



01 Recibir al cliente (Atención al público)

Las Oficinas de Correos realizan el cobro de recibos de las empresas emisoras con las que tenemos acuerdo, teniendo en cuenta las siguientes instrucciones generales:

- Este servicio se presta dentro del horario de oficina, en todos los puestos de admisión, compatibilizándolo con el resto de servicios.
- En las oficinas de Correos sólo se cobran y validan los recibos. Para informaciones adicionales los clientes, deben dirigirse a la empresa emisora del recibo.
- Los clientes pueden presentar Recibo, que puede ser de varios formatos o simplemente solicitar el servicio de cobro de recibos sin aportar Aviso.
- Cualquier problema técnico en el cobro de recibos, se trasladará al CAU de Correos por los circuitos habituales.
- Sólo se puede realizar el cobro a través de la aplicación informática, nunca manualmente. Si por cualquier motivo el sistema no funciona no se puede prestar el servicio hasta que se restablezca el acceso a la aplicación.
- **Una vez aceptada la operación de pago, no se puede anular en la oficina. Para poder tramitar la anulación con la empresa emisora del recibo primero se debe escanear el original del recibo cobrado y enviarlo en un correo electrónico a: [cobro.recibos@correos.com], indicándolo en el correo el motivo de la petición. Seguidamente se enviará por correo postal una certificación cumplimentada por el responsable de la oficina, según el modelo publicado en la Intranet de Procesos de Oficina "Certificación para Anulación de Recibo", junto al justificante o validación original del recibo, a la Subdirección de Red de Oficinas (Cobro de Recibos), a la Sede Central de Correos en Vía de Dublín 7, 2ª planta, 28042 Madrid.**

EL IMPORTE MÁXIMO QUE SE PUEDE PAGAR ES DE (2.499,99€) DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE EUROS CON NOVENTA Y NUEVE CÉNTIMOS.

Se excluye de esta limitación los recibos emitidos por entidades financieras (CITIBANK, COFIDIS, UCI, WIZINK y la Dirección General de Tráfico).

Se entrega al cliente el recibo validado mecánicamente, cuando el cliente aporte recibo o copia del impreso "Justificante de Pago", cuando se trate del cobro de recibos sin aviso.

Durante un periodo transitorio, en las oficinas habrá impresos autocopiativos e impresos simples. Cuando la operación se haya validado en un impreso autocopiativo, se archivará la copia en la serie documental 01. Si la operación se ha validado en un impreso simple no se archivará en la oficina ningún resguardo.

No se debe admitir ningún recibo en la aplicación mientras no exista la completa seguridad de que va a ser abonado por el cliente. Por tanto no se procede a la validación del recibo sin haber solicitado al cliente el importe correspondiente. En el caso de que el cliente se presente con dos o más documentos de pago distintos, que hagan referencia al mismo abono, solo se debe validar uno de ellos puesto que el cliente sólo lo va a abonar una vez, salvo si se trata de un pago fraccionado en cuyo caso el documento indicará a qué número de fracción corresponde.

NOTA:

- **Ámbito:** En toda la Red de Oficinas de Correos.
- **Curso:** Por vía electrónica.
- **Plazo de entrega:** Inmediato.
- **Características:** El cliente presenta el recibo junto con el importe, o solicita el servicio sin aportar recibo, seguidamente se valida el recibo o el Justificante de pago y se le entrega el resguardo y ticket de la Epelsa.
- **Tarifas y bonificaciones:** Sin cargo adicional al cliente.
- **Forma de pago:** En ventanilla por el cliente (en metálico).

Elementos de sistemas TI referenciados:

