



01 Detectar necesidades de cliente (Atención al público)

Es necesario detectar las necesidades del cliente para saber que tipo de apartado desea contratar y así facilitarle el formulario de solicitud de apartado, acorde a esas necesidades.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

02 Informar al cliente características (Atención al público)

Se entiende por "Apartado" una dirección postal existente en las oficinas de Correos, asignada a una persona física, jurídica, o una institución pública o privada, de forma singularizada y consistente en un número o serie alfanumérica, y para mayor comodidad tiene la opción de entrega a domicilio.

El depósito de envíos se hará en casilleros cerrados, ubicados en dependencias postales. Cuando no existan casilleros disponibles o el volumen, tamaño o naturaleza de los envíos lo exija, la correspondencia se deposita en el interior de las oficinas.

La vigencia del apartado es de fecha a fecha, es decir, en los anuales desaparece el año natural, igualmente ocurre con los trimestrales y mensuales.

EXCEPCIÓN.- La vigencia de los apartados anuales suscritos con anterioridad a 15/06/2015, la vigencia sigue siendo el año natural.

El pago de la suscripción del apartado puede hacerse en:

- Metálico, tarjeta, tarjeta de cliente, o...
- En diferido, con esta modalidad pueden suscribirse aquellos apartados que la dirección de comercial indique que se abran con cargo a un contrato.

En caso de baja del apartado el cliente deberá devolver la llave. Las tarifas están previstas como un pago único para cada anualidad, mes o trimestre, por lo que en caso de baja no procederá devolución de ninguna cantidad por este concepto.

Correos garantiza el secreto de la titularidad del apartado, que sólo puede ser revelada en los supuestos legalmente previstos.

La edad mínima para contratar un servicio de Apartado es de 18 años, salvo que se trate de un menor emancipado, en cuyo caso, también se considera válida dicha contratación.

Solo podrán recibir correspondencia en los apartados los titulares de los mismos.

CUMPLIMENTAR FORMULARIO DE SUSCRIPCIÓN

Para la suscripción de un apartado se debe formalizar la petición cumplimentando y firmando la solicitud dirigida a la oficina donde desee hacer uso del mismo. Debe presentarse sin tachaduras ni enmiendas, si las lleva se debe indicar al cliente que rellene una nueva solicitud. En este formulario se indicará la duración del apartado, anual o trimestral, cuando se trate de un apartado 24/7 también puede ser mensual.

Si el apartado es anual, el solicitante tiene la posibilidad de marcar el check de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del contrato de Apartado. Los apartados trimestrales o mensuales no admiten renovación, una vez cumplido el plazo, se dan de baja automáticamente.

Nota:

PERSONAS FÍSICAS

Con la petición, el interesado debe presentar el original del documento oficial de identificación personal. En el mismo acto se comprueba su veracidad, devolviéndose éste a su titular, sin que sea necesario quedarse con copia del mismo.

PERSONAS JURÍDICAS

La solicitud llevará el sello de la entidad e incorporará los datos y la firma de la persona con capacidad suficiente para presentarla a estos efectos. Se acompañará la solicitud con alguno de los siguientes documentos:

- CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión por el firmante de dicho poder suficiente.
- o Certificación del Registro Mercantil que contenga: a) los datos identificativos de la persona apoderada, aa) de la persona jurídica a la que representa y aaa) de los poderes otorgados, que acreditan la representación de dicha persona jurídica; igualmente si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.



NO hay que quedarse con copia de dichos documentos una vez comprobado que la persona que firma es quien aparece con capacidad de representación.

Si el interesado es una entidad u organismo público, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

1. El nombramiento en el cargo de la persona que la firma.
2. La norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
3. Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

NO hay que quedarse con copia de dichos documentos una vez comprobado que la persona que firma es quien aparece con capacidad de representación.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

03 ¿Qué tipos de apartados hay? = Apartado postal

04 Suscribir Apartado Postal (Atención al público)

Las oficinas de Correos y Telégrafos prestan el servicio de apartados postales con uno o varios titulares, previa suscripción y abono de la tarifa correspondiente. Las oficinas auxiliares podrán prestar este servicio gestionando la suscripción a través de la oficina de nivel técnico de la que dependan.

Los apartados postales pueden tener un único titular o titulares adicionales hasta un máximo de cinco y tres autorizados.

La persona física o jurídica interesada en la suscripción de un apartado debe formalizar su petición cumplimentando y firmando la solicitud (modelo anexo-la cuando es uno o dos titulares, y modelo anexo lb cuando son titulares adicionales).

Si en la solicitud figuran personas autorizadas, también se debe aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia de mismo.

Durante la vigencia de la suscripción el primer titular podrá solicitar por escrito la baja del resto de cotitulares, o de alguno de ellos, así como la cancelación total de la suscripción.

Un apartado postal es aquel en el que se permite la recepción de cualquier tipo de envíos de los que circulan por Correos y Telégrafos. En la dirección del envío podrá figurar el nombre de la persona que suscribe el servicio y el número de apartado, o sólo el número de apartado.

