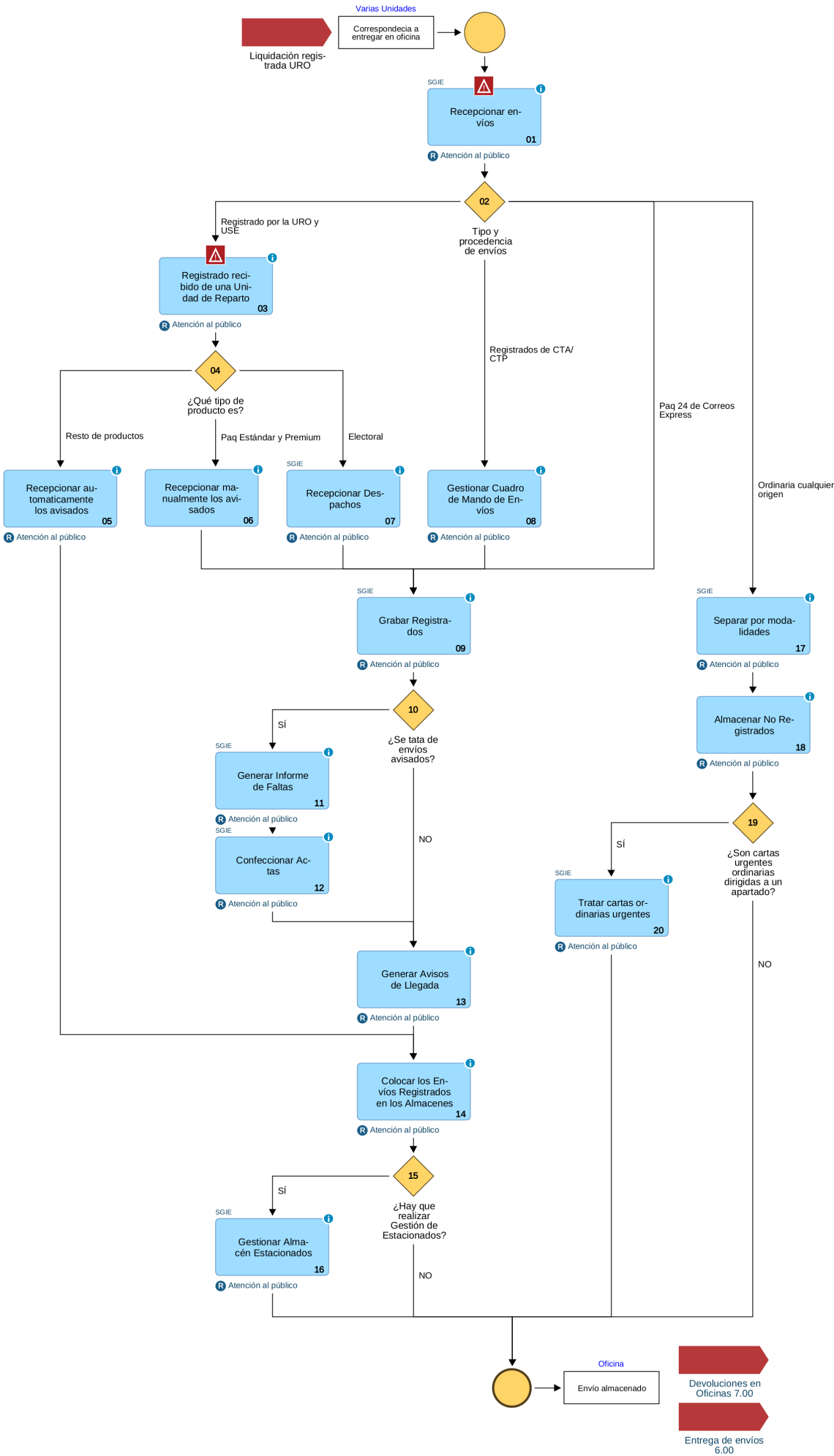






01 Recepcionar envíos (Atención al público)

Los envíos que llegan a la Oficina para su entrega al cliente, pueden venir desde diferentes unidades:

DESDE LAS UNIDADES DE REPARTO

Bien desde la Unidad de Reparto Ordinaria (URO) o bien desde la Unidad de Servicios Especiales (USE), en aquellas localidades que dispongan de ella. En estos casos, la correspondencia y otros objetos postales llegarán AVISADOS, a través de una conducción, o directamente desde la Unidad de Reparto cuando el local sea compartido.

DESDE EL CENTRO DE TRATAMIENTO (UPR)

Se trata de los envíos que por su naturaleza no se entregan en el domicilio del destinatario, sino que éste debe acudir a la Oficina a retirarlo. Generalmente se trata de Paquetería. En estos casos, será la propia Oficina la que genere los Avisos de Llegada para el destinatario, bien en papel en el caso de envíos dirigidos a Oficina de Referencia o mediante SMS, para envíos en la modalidad de Oficina Elegida.