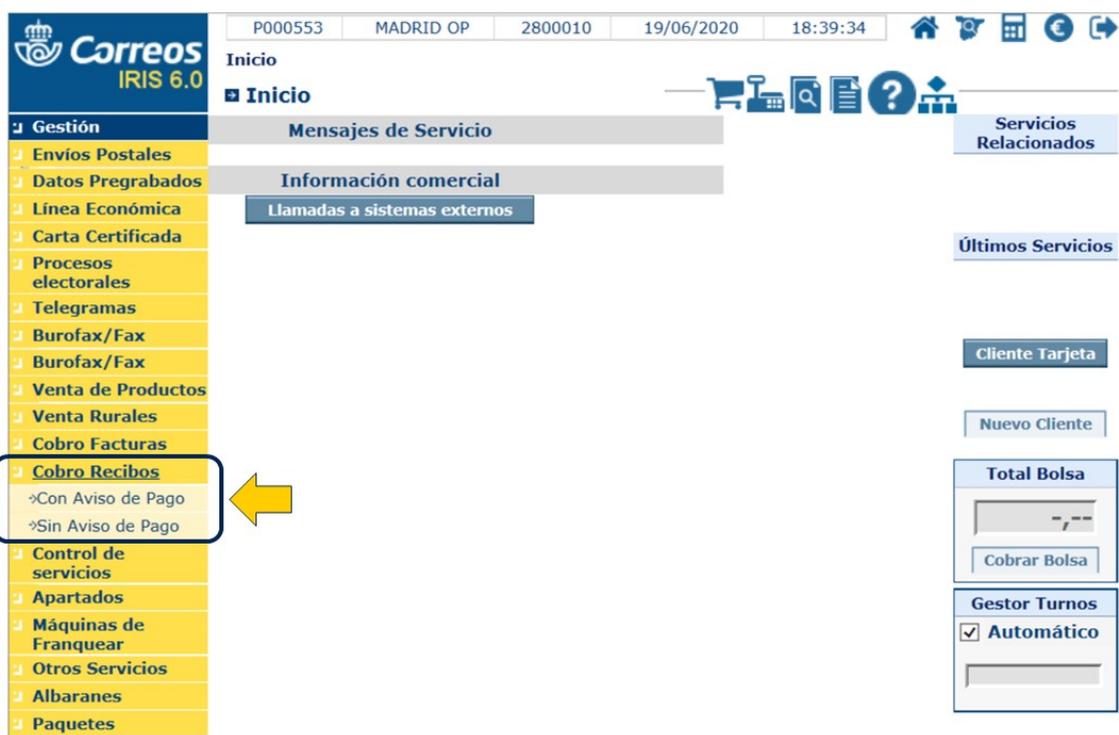
- IRIS 6

02 Acceder a IRIS y seleccionar según soporte del recibo (Atención al público)

Se accede a la funcionalidad de cobro de recibos a través de la aplicación IRIS desde el menú de **Admisión >> Cobro de Recibos**

La modalidad de cobro de recibos acepta dos tipos:

- Con aviso de pago (Cuando el cliente se presenta con un recibo que previamente le ha enviado la empresa suministradora del servicio a abonar).
- Sin aviso de pago (Servicio de cobro en el que el cliente se presenta en la oficina sin recibo).



Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

03 ¿El cliente presenta un recibo? = SI

04 Seleccionar cobro de recibos con aviso de pago (Atención al público)

Al seleccionar esta opción emerge una pantalla donde se debe insertar el código de barras del recibo que aporta el cliente y que le ha enviado previamente la empresa suministradora del servicio.

Dentro de esta opción de cobro de recibos con aviso de pago, el cliente puede aportar:

1. Un recibo de una empresa suministradora con las que Correos tiene acuerdo, hay dos opciones:
 - Sin comisión de gestión para el cliente
 - Con comisión de gestión para el cliente.

2. Una multa de la Dirección General de Tráfico.

Elementos de sistemas TI referenciados:

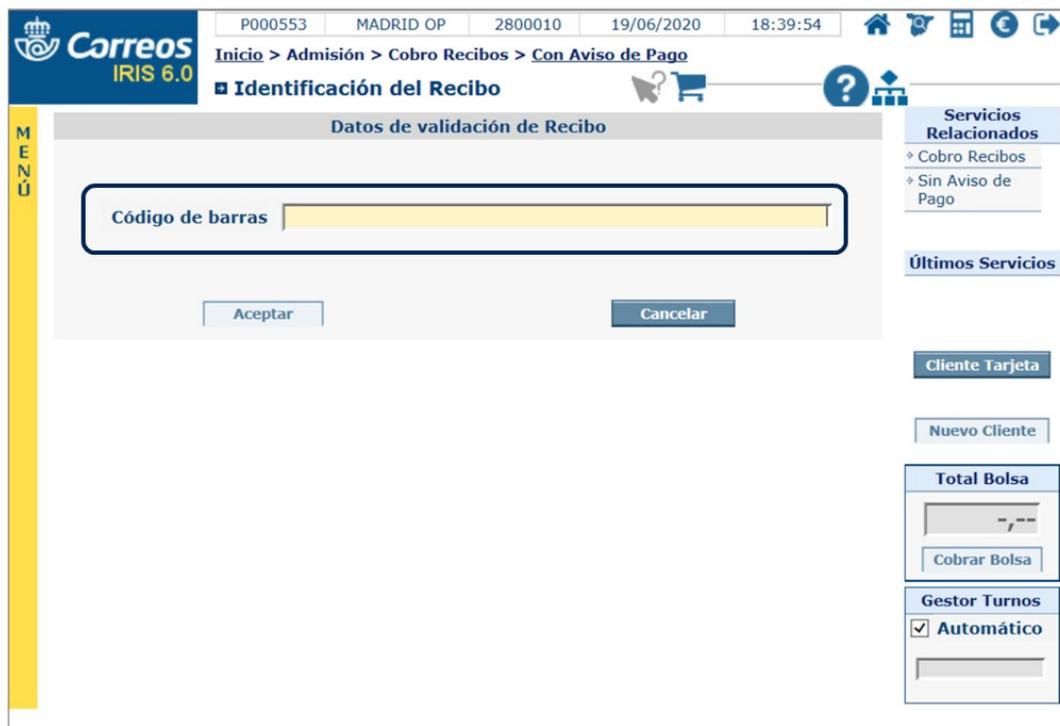
- IRIS 6

05 ¿Qué presenta el cliente? = RECIBO

06 Leer el código de barras del recibo (Atención al público)

El cliente se presenta con cualquiera de los documentos de pago de aquellas entidades con las que Correos tiene firmado acuerdos. Todos ellos deben llevar un código de barras. La lectura del código de barras SIEMPRE se realiza con la pistola lectora. No se introduce ningún dígito manualmente. Si existiera algún problema técnico y la pistola no pudiera leer el código, se intenta en otro puesto y si el problema persiste se devuelve el recibo al cliente, indicándole que se ponga en

contacto con la compañía correspondiente. En ningún caso se intenta introducir el número a mano. La aplicación informa de cualquier anomalía que se produzca.



Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

07 ¿Hay incidencias en la lectura del recibo? = SI

08 Comprobar recibo (Atención al público)

Cuando se lee el código de barras del recibo presentado por el cliente, puede ocurrir que la aplicación retorne una incidencia.

Recibo ilegible.

El código de barras introducido no es correcto o la compañía emisora del recibo no es una con las que Correos tiene establecido acuerdo. La aplicación retorna un mensaje con el siguiente aviso: *"El código de barras introducido no tiene un formato correcto. Introduzca un código de barras correcto"*.

Recibo fuera de plazo.