La entrega de los envíos o servicios se realiza con idéntico criterio al establecido para la entrega domiciliaria, según tipo y modalidad. En el supuesto extraordinario de que se reciban envíos certificados o registrados en los que figura sólo el número de apartado, se entregarán de forma personalizada al titular del mismo o a las personas autorizadas por éste.

En algunos supuestos, los clientes destinatarios titulares de apartados autorizan por escrito a la Unidad de Distribución para que sus envíos, en cuya dirección consta sólo el domicilio, sean depositados en los respectivos apartados. Una copia de la autorización de depósito de entrega en los apartados, debe estar en poder de la unidad de entrega de la oficina, en la carpeta del apartado correspondiente.

Una vez clasificados los envíos en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la Oficina. En el caso de los envíos registrados, financieros y telegráficos, previamente se habrán dado de alta los envíos en Unidad y reencaminado en SGIE para evitar la pérdida de calidad y trazabilidad del envío. Deberá facilitarse a la Oficina una copia de la autorización del destinatario. QUEDA EXCEPTUADO DE ESTE PROCEDIMIENTO, LA ENTREGA DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS, que por sus especiales características, deberán seguir entregándose a domicilio, salvo que haya una petición formal de reenvío postal y que sea de aplicación a este tipo de productos según normativa. Este procedimiento se aplicará tanto a las Unidades que comparten local, como aquellas que, sin compartirlo, se encuentren próximos, o en todo caso, se asegure la puesta a disposición de la Oficina de todos los envíos a primera hora de la mañana junto con los envíos avisados en su enlace habitual, teniendo en cuenta el tipo de productos para los que se amplía la autorización y preservando siempre, tanto la trazabilidad de los mismos, como la calidad asociada a cada uno de ellos como obligación necesaria. De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la U.R. para su correcto tratamiento y clasificación.

APARTADO POSTAL CON TITULARES ADICIONALES:

(Hasta un máximo de cinco, es decir, un titular mas cuatro adicionales).



Aquel en el que se permite la recepción de cualquier tipo de envíos de los que circulan por Correos y Telégrafos. En la dirección del envío puede figurar el nombre de cualquiera de los titulares que suscriben el servicio y el número de apartado, o sólo el número de apartado.

La entrega de los envíos o servicios se realiza con idéntico criterio al establecido para la entrega domiciliaria, según tipo y modalidad. En el supuesto extraordinario de que se reciban envíos certificados o registrados en los que figura sólo el número de apartado, se entregarán de forma personalizada a cualquiera de los titulares o a las personas autorizadas por ellos.

Un apartado particular puede tener como suscriptores a personas físicas y jurídicas indistintamente.

SERVICIO GRATUITO DE SMS :

Para que este servicio funcione es necesario grabar el teléfono móvil (no fijo) del titular en contratación o mantenimiento de Apartados en IRIS, en el campo N° móvil para SMS.

Este servicio sólo se prestará en Apartados Postales situados en oficinas informatizadas.

Cuando llega un envío registrado para ser entregado en un apartado postal, al darlo de alta en SGIE en el apartado correspondiente, el sistema genera un mensaje SMS al teléfono móvil del titular del apartado, indicándole que tiene a su disposición un envío registrado. El mensaje se genera después de dar de alta:

- El primer envío, cuando el apartado esté vacío.
- El primer envío que se dé de alta en el día.

Es necesario informar al cliente que siempre que haya cambios en los datos que facilita en el impreso de suscripción debe comunicarlos para que se pueda actualizar en la base de datos y así poder prestarles un mejor servicio.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

03 ¿Qué tipos de apartados hay? = Apartado FD/CCRI

05 Suscribir Apartado FD o CCRI (Atención al público)

APARTADO FRANQUEO EN DESTINO:

Apartado en el que se permite sólo la recepción de cartas, tarjetas postales, correspondencia comercial-respuesta enviadas con carácter ordinario, y cuyo formato haya sido previamente autorizado por la oficina.

No se admitirán envíos registrados dirigidos a apartados con franqueo en destino. En los casos que por error se hayan admitido, la oficina donde está el apartado procederá a la entrega de los envíos como cualquier correspondencia registrada. Cuando el cliente final del apartado en destino, se niegue a recibir correspondencia registrada, se procederá a su devolución inmediata al remitente como correspondencia rehusada.

El cliente pasa a retirar los envíos y la entrega se realiza con la periodicidad que se determine por el cliente, previa liquidación y abono o facturación del importe del franqueo correspondiente a los envíos que se retiran.

Es la solución más cómoda para la realización de acciones masivas de captación, suscripción, promoción y encuestas, así como para la atención postventa, con la ventaja de centralizar en un único punto todas estas respuestas.

Las dimensiones del sobre o cubierta del envío no podrá exceder de 23,5x12 cm ni ser inferiores a 14x9 y el peso será de hasta 2 Kg.

Podrán admitirse envíos dirigidos a un apartado de franqueo en destino formados por sobres o embalajes de estas dimensiones y peso, señalizados con una tarjeta de franqueo en destino adherida a su cubierta, siempre que cumpla tanto en dimensiones como en diseño y características gráficas, los requisitos para el anverso de este tipo de envíos.