DESDE CORREOS EXPRESS

Se trata de envíos Paq 24 admitidos únicamente por la red interna de Correos Express, en los que el remitente puede elegir la oficina de entrega.

La recepción de éstos envíos se asimila a una ruta de Correos, siendo prioritaria la atención al empleado de Correos Express que nos deposita los envíos. Esta entrega se hace mediante firma en el dispositivo del empleado de Correos Express. Posteriormente se da de alta en SGIE, en el canal de lista (con el alta automática de envíos no es necesario seleccionar canal de lista) para su posterior entrega al destinatario.

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA REGISTRADA

La entrega de la correspondencia registrada a la Oficina, procedente de las unidades de reparto, puede ir acompañada de sus respectivos Despachos, que son agrupados en el documento denominado MAPÓN. Tanto los Despachos, como el Mapón de la conducción están identificados con un número y un código de barras. A la recepción de la correspondencia, firmamos una copia del Mapón, que queda en poder del transportista. Sólo es necesaria la recepción de los despachos para los envíos procedentes de campañas electorales, para el resto de envíos no hay que realizar la recepción del despacho, al darse de alta de manera automática.

La Paquetería procedente de CTA/CTP, llegará a la Oficina sin despacho, no siendo de aplicación en estos casos la operativa descrita en el párrafo anterior.

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA ORDINARIA

Este tipo de correspondencia, al no estar registrada, no necesita ningún tratamiento especial para su recepción, sin necesidad de ningún listado ni entrega contradictoria.

CORRESPONDENCIA AVISADA

Se trata de envíos registrados u ordinarios, que tras intentar la entrega por la Unidad de Reparto en el domicilio del destinatario, ésta no ha sido posible y se ha depositado un Aviso de Llegada (M4) en su buzón para que pase a recogerlo a la Oficina de referencia.

No es necesario verificar si el cartero respaldó correctamente los envíos

Los envíos avisados que sean registrados, deben llegar desde la U.R. separados por SECCIONES Y FECHA DE AVISO, separando los envíos con importes (Reembolsos) del resto. De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la U.R. para su correcto tratamiento y clasificación.

CORRESPONDENCIA DIRIGIDA A APARTADOS:

Son envíos en cuya dirección figura como destino un número de apartado. Dependiendo de la cantidad de correspondencia que reciba la Oficina, los envíos dirigidos a apartados pueden llegar separados del resto de la correspondencia, en cuyo caso es el propio personal de la Oficina el que lo recibe de la conducción (este mismo caso se da en la Oficina sin U.R. asociada), o mezclados con el resto de la correspondencia. En este último supuesto, los contenedores son recibidos por la U.R., que hace una preclasificación de los mismos, separando aquellos envíos dirigidos a apartados, y hace entrega de éstos al personal de la Oficina.

ENCAMINAMIENTO DE ENVÍOS A LA OFICINA DE REFERENCIA DIRIGIDOS A TITULARES CON APARTADO POSTAL

Cuando el titular de un apartado autorice por escrito a la Unidad de Reparto la entrega en apartados de los envíos ordinarios que lleven consignada la dirección de un domicilio, en lugar del número de apartado, los envíos se separarán por número de apartado, atados en legajos y consignando el número de apartado en el primer envío del atado.



En el caso de los envíos registrados, financieros y telegráficos, se podrán pasar también a la Oficina si el destinatario lo ha autorizado expresamente por escrito. En este caso, una vez clasificados los envíos en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la Oficina. 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.

OFICINAS DE REFERENCIA

Los productos telegráficos (TELEGRAMAS, BUROFAX y ACUSES DE RECIBO) llegan a la Oficina a través del Buzón Electrónico de SGIE. Estos envíos se tendrán que imprimir y tratar, dependiendo de su modalidad. Las Oficinas Mixtas recibirán, además de los destinados a Apartados y Lista de Correos, los Burofax para el reparto. Éstos últimos hay que imprimirlos y asignarlos a la sección correspondiente, como el resto de certificados.

Con la extensión del Buzón Electrónico a todas las Oficinas de España, el reencaminamiento a otra Unidad de estos productos se realizará a través del propio Buzón Electrónico, salvo cuando haya sido asignado a algún almacén, en cuyo caso se tiene que reencaminar a través de Liquidación de Malo.

Asimismo, los giros avisados llegan, además de por SGIE, a estas oficinas a través de la aplicación de Giro Electrónico, debiendo gestionarse en esta Oficina la operativa y contabilidad de los mismos.