Si se ha sobrepasado la fecha límite de pago que figura en el recibo y al leer el código de barras, aparece el mensaje: *"Ha finalizado el período de pago. Fecha límite sobrepasada"*.

Si los mensajes de aviso persisten, se comunica al cliente que no se puede continuar con el cobro del recibo, procediendo a la devolución del mismo.

NOTA:

Nunca se deben introducir los datos del código de barras manualmente.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

09 Devolver recibo al cliente (Atención al público)

En el caso que la lectura de los códigos de barras sea infructuosa, se le indicará al cliente que se ponga en contacto con la empresa emisora del recibo, para que subsane la anomalía.

Se devuelve al cliente el recibo correspondiente sin validar.

07 ¿Hay incidencias en la lectura del recibo? = NO

10 Aceptar mensaje (Atención al público)



Una vez leído el código de barras correctamente con el lector óptico, aparecen los datos de identificación del recibo: empresa, importe a cobrar y en algunos recibos puede constar una tasa adicional por comisión adicional acordada con la empresa emisora del recibo.

Estos datos deben ser iguales a los que aporta el cliente en el recibo, comprobados estos detalles se pulsa el botón aceptar y emerge un mensaje que indica que es el momento de solicitar el importe del recibo al cliente.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

11 ¿El pago es fraccionado? = SI

12 Introducir número de orden (Atención al público)

Endesa permite la opción de realizar el pago fraccionado de sus recibos. Para ello, la empresa eléctrica envía los recibos del pago; estos recibos tienen el mismo número (código de barras), diferenciándose en el número de pago (fracción) a realizar.

Cuando se introduce un recibo por primera vez, la aplicación le asigna por defecto el número 0. Si posteriormente se trata de introducir un recibo con el mismo código de barras, presenta el siguiente mensaje: *"Este recibo ya ha sido cobrado el día xxxxx en la oficina xxxxxxx. Compruebe si el recibo corresponde o no a una fracción de pago"*

- Si se trata de un PAGO FRACCIONADO, pulsar ACEPTAR
- Si NO es PAGO FRACCIONADO pulsar CANCELAR.

Si se trata de un pago fraccionado, se selecciona **Aceptar**, apareciendo una pantalla para el cobro, en la que se debe introducir el número de orden del pago (fracción) que aparece en el recibo. El número de fracción viene reflejado en el recibo que aporta el cliente. En este caso y una vez introducido el código de fracción, se realizará el cobro en el sistema de la manera habitual.

Si se pulsa cancelar, aparecerá la pantalla para reimprimir el recibo.

NOTA:

Hay que tener en cuenta que si el cliente se presenta con un recibo de pago fraccionado, en el que figura un número de orden de fracción, pero no se ha realizado ningún pago anterior, la aplicación no va a permitir introducir el citado número de orden, ya que lo considera como un pago completo. En este caso, se cobra el recibo siguiendo la operativa normal para el cobro de recibos. En ningún caso se debe repetir la operación con ese mismo recibo, ya que el sistema entonces lo consideraría como un pago distinto en el caso de que se introdujera el código de fracción que figura en el mismo.

No se procederá a la validación del recibo sin haber solicitado al cliente el importe correspondiente y mientras éste no lo haya abonado.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

13 ¿Es correcto el fraccionamiento? = NO

14 Cancelar grabación (Atención al público)

Si hay errores en el fraccionamiento del recibo, y no se puede continuar, hay que cancelar la operación devolviendo el importe y el recibo al cliente.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

13 ¿Es correcto el fraccionamiento? = SI

11 ¿El pago es fraccionado? = NO

15 Recoger importe al cliente (Atención al público)

Se solicita el importe al cliente y se comprueba que es correcto, se acepta el mensaje que hay en pantalla y se pulsa **Aceptar** para validar el recibo.

No se procederá a la validación o impresión del recibo sin haber recibido del cliente el importe correspondiente.

Elementos de sistemas TI referenciados:



- COBRO RECIBOS

16 ¿Es un recibo con comisión? = NO**17 Validar recibo (Atención al público)**

Insertamos el recibo en la validadora y pulsamos aceptar.

16 ¿Es un recibo con comisión? = SI**18 Imprimir resguardo (Atención al público)**

Los recibos con comisión no se validan, el sistema imprime un resguardo por la impresora para el cliente.

19 Entregar recibo validado o impreso y factura simplificada al cliente (Atención al público)

El cobro del recibo en el sistema se realiza como cualquier otro producto de Correos, yendo al cobro de la Bolsa e Iris e insertando el importe que nos entregó previamente el cliente y pulsando cobrar.

En la validación de los recibos, constará: PAGADO CORREOS- código de empresa-Oficina pagadora-Codired- Fecha de pago.

El importe del recibo sube a la bolsa de Iris y al cobrarla extiende el correspondiente tique, que se entrega al cliente junto con el recibo validado o impreso.

En la factura simplificada los recibos con comisión aparece desglosado el importe y la comisión. Dichos conceptos no conllevan impuestos asociados.

NOTA:

Si cuando insertamos el recibo, éste estuviera pagado, el sistema nos avisa de tal situación emitiendo el siguiente mensaje: *"Este recibo ya ha sido pagado el día dd/mm/aaaa en la oficina 0000000 pulse aceptar si desea IMPRIMIR el recibo de nuevo"*.

05 ¿Qué presenta el cliente? = MULTA**20 Leer código de barras de la multa (Atención al público)**

Es una modalidad de cobro de recibos con Aviso de Pago.

El código de barras tiene que ser leído SIEMPRE con el lector óptico. No se introducirá ningún dígito manualmente. Si existiera algún problema técnico y la pistola no pudiera leer el código se intenta en otro puesto y si el problema persiste se devuelve al cliente.