CCRI:

Apartado en el que se permite sólo la recepción de cartas, tarjetas postales, correspondencia comercial-respuesta internacional (CCRI) enviadas con carácter ordinario, y cuyo formato haya sido previamente autorizado y homologado por los Servicios Comerciales de Correos.

Los envíos con las respuestas se reciben en los Apartados de Respuesta Comercial Internacional (CCRI) y pertenecen a la categoría de Carta y tendrá la tarifa correspondiente a este producto, según el ámbito al que pertenezca la ciudad de origen.

Dimensiones, con carácter general, Máximas: 16,5x24,5 cm cuando es formato sobre y 12x23,5 en formato tarjeta y Mínimas 9x14. El peso máximo 50 grs.



Con los países con los que Correos tiene acuerdo especial, las dimensiones, peso y demás características serán las del producto carta internacional y el peso puede llegar a 2 kgs.

En el documento de Sistemas de Franqueo publicado en: Conecta > Cómo trabajamos > Procesos > Procesos de Oficinas > Operativos > Venta de correspondencia > Documentos de venta de correspondencia, aparecen actualizados los países con los que hay acuerdos especiales.

FIANZA DE FRANQUEO

El interesado fijará una estimación del número de envíos que prevé recibir mensualmente, número que habrá de servir de base para calcular, en función de las tarifas vigentes en cada momento, el importe de la garantía que habrá de depositar por derechos de franqueo.

El importe de la garantía equivaldrá al 40% del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes. Si de forma permanente, a lo largo del año, el número real de envíos recibidos supera en más del 50% las previsiones mensuales, se podrá proceder al ajuste de la garantía en el momento de la renovación.

Para la suscripción de este tipo de apartados de Franqueo en destino/CCRI, el cliente deberá entregar dos sobres o facsímiles de los envíos a franquear en destino en el que posteriormente deberá añadir el número de apartado concedido.

Es necesario informar al cliente que siempre que haya cambios en los datos que facilita en el impreso de suscripción debe comunicarlos para que se puedan actualizar en la base de datos y así poder prestarles un mejor servicio.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

03 ¿Qué tipos de apartados hay? = Apartado 24/7

06 Suscribir Apartado 24/7 (Atención al público)

Mediante la contratación de este servicio, el cliente podrá acceder al casillero del apartado las 24 horas los 7 días de la semana, por tanto solo están en oficinas en las que se pueda acceder a ellas durante todo el día, es decir oficinas adaptadas para ello.

La numeración de estos apartados comienza por las letras VS seguidas del número (ejem: VS1), es muy importante comunicar esto al cliente para que siempre venga en la dirección escrito así el número de apartado y no de lugar a errores. Los apartados 24/7 pueden tener un único titular o titulares adicionales hasta un máximo de cinco y tres autorizados.

La persona física o jurídica interesada en la suscripción de un apartado debe formalizar su petición cumplimentando y firmando la solicitud (modelo Apartado Postal 24/7).

Si en la solicitud figuran personas autorizadas, también se debe aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia de mismo.

Durante la vigencia de la suscripción el titular podrá solicitar por escrito la baja del resto de cotitulares, o de alguno, así como la cancelación total de la suscripción.

El precio del servicio de entrega de envíos en apartados postales 24 horas se establece en función del tamaño del casillero contratado, siendo tarifas aplicables las publicadas por Correos.

Correos depositará en el apartado los envíos ordinarios y de paquetería Paq Premium y Paq Estándar. Si las dimensiones de la paquetería son superiores a las del apartado, o se trata de envíos registrados de otra modalidad, o Paq Premium y Paq Estándar con valores añadidos, se dejará una "tarjeta de aviso" para su posterior recogida.

El envío objeto será entregado en el casillero del apartado junto con un albarán de entrega del envío. Dicho albarán habrá de ser firmado por el destinatario del envío y posteriormente depositado en el casillero instalado en las oficinas de CORREOS para tal fin. Si el destinatario del envío no procediera a cumplimentar el albarán, se entenderá que el envío ha sido efectivamente entregado, en la fecha y hora de su puesta a disposición al destinatario, de conformidad con la información reflejada en la página web [www.correos.es]

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

07 Facilitar impresos de suscripción (Atención al público)

A los clientes interesados en suscribir un apartado, se les facilitará el impreso de suscripción correspondiente, que deberán cumplimentar y firmar.

El impreso de suscripción de apartado se encuentra publicado en Conecta: Cómo trabajamos > Procesos > Procesos de Oficinas > Operativos > Apartados > FORMULARIOS DE APARTADOS:

- Anexo 1a: Suscripción del Servicio de Apartado Postal (para apartados particulares).



- Anexo 1b: Solicitud de alta de otros titulares (Cuando se desea dar de alta a más de un titular).
- Anexo II: Suscripción del Servicio de Apartado "Franqueo en Destino".
- Suscripción Apartado postal 24/7.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- CONECTA

08 Recabar y comprobar formulario y documentación (Atención al público)

La solicitud debe presentarse sin tachaduras ni enmiendas, si las lleva se debe indicar al cliente que rellene una nueva solicitud. En este documento se indicará la duración del apartado, anual, trimestral o mensual dependiendo del tipo de apartado que se solicite.

