





01 Localizar envíos para devolver (Atención al público)

Los envíos postales que no han sido retirados por los destinatarios o personas autorizadas, se declaran **sobrantes** en la Oficina de destino una vez transcurridos los plazos de permanencia en la misma y se devuelven a la Oficina de origen para su entrega al remitente.

Se devuelven inmediatamente a la Oficina de origen, siempre que conste el remite, aquellos envíos que no se han podido entregar al destinatario por:

- Rehusado
- Desconocido
- Fallecido sin herederos
- Ausente sin dejar señas

Si no consta el remite, deben pasar al almacén del Archivo de la Oficina de destino.

Si tras la devolución de los envíos a la Oficina de referencia del remitente, no se pudiera realizar la entrega por agotarse el plazo de permanencia en la misma, estos envíos deberán pasar al almacén del Archivo.

ENVÍOS ORDINARIOS

Como criterio general el plazo de permanencia en la Oficina para los envíos ordinarios es de 15 días naturales (a excepción de Apartados y Archivo). Si transcurrido este tiempo no han sido retirados, se procede a su devolución a origen para su intento de entrega al remitente.

Diariamente se deben retirar los envíos sobrantes de los almacenes de la Oficina.

- ALMACÉN DE AVISADOS: 15 días naturales.
- ALMACÉN DE NO DOMICILIARIA: 15 días naturales
- ALMACÉN DE LISTA: 15 días naturales
- ALMACÉN DE ARCHIVO: Permanecen en el Archivo de la oficina y se enviarán en la fecha y forma que en cada caso determine la Dirección de Zona correspondiente.
- CASILLEROS DE APARTADOS (Particulares y de Franqueo en Destino): Deben permanecer en la Oficina a disposición del titular del apartado hasta la baja o no renovación del mismo.

ENVÍOS REGISTRADOS

Desde SGIE > CONTROL/CONSULTAS > SOBRANTES ALMACÉN, diariamente se obtiene el listado de envíos SOBRANTES (permite su impresión).

Podemos seleccionar la fecha y los canales correspondientes. También nos permite, activando la casilla correspondiente, diferenciar los envíos que deben ser tratados como SOBRANTES PARA DEVOLVER A ORIGEN y los SOBRANTES que DEBEN PASAR A ARCHIVO.

En este listado aparece el número del envío, la ubicación en el almacén y la fecha en que finaliza el plazo de permanencia en la Unidad de Entrega y si el envío se debe devolver a origen o pasar al Archivo de la Oficina (D o A).

La ubicación que cada envío debe tener en el almacén de la oficina se detalla en el proceso de Recepción y Almacenaje de Oficinas.

Los diferentes plazos de permanencia en la Unidad de Entrega figuran en el Anexo 1. Plazo de permanencia en oficinas de los Envíos Registrados.

Con los envíos PAQ ESTÁNDAR / PAQ PREMIUM / PAQ LIGERO estacionados, que transcurrido el plazo establecido para su estacionamiento, no se haya recibido instrucciones del remitente, se procede a su devolución por el motivo que fue estacionado.

Nota:

El remitente de cualquier envío puede solicitar en la oficina de origen el cambio de señas o devolución de sus envíos mediante solicitud por escrito, en la que figuren todos los datos del envío y las instrucciones oportunas (señas de reexpedición, solicitud de devolución...)

Cuando se trate de correspondencia registrada, debe presentar el resguardo de admisión. Cuando se trate de correspondencia admitida sin resguardo, la descripción de las características externas del envío.



Estas instrucciones se cursan a destino por vía telegráfica. El cliente solicitante de la devolución debe abonar el importe de un Aviso de Servicio Tasado y los gastos de devolución (si se trata de paquete postal o giro) y de reexpedición.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

02 ¿Qué tipo de envíos son? = Registrados**03 Grabar en SGIE envíos sobrantes y devueltos (Atención al público)**

Para los envíos registrados*, una vez localizados y retirados de los almacenes hay que seguir los siguientes pasos:

1. **Acceder a SGIE > CONTROL / CONSULTAS > SOBRANTES ALMACEN**
2. **Elegir la fecha del día (por defecto siempre mostrará la del día en curso) y elegir si la liquidación será sobre algún canal concreto (por defecto todos los canales)**
3. **Al pulsar ACEPTAR aparece un listado con todos los envíos registrados cuyo plazo de recogida ha vencido y deben ser declarados como sobrante.**
4. **Al pulsar LIQUIDACIÓN AUTOMÁTICA el sistema cambiará todos los envíos que pasarán a estar en situación de sobrante (no retirado en oficina).**
5. **Si algún envío liquidado como sobrante requiere ser reetiquetado se activará el botón REETIQUETAR. Pulsar sobre el botón para que el sistema genere la etiqueta de devolución.**