El código de barras que tiene que ser leído, es el del Nº de Expediente situado en la parte superior derecha de la denuncia (es el código de barras más pequeño).

El cliente puede venir a pagar la multa de la DGT tanto con una notificación remitida por correo, como con el boletín de denuncia entregado por el agente de la Guardia Civil, identificado también mediante un código de barras.



Si el número de expediente no es válido, se muestra un mensaje de error indicándole la situación, y se regresa de nuevo la página principal de la aplicación. Si el número es válido se continua con el proceso.

ASUNTO:
Notificación de iniciación de expediente.

MINISTERIO DEL INTERIOR
Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas

1. FECHA DENUNCIA HORA: 26/01/2012 12:54

N. EXPEDIENTE: 09-045-130.445-1

2. PRECEPTO INFRINGIDO: Artículo 48, REGLAMENTO GENERAL DE CIRCULACION. Importe total multa: 100.00 EUR

3. LUGAR DENUNCIA: Vía A-62 P. Km.:37.5 sentido:C (BURGOS)

4. HECHO QUE SE NOTIFICA: CIRCULAR A 132 KM/H, TENIENDO LIMITADA LA VELOCIDAD A 120 KM/H. EXISTE UNA LIMITACION GENERICA EN VIA INTERURBANA, CINEMOMETRO MULTANOVA ANTENA 000001879. APROBADO EL 08/07/1994. PARA EL CALCULO DE EXCESOS DE VELOCIDAD Y SANCION APLICABLE, SE HAN TENIDO EN CUENTA LOS MARGENES DE ERROR ESTIPULADOS EN LA NORMA UNE 26444.

5. DATOS VEHICULO: Matrícula..., Clase: TURISMO, Marca: SEAT, Modelo: LEON

6. DATOS DEL INTERESADO: [Barcode]

Ha sido detectada la circulación del vehículo a una velocidad superior a la reglamentariamente permitida, en el lugar, fecha, hora, y mediante el radar arriba señalado. Por este motivo se ha iniciado procedimiento sancionador, siendo el órgano instructor del procedimiento la Unidad de Sanciones del Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas y el órgano competente para su resolución el Director del Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas por delegación del Jefe Provincial de Tráfico de Burgos (B.O.P. N° 27 de 08.02.08) (artículo 71.2

Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

21 Introducir el importe y el DOI del pagador (Atención al público)

Una vez que se ha leído el código de barras correctamente, aparecen los datos de identificación de la multa, se introduce la cuantía de la multa (el importe que figure en el boletín de la denuncia, es decir, sin calcular ningún tipo de descuento ni recargo) y la fecha de la denuncia.

También es necesario identificar a la persona que realiza el pago, pudiendo ser ésta distinta a la persona multada. Para ello, es necesario introducir su DOI.

C082510 MADRID SUC 12 2872594 16/03/2012 08:23:17

Inicio > Admisión > Cobro Recibos > Con Aviso de Pago

Cobro de sanciones DGT

Datos de validación de Recibo

Nº Expediente: 090451304451

Importe de la sanción: [] , [] €

Introduzca el importe de la sanción sin descuento (el que figura en la multa)

Fecha Denuncia: []

Aceptar Cancelar

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Nuevo Cliente

Total Bolsa

Cobrar Bolsa



C082510 MADRID SUC 12 2872594 16/03/2012 08:24:06

Inicio > Admisión > Cobro Recibos > Con Aviso de Pago

Cobro de sanciones DGT

Datos de validación de Recibo

Nº Expediente: 090451304451

Importe de la sanción: 100 , 00 €

Introduzca el importe de la sanción sin descuento (el que figura en la multa)

Fecha Denuncia: 26/01/2012

ATENCIÓN:
 Si continua con el proceso, se le comunicará en tiempo real a la DGT que esta multa ha sido cobrada.

Aceptar Cancelar

Servicios Relacionados
 Últimos Servicios
 Nuevo Cliente
 Total Bolsa
 Cobrar Bolsa

Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

22 ¿Hay incidencias en la lectura de la multa? = SÍ

23 Comprobar lectura código de barras (Atención al público)

Si no es valido el código, aparece un mensaje de error indicándolo y se muestra de nuevo la página principal de la aplicación.

El sistema comprobará si la multa de tráfico ya ha sido cobrada en alguna oficina de Correos. Si la multa ya ha sido cobrada en alguna oficina de Correos, se mostrarán los datos que se tienen sobre ella: importe de la multa, oficina en la que fue cobrada y la fecha del cobro.

Desde Mantenimiento>>Cobro de recibos, seleccionando los criterios deseados, se le dan al usuario dos opciones:

- **Imprimir el recibo** de pago de la multa (si se procede a la impresión del justificante de pago de la multa, se continuará con el proceso imprimiendo por la validadora el justificante de pago, finalizando así el proceso).
- Proceder a **anular el pago** de la multa siempre que la multa haya sido abonada ese mismo día (si se anula el pago de la multa se obtendrán los datos del cobro realizado, como son identificador del cobro, fecha del mismo, importe, tasas...).

NOTA:



El cobro de una multa se puede anular si se ha cobrado ese mismo día y la anulación se hace en la oficina donde se ha cobrado.

Correos IRIS 6.0

C108246 MADRID SUC 12 2872594 02/03/2012 08:51:30

Inicio > Gestión > Mantenimiento > Cobro Recibos

Mantenimiento de Cobro de Recibos

Criterio de Búsqueda

Oficina: 2872594 MADRID SUC 12

Usuario: [dropdown]

Empresa: ACREEDOR, TRAMITACIONES D.G.T.