Con la petición el interesado debe presentar los documentos identificativos que se especifican en la actividad 03. En el mismo acto se comprueba su veracidad por contraste con el original, devolviéndose éste a su titular, sin que sea necesario quedarse con copia del mismo. Si en la solicitud figuran personas autorizadas, también se debe aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia de mismo.

El empleado debe firmar y detallar su NIP en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber cotejado todos los datos.

NOTA.

Solo se quedará en la oficina el contrato firmado por cliente/s y el empleado.

Al grabar el DOI de los clientes se ha de tener mucho cuidado de grabarlo correctamente, seleccionando, tipo y país correcto en caso de no ser España, si se graban incorrectos a la hora de emitir facturas son devueltas por la Agencia Tributaria y surgen muchos problemas.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

09 ¿Se cumplen todos los requisitos? = No**10 Informar cliente requisitos necesarios (Atención al público)**

Si se observa que los datos aportados por el cliente no se ajustan con los del formulario, así como los sobres facsímil que entrega no reúnen las características necesarias para su circulación por Correos, se le informará al cliente para que cumplimente correctamente los formularios y los sobres facsímiles se ajusten a los modelos diseñados por Correos.

09 ¿Se cumplen todos los requisitos? = Sí**11 Registrar datos en IRIS (Atención al público)**

Para poder realizar la contratación de un apartado es necesario que el rango esté dado de alta en IRIS, esto se realiza desde: Gestión > Apartados > Rango, dentro de este menú se despliega el combo de tipo de apartado, se elige al que se desee crear el rango y se acepta la operación, a continuación ya pueden contratarse apartados de esa opción a la que se ha creado el rango. Los rangos deben adaptarse al número de casilleros existentes en la oficina y en las localidades en las que hay más de una oficina se ha de saber la numeración que corresponde a cada una de ellas para que no haya errores de encaminamiento de los envíos, esta numeración es algo que desde las Jefatura de RED deben decidir.

Una vez recibida la petición de suscripción se procede a dar de alta la solicitud en el sistema IRIS.

Para realizar la suscripción en el sistema IRIS se procede de la siguiente forma: Iris > Menú Admisión > Apartados > Contratación. En las pantallas que muestra Iris, hay que cumplimentar:

1. Tipo de Apartado.
2. Número de Apartado.
3. Número de teléfono móvil, para poder recibir de forma gratuita un SMS avisando al titular de que ha recibido un envío registrado.
4. Número de Suscriptores.
5. Contratación Anual/Trimestral/Mensual.
6. Cumplimentar datos de los suscriptores. El titular del apartado particular podrá, en el momento de la suscripción o en una fase posterior, identificar a titulares adicionales hasta un máximo de cinco para recibir envíos como destinatarios en el apartado, formalizando su petición en el modelo Anexo-1b, dirigida al Director de la oficina o sucursal urbana donde tenga suscrito el apartado y abonando la tarifa vigente.



Si el alta de nuevos suscriptores se realiza a "posteriori" se accederá a Iris > Menú > Inicio > Admisión>> Apartados > Mantenimiento Contratación Apartados. Se localiza el número de apartado al cual se tienen que añadir los nuevos suscriptores, y se cumplimentan los datos, que tienen que venir reflejados en el modelo Anexo 1b.

Independientemente del momento en que se suscriba el titular adicional, se registrará la operación en Iris para el cobro del importe correspondiente y el correcto control del apartado.

Personas Autorizadas (hasta un máximo de tres). El titular o titulares podrán designar a personas distintas, máximo tres por apartado, para retirar los envíos recibidos. En el caso de los apartados con titulares adicionales será necesaria la conformidad de todos los titulares puesto que la autorización hace referencia a la correspondencia de los titulares. En el momento de realizar la autorización, los titulares del apartado deben presentar fotocopia del documento oficial de identificación de los autorizados, registrándose los datos en IRIS para un correcto control de las entregas de correspondencia, pulsando el botón "P. Autorizada", para que Iris muestre la pantalla donde se recogen los datos de las personas autorizadas.

Si se realiza en el momento del Alta: Inicio > Admisión > Apartados > Contratación. Rellena los datos y pulsar en la opción "P. Autorizada" para introducir los datos

Si se realiza "a posteriori": Inicio > Admisión > Apartados > Mantenimiento Contratación Apartados. "Buscar" el apartado a modificar, seleccionándolo y pulsar en la opción "P. Autorizada" para introducir los datos.

Los apartados Franqueo en Destino, SOLO pueden tener un suscriptor.

Al grabar datos de FD o CCRI, éstos no pasan a SGIE, ya que estos apartados están concebidos para recibir correo ordinario de cartas, tarjetas postales, correspondencia comercial-respuesta.