***Quedan excluidos los envíos PAQ PREMIUM y PAQ ESTÁNDAR que tendrán que ser liquidados y reetiquetados de manera unitaria.**

DEVOLUCIONES PAQ ESTÁNDAR / PAQ PREMIUM

Los envíos que serán objetos de devolución son los que se encuentren en alguna de estas situaciones:

- Envíos avisados por cartería y no retirados por el destinatario (SOBRANTES).
- Envíos para entregar en oficina bien sea modalidad referencia o elegida no retirados por el destinatario (SOBRANTES).

Estos envíos se liquidarán de forma unitaria siguiendo estos pasos:

1. **Acceder a SGIE > LIQUIDACIÓN**
2. **Seleccionar en el desplegable la CAUSA (si hay que asignar la misma causa a varios envíos, marcar la casilla FIJAR)**
3. **Leer el código de los envíos.**
4. **Reetiquetar el envío colocando encima de la etiqueta original del envío la nueva generada por el sistema.**

Para los envíos sobre los que se ordene su devolución desde la gestión de estacionados o cuando haya transcurrido el plazo estipulado del que dispone el remitente para la gestión de envíos estacionados, sin que se haya recibido instrucción la respecto.

Cuando la devolución se produce por orden del remitente o por superar el plazo de permanencia en el almacén de Estacionados sin obtener respuesta de éste, se deberá devolver a través de Gestión de Estacionados / Salida de Almacén.

En ambos casos, tras realizar las tareas descritas, hay que reetiquetar el envío.

Notas:**LIQUIDACIÓN DE NOTIFICACIONES**

"N3. Notificación tercer intento tarde" no entregadas en la oficina

Cuando finalice su periodo de permanencia en Lista, las oficinas liquidan en SGIE de manera diferente, según exista o no Unidad de Servicios Especiales en las localidades:

- Con USE: Se liquidan como "Tercer intento de entrega".
- Sin USE: Se liquidan como "Sobrante (No retirado en oficina)".

Una vez liquidados los envíos se cursan a la Unidad de Servicios Especiales de la localidad o al Centro de Control Provincial, según el caso.

"NE. Notificación informatizada tercer intento buzón" avisadas.

Finalizado el plazo de permanencia en Lista de la oficina (7 días naturales) se liquidan en SGIE como "SOBRANTE (No entregada en oficina)".

Una vez liquidadas se desprende el AR y se cumplimenta la casilla 9 de NO RETIRADO y la casilla 13 DEPÓSITO EN BUZÓN.



Los envíos sin sus AR se cursan a la Unidad de Reparto correspondiente para su depósito en buzón como correo ordinario, es decir, sin incluir en despacho alguno.

Resto de Notificaciones.

A las notificaciones genéricas avisadas que, bien por haber transcurrido el plazo de permanencia en Oficina a disposición del destinatario sin que hayan sido retiradas o bien por otras causas (rehusado, etc.) deban ser devueltas a origen, se les aplicará el procedimiento descrito para envíos registrados en esta misma actividad.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

02 ¿Qué tipo de envíos son? = No Registrados

04 Separar cartas e impresos (Atención al público)

Para facilitar la posterior clasificación y rotulación, se separan las cartas nacionales e internacionales de los impresos nacionales e internacionales.

Estos envíos, al no ser registrados, no requieren ningún tratamiento en la aplicación SGIE.

05 Rotular o reetiquetar los envíos a devolver (Atención al público)

Con la correspondencia que va a ser devuelta al remitente se realizan las siguientes operaciones:

ENVÍOS NACIONALES ORDINARIOS Y REGISTRADOS:

Tenemos dos opciones:

A1. Estampar en el ANVERSO el sello de DEVUELTO, encima del nombre y dirección del destinatario, teniendo cuidado para no inutilizar el código del barras del envío. Si no se dispone de sello, a mano una "D" mayúscula de tamaño visible.

A2. En el REVERSO del envío debe reflejarse:

- El sello de fechas.
- El motivo de la devolución, (con sello o a mano si no se dispone de este).
- El envío SOBRENTE sin más formalidades.
- El envío REHUSADO / DESCONOCIDO / AUSENTE SIN SEÑAS además debe figurar la firma y el N.I.P. del empleado que realiza la devolución.