Rango de Fecha: Desde 01/02/2012, Hasta 29/02/2012

Buscar

1 >

Resultados de la Búsqueda

Fecha Pago	Usuario	Importe	Código de barras	Nº Fracción	Baja
27/02/2012	C082510	103,00	400700865177	0	No

Consultar Reimpresión Recibo Cancelar cobro Cancelar

Correos IRIS 6.0

C082510 MADRID SUC 12 2872594 16/03/2012 11:29:06

Inicio > Gestión > Mantenimiento > Cobro Recibos

Anulación de sanciones

Datos de validación de Recibo

Nº Expediente: 090451304451

Cuántía Multa: 50,00 €

Tasa: 2,00 €

Derechos: 0,50 €

Total: 52,50 €

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Nuevo Cliente

Total Bolsa

ATENCIÓN:

Si continúa con el proceso, se le comunicará en tiempo real a la DGT que esta multa ha sido anulada.

Aceptar Cancelar

ANULACIÓN DE OPERACIÓN Nº GT10041304451

Archivese este documento con el original del cliente

Nº de expediente: 090451304451

Fecha y hora de la anulación: 16/03/2012 11:29

IMPORTE: 52,50 €

Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

24 Devolver boleta o notificación al cliente (Atención al público)

En el caso que la lectura de los códigos de barras sea infructuosa, se devolverá al cliente el recibo correspondiente sin validar.

Cuando el cliente no aporte la cantidad que figura en el sistema, se le comunicará que no se puede continuar con el proceso de cobro del mismo, devolviendo la boleta o notificación de la multa.

22 ¿Hay incidencias en la lectura de la multa? = NO

25 Solicitar al cliente importe de la multa (Atención al público)

El importe que debe pagar el cliente, es la cantidad que va a retornar tráfico, que en la mayoría de los casos será diferente a la que figure en la multa y que se ha tenido que introducir en el sistema al entrar en la aplicación.

Es decir, nosotros introducimos el importe que figura en el boletín de la denuncia, pero después, en la aplicación puede aparecer otra cantidad, que será la cuantía correcta de la multa, una vez que tráfico ha aplicado los descuentos o recargos correspondientes.

Si el remitente no estuviese de acuerdo con la cantidad que tiene que pagar, que será la suma de: Importe de la multa + tasas y derechos del giro, no se le cobra la multa, debiendo resolver las diferencias directamente con la Dirección General de Tráfico.

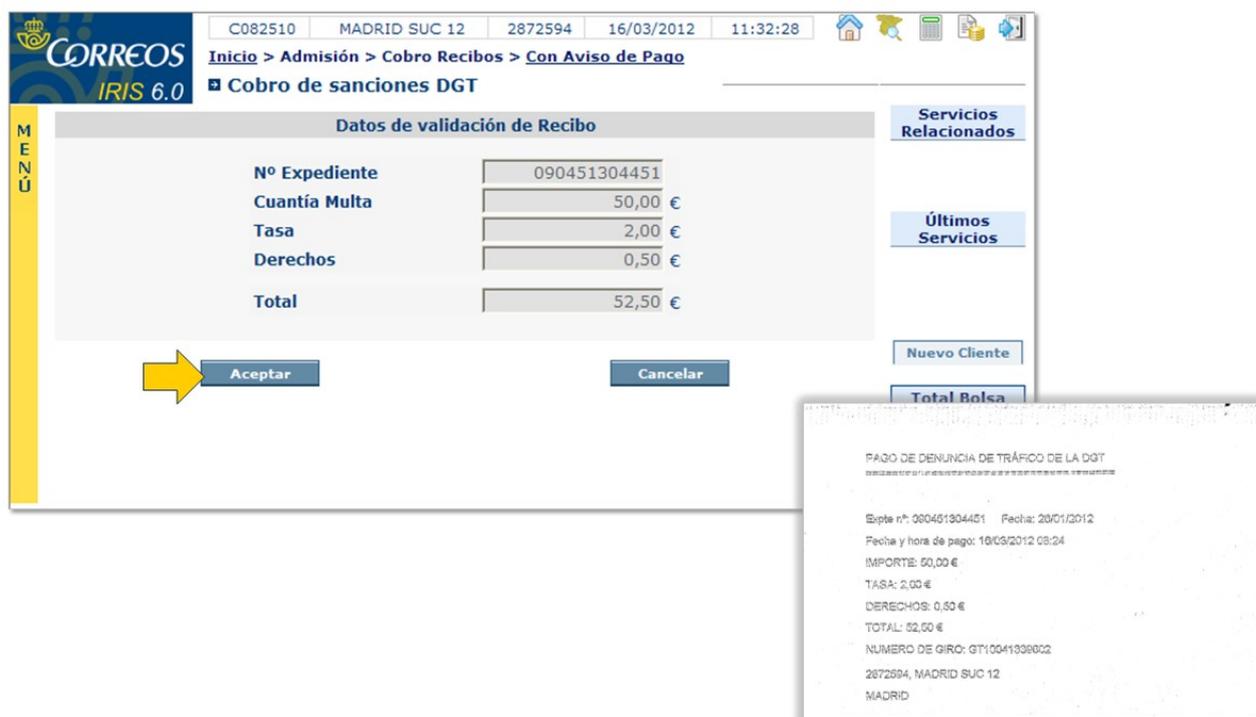
No se puede modificar el importe que aparece en esta pantalla.

26 Aceptar importes y cobrar multa (Atención al público)

Se cobra la cantidad que retorne Tráfico y que aparece en pantalla " *Cuantía de la Multa*". Esta cantidad suele ser distinta a la que aparece en la boleta o notificación que presenta el cliente y que se ha introducido en el sistema.