En las oficinas con dependientes, es necesario grabar los datos de los apartados en el desplegable de la unidad dependiente para que los datos pasen al SGIE de esa dependiente si es informatizada, caso de las OS2 y OS1 y además pueda llevarse el control de dichos apartados de forma individualizada.

Nota:

Es imprescindible que al dar de alta un apartado en Iris, se compruebe si el solicitante ha marcado en el impreso de suscripción, el chek de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del apartado y si este está marcado, introducir los datos de la cuenta en el campo correspondiente en Iris y marcar el chek "domiciliado".

- Sólo los que figuren como titulares pueden recibir envíos a su nombre en el apartado.
- El número de móvil para recibir SMS cuando reciban envíos registrados, debe estar grabado en IRIS en el campo N° móvil para SMS

IMPORTANTE

Es necesario cerciorarse que el tipo y número de DOI es correcto, así como el resto de los datos. Al dar de alta un apartado, siempre que el titular tenga DNI o NIE, el sistema lanza una consulta al Web service de la AEAT para comprobar que los datos introducidos coinciden con los que tiene registrados la AEAT y no permitirá dar de alta al titular si los datos no son correctos para así evitar la devolución de facturas por al AEAT. Aparecerá un mensaje en pantalla avisando al operador de dicha incidencia.



Desde Gestión >>Apartados>> Rango, se selecciona el tipo y se crea el rango



Muy importante comprobar el DOI del suscriptor y grabarlo correctamente

Alta de Apartados

Oficina: 2800010 MADRID OP

Tipo: Anual (Trimestral)

Forma pago Alta: Contado

Forma pago Renovación: Contado

Datos pago: Importe alta 0,00, Impuesto 0,00, Importe fianza 0,00, Total 0,00

Se han de tener muy en cuenta todos los puntos remarcados para grabar correctamente el apartado

Alta de Apartados

Oficina: 2800010 MADRID OP

Tipo: AP APARTADO POSTAL

Nº Apartado: 46

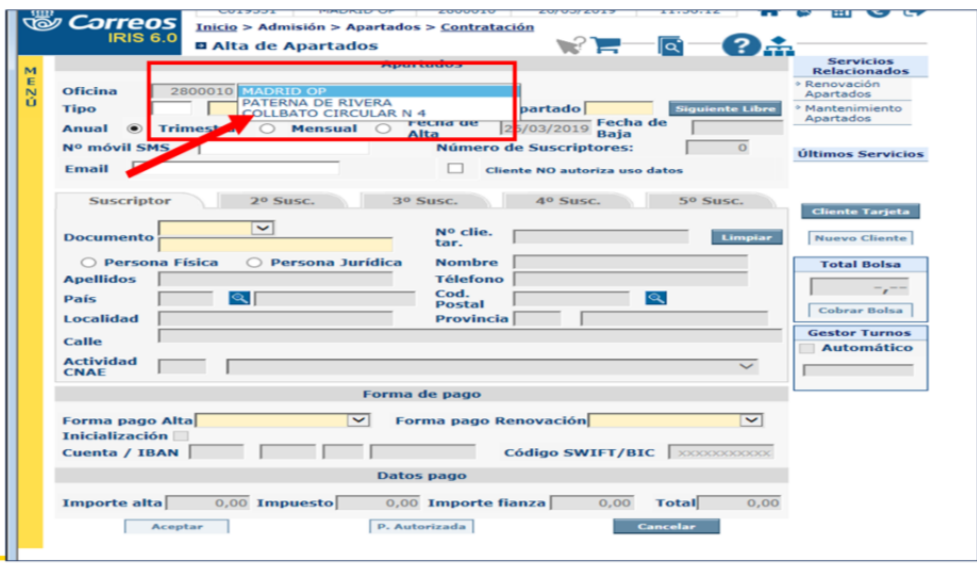
Nº móvil SMS: [Redacted]

Forma pago Alta: Contado

Forma pago Renovación: Domiciliado

Datos pago: Importe alta 59,50, Impuesto 12,50, Importe fianza 0,00, Total 72,00

Grabar en el campo remarcado el número de móvil para recibir SMS cuando reciba envíos registrados. En los apartados e.comerce este campo es obligatorio.



En las oficinas con dependientes han de grabar los datos en la dependiente desplegando el Menú remarcado

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6
- SGIE

12 Validar impreso (Atención al público)

Grabados los datos del formulario en Iris se validará mecánicamente el formulario, asignando el número de apartado y emitiendo ticket o factura por el cobro.

Nota:

Solo se ha de validar una vez el formulario y una vez firmado por cliente y operador, se realiza una fotocopia del mismo.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

13 Cobrar importes (Atención al público)

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

En el caso de apartados franqueo en destino y CCRI la cantidad a cobrar incluirá la cantidad determinada como garantía de franqueo (40% del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes).

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

14 Entregar copia del contrato al cliente y llave si procede (Cliente)

Se entrega al cliente la fotocopia del formulario de suscripción validado por la aplicación Iris junto con el ticket de caja o factura. La oficina archiva las suscripciones de apartados, separando las de uno u otro tipo.