Nota:

TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS DE REEMBOLSO

ORIGEN NACIONAL (EXCEPTO CANARIAS ENVÍOS ORIGEN PENÍNSULA O BALEARES)

Si no figuran los importes en SGIE de envíos sin prerregistro admitidos en la Red de Oficinas o de envíos de grandes Clientes (con prerregistro) sin documentación específica, se debe abrir incidencia en el CAU (Rico 22525). Transcurridos 5 días hábiles sin aparecer los importes en SGIE se devuelve el envío liquidándolo en SGIE como "Devuelto a Cliente Sin Información".

En caso de que durante la verificación de importes se compruebe que no existe coincidencia entre el importe recuperado de SGIE y el que figura en la etiqueta impresa por Iris del envío se debe proceder de la siguiente manera:

Identificar la Unidad de Admisión (Oficina o Unidad de Admisión Masiva) por los datos que figuran en SGIE provenientes de la interfase, y buscar su correo electrónico en la lista de direcciones del correo electrónico o en Conecta, en la página de Inicio, desde el buscador, seleccionando la pestaña Unidades.

Comunicar por correo electrónico a dicha Unidad de Admisión la divergencia de importes del reembolso, según el siguiente formato:

ASUNTO: "Incidencia de Importe de Reembolso"

TEXTO: "Informe sobre incidencia en importe de reembolso"

DATOS DEL ENVÍO:

- Número de origen
- Oficina de origen.
- Fecha de admisión.
- Importe en cubierta.
- Importe en SGIE.
- Tipo de producto: (muy importante para localizarlo en IRIS)

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL COMUNICANTE:

- Nombre de la Unidad:
- Nombre y Apellidos:

La Unidad de Admisión comunicará, respondiendo a este correo en el plazo máximo de 24 horas, la corrección en IRIS del importe solicitado, mediante alguna de las siguientes respuestas:

- Ha sido corregido el importe en IRIS/SGIE siendo el correcto euros.
- El importe correcto es el que figura en el sistema siendo de euros.



- La admisión del envío no ha sido realizada en esta oficina o bien el número es incorrecto y no le corresponde su resolución.

Si no hubiera respuesta de la Unidad de Admisión en el plazo de cinco días se deberá realizar una segunda petición de resolución de "Incidencia de importe de Reembolso, Segunda Petición" con copia al correo de la Jefatura de Red de Zona o Jefe Zonal de Logística, según corresponda, que deberá intervenir para que se resuelva.

Transcurrido un plazo de diez días sin respuesta desde la primera comunicación de incidencia se devolverá el envío reembolso al remitente indicando en la cubierta como causa de devolución "Incidencia de Importe de Reembolso" y liquidándolo en SGIE como "Devuelto a Cliente. Sin información".

En el caso en que sea imposible la identificación de la Unidad de Admisión o la comunicación con ella, se procederá a devolver el envío al remitente lo antes posible, liquidándolo en SGIE como Devuelto a Cliente. Sin información.

Tampoco se podrá modificar el importe de la cubierta del envío aunque no coincida con el que nos ha confirmado la Unidad de origen. En este caso, se hará ver al receptor que el importe correcto es el del sistema informático.

ORIGEN INTERNACIONAL

En caso de que durante la verificación de importes se compruebe que no existen TODOS los importes o que no existe coincidencia entre el importe recuperado por SGIE y el que figura en la cubierta o documentación del envío, se debe proceder de la siguiente manera:

Envíos gravados por la ADUANA: Se debe abrir incidencia en el CAU (Rico 22525). Transcurridos 5 días hábiles sin aparecer los importes en SGIE se devuelve el envío liquidándolo en SGIE como Devuelto a Cliente. Sin información.

Resto de envíos. Comunicar la incidencia al correo electrónico:

- barajas.internacional@correos.com

Con el siguiente formato:

ASUNTO: "Incidencia de Importe de Reembolso"

TEXTO: "Informe sobre incidencia en importe de reembolso"

DATOS DEL ENVÍO:

- País de origen.
- Número de origen.
- Importe en cubierta.
- Importe en SGIE.

En cualquiera de los casos, transcurrido un plazo de cinco días sin respuesta desde la primera comunicación de incidencia se devolverá el envío indicando como causa de devolución en la cubierta "Incidencia de importes" y liquidándolo en SGIE como "Devuelto a Cliente. Sin información".

No se debe entregar ningún envío en que la cantidad cobrada no coincida con la que el sistema SGIE indica en la Hoja de Reparto o en el taloncillo.

ENVÍOS PROCEDENTES DE ENTORNOS ESPECIALES O POR CONCURRENCIA DE DETERMINADAS CIRCUNSTANCIAS

Hay determinadas circunstancias en que se produce la necesidad de, desde la Unidad de Distribución, encaminar envíos a la oficina de Referencia, bien por imposibilidad de entrega a domicilio, por prescripción reglamentaria según el tipo de entorno, o por decisión del Órgano Regulador, para que los clientes pasen a retirarlos directamente de la Oficina Postal.