Se comunica al cliente dicha cantidad, antes de pulsar el botón aceptar. Si no estuviese de acuerdo con esta cantidad, no se le cobra la multa y se le indica que puede reclamar ante la DGT.

Si está conforme con esta cantidad se solicita el importe al cliente y una vez comprobado que es correcto, se pulsa aceptar y se imprime el Justificante de Pago, con los datos que identifican la operación.



Datos de validación de Recibo	
Nº Expediente	090451304451
Cuantía Multa	50,00 €
Tasa	2,00 €
Derechos	0,50 €
Total	52,50 €

Botones: **Aceptar** (con flecha amarilla), **Cancelar**

Menú lateral: MENÚ

Botones de servicios: Servicios Relacionados, Últimos Servicios, Nuevo Cliente, Total Bolsa

Previsualización de justificante de pago:

```

PAGO DE DENUNCIA DE TRÁFICO DE LA DGT
=====
Expte nº: 090451304451   Fecha: 28/01/2012
Fecha y hora de pago: 16/03/2012 08:24
IMPORTE: 50,00 €
TASA: 2,00 €
DERECHOS: 0,50 €
TOTAL: 52,50 €
NUMERO DE GIRO: GT10041309002
2872904, MADRID SUC 12
MADRID
  
```

Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

27 Validar impreso Justificante de pago (Atención al público)

Una vez que el usuario ha realizado el cobro de la multa, se imprime a través de la validadora el resguardo Justificante de Pago. Este justificante, no se sella, con la validación mecánica es suficiente. La aplicación permite la reimpresión del justificante de la multa cobrada.

28 Entregar impreso Justificante de Pago y Tique (Atención al público)

Cuando ya está terminado el cobro de la multa y validado el justificante de pago, el importe sube a bolsa, se cobra ésta y se entrega al cliente el Justificante de pago y el tique emitido por la Epelsa.

29 Enviar a destrucción segura (Atención al público)



Durante un periodo transitorio, en las oficinas habrá impresos autocopiativos e impresos simples. Cuando la operación se haya validado en un impreso autocopiativo, se enviará a destrucción controlada. Si la operación se ha validado en un impreso simple tampoco se archiva en la oficina ningún resguardo .

La tabla de Archivo y Control de la documentación está publicada en conecta en la siguiente ruta: [Cómo Trabajamos >> Procesos de Oficinas >> Procesos de Apoyo >> Proceso de Archivo y Control de la Documentación >> DOCUMENTOS DE ARCHIVO: Tabla de archivo y control de la documentación.](#)

03 ¿El cliente presenta un recibo? = NO

30 Seleccionar cobro de recibos sin aviso de pago (Atención al público)

Se accede a la funcionalidad de cobro de recibos a través de la aplicación IRIS y se selecciona la opción **Sin Aviso de Pago**.

Al seleccionar esta opción, en la pantalla aparece un mensaje emergente en el que indica que es necesario preguntar al cliente el nombre de la compañía a la que desea realizar el abono de la deuda y comprobar que se encuentra entre las seleccionables, si no, no se puede realizar el cobro.

Abriendo el desplegable se selecciona la empresa correspondiente y se introducen todos los datos que solicita la aplicación, teniendo en cuenta que los campos son diferentes, según la empresa que se haya seleccionado:

CITIBANK

1. Se seleccionará Citibank de la lista desplegable de empresas.
2. En el campo cuenta bancaria se introducirá el Código Cuenta Cliente (CCC) sin los cuatro primeros dígitos. Estos cuatro dígitos, 0122, corresponden a la entidad Citibank y aparecen por defecto en la aplicación. Una vez introducido el nº de cuenta hay que introducir el importe que el cliente indica desea abonar.

En el cobro de recibos de Citibank debe figurar el CCC, no obstante, el cliente no puede abonar el recibo con cargo a esta cuenta. Siempre debe realizar el pago en metálico.

LINEA DIRECTA

Al seleccionar LINEA DIRECTA del desplegable, es necesario introducir el nº de póliza y pulsar el botón aceptar para validar el dato con Linea Directa, una vez validado por la empresa aparece el importe a cobrar.

WIZINK

1. Se seleccionará WIZINK de la lista desplegable de empresas.
2. En el campo cuenta bancaria se introducirá el Código Cuenta Cliente.
3. Una vez informada la cuenta, se muestra el importe total de la deuda y un campo para informar el Importe que el cliente quiere pagar, por defecto aparece con el total de la deuda, se debe modificar si el importe a pagar es menor. El cliente puede abonar la deuda en su totalidad o una parte de la misma.
4. En el caso que el importe a pagar, no el total de la deuda, es superior a 999,99 € el sistema solicita informar el nombre, apellidos y Nº de DOI del cliente.
5. Si el importe es superior a 999,99 € también se tiene que escanear el DOI.



Línea directa
Informa el
Nº de póliza

Carreos IRIS 6.0

P000553 MADRID OP 2800010 19/06/2020 18:44:03

Inicio > Admisión > Cobro Recibos > Sin Aviso de Pago

Sin Aviso de Pago

Datos de validación de Recibo

Empresa: Línea Directa

Nº Póliza: [Redacted]

Importe: [Redacted] €

Aceptar Cancelar

Servicios Relacionados

- Con Aviso de Pago
- Cobro Recibos

Últimos Servicios

- Apertura de caja

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bolsa

Cobrar Bolsa

WiZink
Seleccionar
WIZINK BANK S.A

Carreos IRIS 6.0

P016831 CADIZ SUC 3 1115894 25/06/2020 10:01:27

Inicio > Admisión > Cobro Recibos > Sin Aviso de Pago

Sin Aviso de Pago

Datos de validación de Recibo

Empresa: [Dropdown menu open]

Importe: [Redacted]