Si el apartado dispone de casillero se entrega una llave al titular del mismo, quedando una copia en la oficina.

Nota:

Las solicitudes de suscripción, de inclusión de nuevos títulos o autorizaciones que una vez dados de alta en IRIS se convierten en contrato, deben permanecer archivadas en la oficina, mientras el apartado no cause baja. No se deben dejar en la oficina copia de otros documentos que presenten los clientes.

15 ¿Ha habido error al asignar el nº de apartado? = Sí

16 Gestionar incidencia (Atención al público , Director Adjunto Oficina , Director de Oficina , Jefe de equipo de Oficina)

Si una vez dado de alta y entregado el contrato al cliente, este advierte que no es el apartado que deseaba, puede darse de baja, esto puede ocurrir en:

- **El mismo día de la contratación**, en este caso se ha de acceder a: Apartados > Mantenimiento, se selecciona el apartado que se quiere anular y una vez localizado se elimina cliqueando en "Suprimir", con esta acción queda anulado el apartado y el importe sube a bolsa, a partir de aquí se puede volver a dar de alta, seleccionando el apartado correcto.
- **Días posteriores a la contratación**, cuando esto ocurre se accede a: Apartados > Mantenimiento, se selecciona el apartado que se quiere anular y una vez localizado se elimina cliqueando en "Baja", en este caso el importe no sube a bolsa, para poder volver a dar de alta el apartado correcto se ha de dar de alta desde Apartados > Contratación, se selecciona el apartado correcto que se quiere dar de alta y se marca el check INICIALIZACIÓN, con esta acción el importe no sube a bolsa y es la forma de resolver el error producido con el cliente sin que haya subida de importes a bolsa. Se acepta el alta y se entrega el contrato que de nuevo genera la aplicación y la llave si procede.

La opción de inicilización solo debe utilizarse para casos extraordinarios.



Apartado contratado en la misma fecha, para anular se selecciona y después se cliquea en Suprimir

Apartado contratado en fecha anterior, para anular se selecciona y después se cliques en Baja

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

15 ¿Ha habido error al asignar el nº de apartado? = No
17 Comprobar datos en SGIE (Director Adjunto Oficina , Director de Oficina , Jefe de equipo de Oficina)

Al grabar los datos en IRIS de los apartados postales y de los 24/7, éstos se vuelcan directamente al SGIE de la unidad. Este volcado se hace por la noche, con lo cual sólo a partir del día siguiente pueden verse los datos en SGIE.

- Si al haber realizado la contratación de un apartado, este no se ve en SGIE, se introduce desde el Menú > Apartados, el número de apartado y el tipo, se cliques en BUSCAR y el sistema lo trae de IRIS a SGIE.
- Si lo que se ha realizado en IRIS ha sido una modificación de datos y estos no se ven en SGIE, se realiza la siguiente operativa desde Menú >> Apartados, introduciendo el número de apartado, a continuación se cliques en VER y una vez en pantalla se selecciona el apartado y se cliques en SINCRONIZAR y aparece un mensaje indicando que se ha sincronizado con IRIS, quedando actualizado y siendo iguales los datos de IRIS y SGIE.

Si los datos del apartado que se está buscando no existen en IRIS, el sistema lanza un mensaje indicándolo.

Nota:

El jefe de sector puede autorizar la creación de apartados Especiales a las Oficinas o borrar los que considere que no deben aparecer como tales apartados. Siempre se debe actuar bajo la premisa de que los apartados Especiales se crean para casos puntuales. En todas las oficinas debe aparecer como apartado especial y no debe darse de baja, si es necesario darlo de baja se hará a nivel central, el apartado:

- 000000 Cartas Urgentes Ordinarias Recibidas

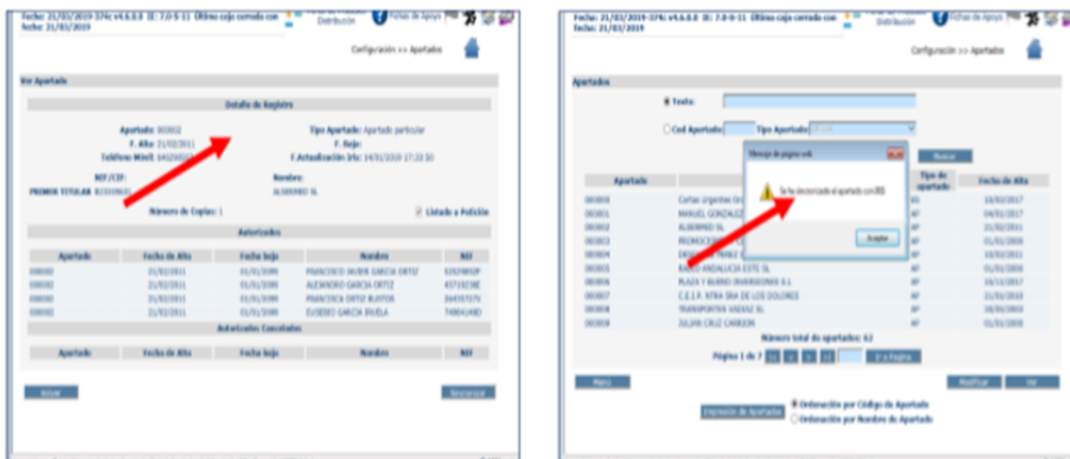
El jefe de sector no es necesario que tenga ningún permiso en SIGUA, con el rol de sector de Oficina en SGIE es suficiente. Para ello el jefe de sector entra en SGIE:

1. Selecciona la opción de Apartados
2. Elige la unidad
3. Aparece un nuevo botón ticket
4. Cliquesando en él aparece un nuevo mensaje de confirmación: Ticket generado correctamente.

