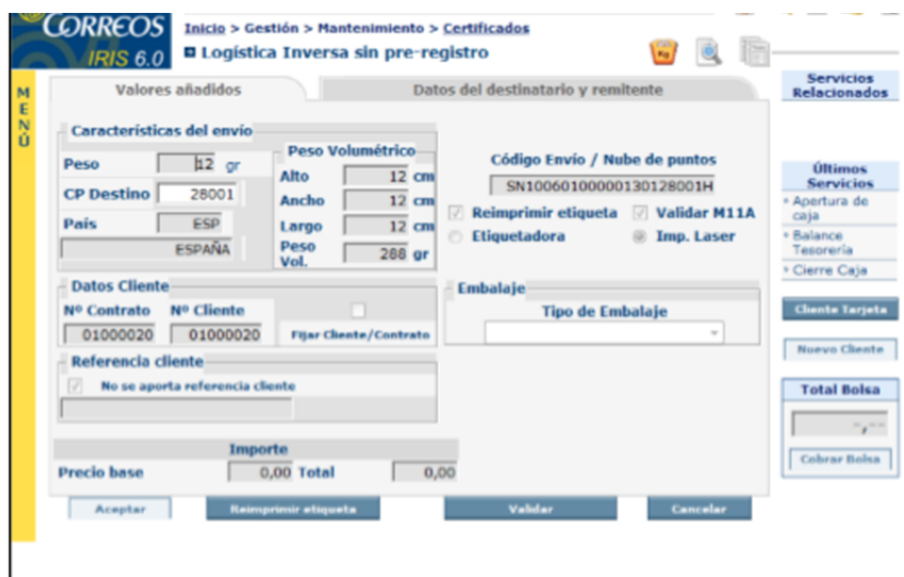
Los envíos de Logística Inversa sin prerregistro, siempre empiezan por SN. Al no estar prerregistrados, hay que introducir los datos en Iris para proceder a su admisión. Para estos envíos, siempre hay que acceder por el botón de Logística Inversa. Para la Logística Inversa sin prerregistro (SN) el cliente los datos a grabar o etiqueta preimpresa. Cuando aporta el nº de código de envío (etiqueta), al introducirlo en Iris, el sistema devuelve los datos de contrato y cliente. En cualquiera de los casos, hay que cumplimentar todos los datos (pestaña de valores añadidos y datos de destinatario y remitente)

Permite la venta de embalajes asociados al producto y siempre a cargo de un contrato, por lo que nunca hay que cobrarlo al contado.



The screenshot shows the 'Envíos Postales' section of the CORREOS IRIS 6.0 application. The 'Características del envío' section includes fields for 'Peso' (3000 gr), 'Ámbito' (Península y Baleares), 'CP Destino' (23001), 'País' (ESP), and 'Código de envío'. The 'Envíos compatibles' section displays a grid of buttons for different services: 'Paq. Azul', 'Postal Express', 'Paq. Postal', 'Paq. 72', 'Int. Prioritaria', 'Int. Económica', 'Log. Inversa', and 'Paq. 48'. A red arrow points to the 'Log. Inversa' button.

Los envíos de logística inversa SN se admiten desde el botón de Logística Inversa



The screenshot shows the 'Logística Inversa sin pre-registro' section of the CORREOS IRIS 6.0 application. The 'Características del envío' section includes fields for 'Peso' (12 gr), 'CP Destino' (28001), 'País' (ESP), and 'Código Envío / Nube de puntos' (SN10060100000130128001H). The 'Datos Cliente' section includes fields for 'Nº Contrato' (01000020) and 'Nº Cliente' (01000020). The 'Embalaje' section includes a 'Tipo de Embalaje' dropdown. The 'Importe' section shows 'Precio base' (0,00) and 'Total' (0,00). Buttons for 'Aceptar', 'Reimprimir etiqueta', 'Validar', and 'Cancelar' are at the bottom.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

19 Aceptar admisión (Atención al público)

Una vez realizadas las comprobaciones de los datos que devuelve la aplicación, corregidos si es necesario y grabado el mail del cliente si este desea recibir el formulario de admisión por este medio, se acepta la admisión y el sistema devuelve la imagen de la tableta digitalizadora para que el cliente firme la admisión.

En el caso de que sean envíos L3, LI o SN se puede imprimir la etiqueta si el cliente no la aporta o esta no está en perfectas condiciones.



Firmada la admisión en la tableta digitalizadora, la admisión queda realizada.

Los envíos CZ, siempre deben circular con la etiqueta que aporta el cliente adherida al envío.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6