Aceptar

Servicios Relacionados

- Con Aviso de Pago
- Cobro Recibos

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

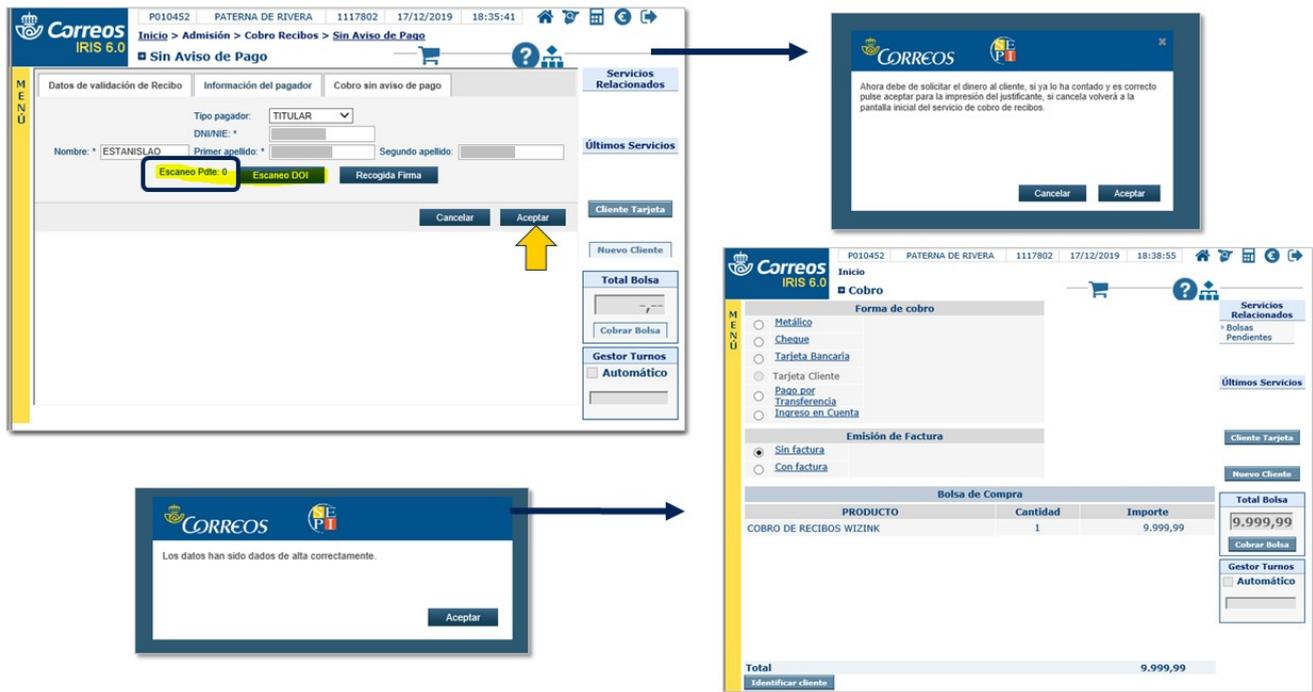
Nuevo Cliente

Total Bolsa

Cobrar Bolsa

Gestor Turnos

- Automático



Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

31 ¿Los datos son correctos? = NO

32 Anular cobro (Atención al público)

Si algún dato de los facilitados por el cliente no es correcto, la aplicación no permite avanzar a la siguiente pantalla, hasta no haber corregido dicho error.

El sistema avisa de tal circunstancia por lo que volveremos a comprobar los datos con el cliente y modificarlos si hay error, si aún así persiste el mensaje de error, se indica al cliente que contacte con la empresa emisora del recibo a fin de subsanar el error, ya que Correos, sólo se limita a cobrar y validar los recibos, no a resolver incidencias con las empresas emisoras de los recibos.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

31 ¿Los datos son correctos? = SI

33 Cobrar importe (Atención al público)

Comprobados con el cliente que los datos introducidos en la aplicación son los correctos, se pulsa el botón aceptar y aparece un cuadro de diálogo que indica que es el momento de solicitar el importe al cliente. Se solicita el importe y se comprueba que es correcto.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

34 ¿El cliente entrega el dinero? = NO

35 Cancelar grabación (Atención al público)

Si el cliente no entrega el dinero, hay que cancelar la operación.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

34 ¿El cliente entrega el dinero? = SI



36 Aceptar la grabación (Atención al público)

Una vez cobrado el importe del recibo, se procede a aceptar la operación y la aplicación da por cobrado el recibo.

- El importe validado en la aplicación se carga en bolsa como el de cualquier otro producto admitido en Iris.
- Este tipo de operación no puede abonarse con tarjeta.
- De este tipo de operación no puede extenderse factura

NOTA:

No se procederá a aceptar la operación sin haber solicitado al cliente el importe correspondiente y mientras éste no lo haya abonado.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

37 ¿Sistema avisa que el pago ya está realizado? = SI

38 Verificar posible duplicidad (Atención al público)

Puede ocurrir que un mismo cliente quiera realizar varias veces el pago de un recibo, es decir, ya hay registrado informáticamente un pago previo y el cliente solicita el pago de otro por igual importe, o bien no sabemos si el cobro ha quedado registrado.

A partir de este mensaje se seguirán escrupulosamente los siguientes pasos, a fin de no duplicar los recibos.

1. Verificar que el recibo que dio lugar al mensaje de que se ha realizado un pago, esté realmente pagado y que el impreso está debidamente validado.
2. Pulsar el botón "Volver", para que el sistema vuelva a la pantalla principal de cobro de recibos.
3. Acceder a Mantenimiento >> Cobro de recibos y se pueden consultar los recibos cobrados seleccionando los criterios que se deseen.
4. Comprobar que el recibo está grabado en la aplicación o no.