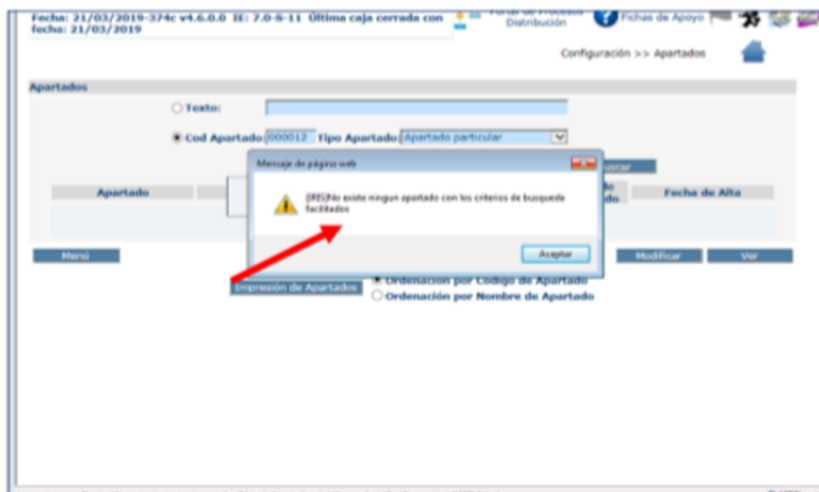
A partir de este momento la oficina tiene 24 horas para realizar el alta del apartado especial, es la duración del ticket.

Si el usuario de oficina accede sin ticket no aparece el botón de alta. Al tener concedido el ticket aparecerá el botón y se podrá realizar el alta del apartado especial.

La revisión de Apartados Especiales por el Jefe de Sector se realiza accediendo con su perfil (sin seleccionar unidad), pincha en Revisión Apartados Especiales, selecciona la unidad, marca los apartados a dar de baja y a continuación ha de clicar en el botón "Dar de baja".



SINCRONIZACION DE APARTADOS EN SGIE: Si los datos del apartado modificado en Iris no aparecen modificados en SGIE, se introduce el nº y tipo de apartado se cliquee en Ver, se selecciona el apartado y después en SINCRONIZAR



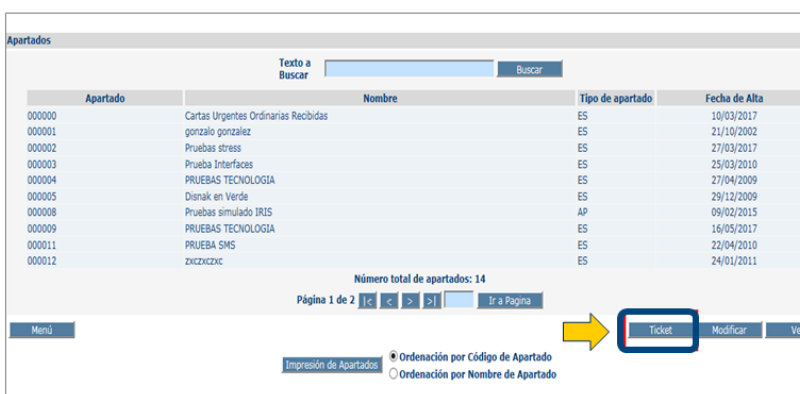
Si los datos del apartado no existen en SGIE ni en IRIS, el sistema lanza el mensaje de la imagen



El jefe de sector entra en SGIE. A continuación selecciona la opción de Apartados.