B. Generar la etiqueta sobrante desde SGIE y adherirla en el anverso del envío, sin que ésta tape los datos del remitente o destinatario.

ENVÍOS INTERNACIONALES ORDINARIOS Y REGISTRADOS:

Se devuelve con las mismas formalidades, siempre poniendo la firma y el NIP del empleado que realiza la devolución. Además se adhiere la etiqueta CN15, en el ANVERSO del envío marcando con una cruz la incidencia que motiva su devolución y el sello de "RETUOR" en vez de DEVUELTO o "D". Si no disponemos de etiquetas CN15 el sello de motivo de devolución para productos internacionales.

PAQ ESTANDAR / PAQ PREMIUM / PAQ 10 / PAQ 14 / PAQ 24 / PAQ LIGERO:

Los envíos devueltos de esta modalidad no se rotula. Tras realizar la devolución a través de SGIE, el sistema imprime una etiqueta con la dirección modificada, poniendo como destinatario al remitente del envío y viceversa.

Cuando se reetiqueten estos envíos, se tiene que tener especial atención a:

- Pegar la etiqueta nueva (DQ, DX, o CEX) sobre la anterior, impidiendo dobles lecturas.
- Cuando imprimimos varias etiquetas, verificar que estamos reetiquetando el paquete con la etiqueta que le corresponde, evitando errores por intercambios involuntarios de etiquetas.

NOTIFICACIONES

A. Estampar en el ANVERSO el sello de DEVUELTO, encima del nombre y dirección del destinatario, teniendo cuidado para no inutilizar el código del barras del envío. Si no se dispone de sello, a mano una "D" mayúscula de tamaño visible.

B. En el Aviso de Recibo que acompaña la Notificación (en las partes habilitadas para ello).

- Fecha en que se produce la devolución.



- El motivo de la devolución en las casillas correspondientes. Si no existieran estas casillas, con sello o a mano si no se dispone de éste.
- Sello de la Oficina.
- Firma y NIP del empleado que realiza la devolución.
- En algunos casos podemos encontrar Avisos de Recibo con otras casillas que hay que cumplimentar ("devuelto en Oficina", etc.) En estos casos, se deberá siempre cumplimentar todos los apartados referidos a la devolución.

06 ¿La oficina tiene asignada recogidas de Correos Express? = NO

07 Contenerizar los envíos sobrantes / devueltos (Atención al público)

Los envíos devueltos se clasifican y contenerizan siguiendo los criterios descritos en el Proceso de CONTENERIZACIÓN.

Y en las Tablas de CLASIFICACIÓN Y ROTULACIÓN, cursándose al Centro de Tratamiento correspondiente en D+1 desde su liquidación como SOBRANTES.

Nota:

GIROS

Se confecciona un nuevo giro al remitente a través de la aplicación de Giro Electrónico. Las libranzas de aquellos giros no pagados en el plazo de permanencia en Oficina, no se devuelven a origen.

BUROFAX Y TELEGRAMAS

Los que no se han recogido por el destinatario o persona autorizada en el plazo de permanencia en Oficina, se liquidan como sobrantes y se han de mandar para su destrucción controlada, en ningún caso se han de archivar con la documentación de la serie 02 ni en ninguna otra.

PAQ 24 DE CORREOS EXPRESS

Las oficinas que no tienen recogida de Correos Express, cursan las devoluciones en el mismo contenedor que la paquetería admitida de Correos Express.

08 Cuadrar almacenes (Atención al público)

Periódicamente, y como mínimo cada 15 días, es necesario realizar el control de almacenes para detectar posibles errores o faltas en el almacenaje de envíos registrados. Esto es especialmente importante para los envíos con importes asociados.

SGIE permite llevar un control de los diferentes almacenes de la oficina a través de la utilidad Cuadre de Almacén.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

06 ¿La oficina tiene asignada recogidas de Correos Express? = SÍ

09 Devolver el Paq 10, 14, 24 a Correos Express (Atención al público)

Tras liquidar en SGIE el Paq 10, 14 o 24, el sistema genera una petición de recogida automática para la devolución de dicho envío.

Cuando el empleado de Correos Express se persone a recoger el envío devuelto, se priorizará su atención. El proceso finaliza al firmar la entrega en el dispositivo del empleado de Correos Express.

En las oficinas que no tengan recogida de Correos Express el envío se gestiona por la ruta de Correos.