Cobro de recibos de Citibank

Se pueden producir cobros duplicados, si se introduce el mismo número de cuenta e importe. La aplicación comprueba si ese mismo día se ha realizado un cobro con estos mismos datos. En este caso aparece el siguiente mensaje: *"Ya se ha realizado hoy un pago para este número de CCC. Seleccione en la pantalla siguiente si desea realizar otro pago o reimprimir el resguardo"*

NOTA:

En el caso de que se haya realizado el cobro de un recibo y en el mismo día se intente pagar otra vez, el sistema impedirá la operación.

Si el usuario pulsa el botón "Aceptar" el sistema le lleva a la pantalla de imprimir.

En el caso de que el sistema se ralentice aparece la pantalla en blanco con el texto *"PROCESANDO DATOS....."*

Cuando un usuario hace dos pagos, es posible que por error el empleado de oficina solicite una reimpresión del resguardo en vez de volver a cobrar. En estos casos, el cobro se hace una vez, pero el resguardo se imprime dos veces, aunque con el mismo "Identificador del cobro".

39 ¿Cliente quiere volver a pagar el mismo recibo? = NO

40 Reimprimir el recibo. (Atención al público)

Si el recibo está grabado y lo que hay que realizar es una REIMPRESIÓN ya que la impresión primera fue fallida, accedemos a Mantenimiento >> Cobro de recibos y se seleccionan los criterios deseados para localizar el recibo y volver a reimprimirlo. Solamente se pueden reimprimir recibos cobrados en el día actual.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

39 ¿Cliente quiere volver a pagar el mismo recibo? = SI

41 Cobrar importe de recibo a validar. (Atención al público)

Previamente se ha de solicitar al cliente que nos entregue el dinero del NUEVO pago.



Realizadas las comprobaciones anteriores, si el cliente lo que desea es pagar otro recibo con los mismos datos e importes, pulsaremos el botón "Volver", para que el sistema vaya a la pantalla de inicio, donde insertaremos los datos del nuevo recibo a cobrar y repetiremos toda la operación.

37 ¿Sistema avisa que el pago ya está realizado? = NO

42 Continuar proceso de cobro (Atención al público)

Continuar con el proceso de cobro de recibos, ya que el sistema no levanta ningún tipo de advertencia.

43 ¿Hay mensajes de aviso o error? = SI

44 Corregir error (Atención al público)

Cuando algún dato insertado en el sistema no es el correcto, Iris informará de tal situación con mensajes:

En la impresión:

Cuando se ha introducido el impreso en la validadora, el sistema puede informarnos que hay alguna circunstancia que impidió la correcta impresión del recibo por lo que emitirá un mensaje: *"Espere a que se haya emitido el comprobante de pago, e indique si la impresión ha sido correcta"*

- Si se pulsa "SI", la validación del recibo fue la correcta.
- Si se pulsa "NO" se introducirá el impreso a validar, realizando la impresión del recibo.

Algún dato de los facilitados por el cliente no es correcto. Desde esta pantalla se podrá modificar los datos, regresando a la pantalla con lo datos del cliente, confirmar los mismos, y si nos sigue dando el mensaje, el cliente debe ponerse en contacto con la empresa suministradora del servicio.

En fallo en las comunicaciones:

Se mostrará el mensaje: *"Se ha producido un error en las comunicaciones, no es posible la conexión"*. Existen 2 soluciones:

- Pulsar Reintentar, se volverá a intentar conectar y, si fuera posible continuaremos con el proceso de cobro.
- Pulsar Volver, a la pantalla de Inicio.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

45 ¿Se soluciona? = NO

46 Cancelar cobro (Atención al público)

Informar al cliente que no ha podido ser cobrado el recibo por los problemas de conexión o por datos erróneos. Siempre que no se ha podido continuar con el proceso de grabación de datos, hay que devolver el dinero al cliente.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

45 ¿Se soluciona? = SI

47 Reimprimir impreso (Atención al público)



Si lo que ha fallado es la impresión del justificante de pago, proceder a reimprimir el resguardo entrando en Mantenimiento >> Cobro de recibos y seleccionando los criterios deseados, se busca el recibo que queremos reimprimir.

Resultados de la Búsqueda						
	Fecha Pago	Usuario	Importe	Código de barras	Nº Fracción	Baja
<input type="radio"/>	03/06/2020	P000554	118,98	9050782018474093930756645395209052000000118980	0	-
<input type="radio"/>	22/05/2020	P000552	70,16	9050782846825070820258541212460030000000070160	1	-
<input type="radio"/>	22/05/2020	P000552	70,16	9050782846825070820258541212460030000000070160	0	-

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

43 ¿Hay mensajes de aviso o error? = NO

48 Imprimir recibo (Atención al público)

Una vez cobrado el importe al cliente y aceptado el mensaje se valida el Justificante de pago en la validadora.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6



49 Entregar resguardo y tique al cliente (Atención al público)

Como resultado aparecerá en pantalla un mensaje de confirmación sobre la correcta impresión del comprobante. Como comprobante del cobro realizado, se entrega al cliente el Justificante de Pago y el tique de la Epelsa una vez cobrada la caja.

Cuando la operación se haya validado en un impreso autocopiativo, dicha copia se envía a destrucción controlada. Si la operación se ha validado en un impreso simple, tampoco se archivará la copia en la oficina ningún resguardo.

NOTA:

En el justificante de pago de Citibank debe constar el nº de CCC y un Identificador del cobro (este es un número interno y único para que, en caso de errores, se pueda comprobar que el cobro se ha realizado en una oficina de Correos).