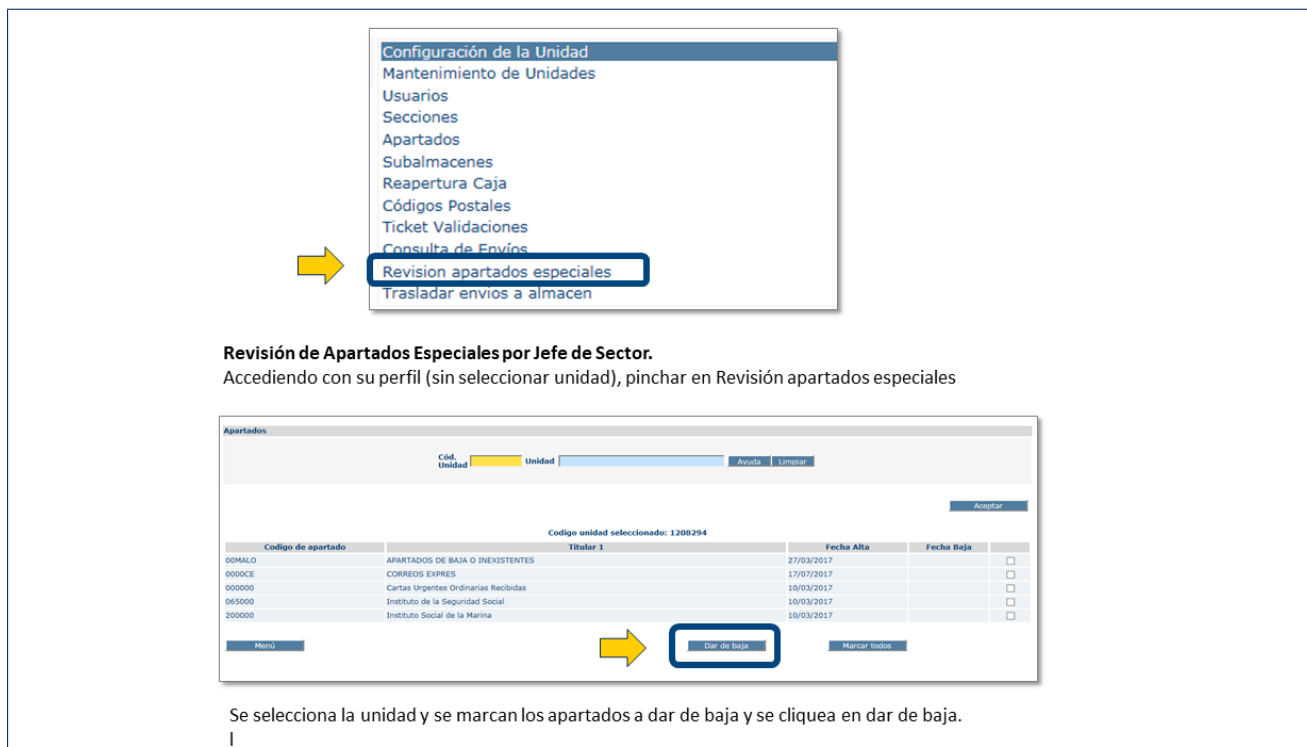
Elige la unidad



Aparece un nuevo botón ticket. Cliqueando en él aparece un nuevo mensaje de confirmación: Ticket generado correctamente



Al tener concedido el ticket aparecerá el botón y se podrá realizar el alta del apartado especial



Configuración de la Unidad
 Mantenimiento de Unidades
 Usuarios
 Secciones
 Apartados
 Subalmacenes
 Reapertura Caja
 Códigos Postales
 Ticket Validaciones
 Consulta de Envíos
Revisión apartados especiales
 Trasladar envíos a almacén

Revisión de Apartados Especiales por Jefe de Sector.
 Accediendo con su perfil (sin seleccionar unidad), pinchar en Revisión apartados especiales

Apartados

Cód. Unidad: [] Unidad: [] Ayuda Limpieza

Aceptar

Código unidad seleccionado: 1200294

Código de apartado	Titular 1	Fecha Alta	Fecha Baja	
00MAL0	APARTADOS DE BAJA O INEXISTENTES	27/03/2017		<input type="checkbox"/>
0000CE	CORREOS EXPRES	17/07/2017		<input type="checkbox"/>
000000	Cartas Vigentes Ordinarias Recibidas	10/03/2017		<input type="checkbox"/>
005000	Instituto de la Seguridad Social	10/03/2017		<input type="checkbox"/>
200000	Instituto Social de la Marina	10/03/2017		<input type="checkbox"/>

Menú Dar de baja Marcar todos

Se selecciona la unidad y se marcan los apartados a dar de baja y se cliquesa en dar de baja.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

18 Archivar documentación (Atención al público)

La documentación generada se archiva en la oficina siguiendo los siguientes criterios:

1. Se conservará en un mueble archivador, con tres separaciones:

- Apartados Postales
- Apartados FD/CCRI
- Apartados 24/7

En las oficinas que tengan oficinas auxiliares dependientes con apartados, deberán tener perfectamente identificadas y separadas cada una de ellas.

2. Se hará una carpeta individualizada para cada apartado activo, en la que figure el número de apartado.

3. Se ordenarán desde el 1 al último nº de apartados activos.

Cada carpeta debe contener **original del formulario** de suscripción del apartado, sin tachaduras ni enmiendas, firmada por el suscriptor y por el empleado que debe firmar y detallar su NIP en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber comprobado todos los datos (Anexo 1a, 1b o II) y si son apartados suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de estos anexos, se debe conservar el documento original con el que se suscribió el apartado.

Cuando el titular o titulares son personas jurídicas, la documentación que se describe en la actividad 03 de este proceso.

Nota:

De los apartados suscritos con anterioridad al 15/06/2015, de los cuales ya se dispone de documentación que no es la requerida en la actualidad, no debe destruirse, se deja en su carpeta correspondiente, como evidencia del trabajo realizado con anterioridad.