La correspondencia que se encamina a las oficinas de referencia, por no distribuirse a domicilio, tiene como origen diversas causas. Con carácter general, las más habituales son:

- Zonas de nueva ocupación que no tienen aún asignada la denominación de viales y numeración de viviendas y todavía no se ha iniciado el servicio de reparto.
- Zonas que, aún teniendo los requisitos para su distribución a domicilio, no se puede realizar por diferentes factores: Imposibilidad de acceder a edificios, etc.
- Zonas que, de acuerdo con la actual normativa, deben entregarse en casilleros concentrados, agrupados o al paso, y no los han instalado.
- Zonas donde el Órgano Regulador ha dictado Resolución para entregar los envíos en oficina hasta en tanto se resuelvan determinadas deficiencias.

En todos estos casos, la correspondencia ordinaria se entrega en la Oficina de referencia, y la certificada, dependiendo de las circunstancias que concurran, se entregará a domicilio o en Oficina.



Los envíos que deban entregarse en Oficina por las circunstancias mencionadas anteriormente, deberán ir respaldados individualmente con el motivo, fecha, sección y firma del repartidor.

No obstante, en el caso de que se trate de envíos encaminados de forma global procedentes de determinados entornos, el respaldo individual de los envíos podrá sustituirse por una copia de la comunicación que la Unidad de Reparto habrá dirigido a los vecinos, Comunidad de Propietarios, Gerentes, Administradores, etc. del complejo o zona en el que se le informa de la entrega de los envíos en la Oficina al no cumplirse los requisitos reglamentarios establecidos para su entrega en el domicilio de los destinatarios. Dicha comunicación/información a la Oficina se hará con anterioridad al encaminamiento de los envíos. En este caso, los envíos deberán llegar a la Oficina de acuerdo a los siguientes criterios:

- Separados los envíos por entornos (urbanizaciones, diseminados, polígonos industriales, etc.).
- Cada entorno embarriado por orden alfabético de calle, número o parcela en su caso, y fecha.
- Si no fuera posible el anterior embarrie dentro de cada entorno, separados los envíos por orden alfabético de apellidos o nombre comercial, en el caso de empresas, y fecha.
- Contenerizados en bandejas, ordenados por entornos por un separador físico (sin legajos ni atados).
- Los Avisos de Llegada de envíos registrados u ordinarios, que no puedan depositarse en sus respectivos casilleros domiciliarios, se embarriarán junto con los envíos ordinarios.

De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la U.R. para su correcto tratamiento y clasificación.

NOTA.- Todos los envíos registrados, sean paquetes o cartas dirigidos al responsable de la oficina, han de darse de alta en SGIE y darlos como entregados en la misma fecha que llegan a la oficina, como se hace con el resto de envíos dirigidos a clientes, pues son envíos que llevan un seguimiento y la única forma de saber que han llegado a las oficinas y han sido trabajados es realizando estas actividades: RECEPCIÓN Y ENTREGA (esta instrucción está reflejada en todos los procesos en los que interviene la recepción de envíos dirigidos al responsable de oficinas).

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

02 Tipo y procedencia de envíos = Registrado por la URO y USE

03 Registrado recibido de una Unidad de Reparto (Atención al público)

Los envíos recibidos de las unidades de reparto se trata según su tipo.

04 ¿Qué tipo de producto es? = Resto de productos

05 Recepcionar automáticamente los avisados (Atención al público)

Desde la opción Recepción de avisados de SGIE, las oficinas pueden recepcionar automáticamente todos los envíos registrados remitidos por la Unidad de Distribución (URO, USE,...), exceptuando todos los envíos relacionados con procesos electorales (VE, DE, DN,...), Paq Estándar y Paq Premium.

Si se detectara alguna incidencia, se puede detallar dicha incidencia durante la recepción. Detallar la incidencia, no exime de generar un acta a un envío a posteriori.

Tras realizar la recepción automática, hay que cerrar el despacho desde la opción Recepción y Control de Despachos, sin recepcionarlo.

Expediciones completas: Los envíos o bultos pertenecientes a una misma expedición, se dan automáticamente de alta en la oficina, si la URO/USE no incluyera uno o varios bultos de la expedición, éstos quedarían estacionados en el almacén, a la espera de dar de alta los bultos faltantes de la expedición, o cuando el remitente acepte una entrega parcial de dicha expedición, en ambos casos los bultos se desestacionarían automáticamente volcando al almacén de la oficina para su posterior entrega.

Nota:

Si hubiera alguna imposibilidad para dar de alta los envíos avisados de forma automática, se podrá utilizar el alta manual.

Desde la opción Consulta de recepción de avisados, el usuario puede consultar por fecha las unidades recepcionadas. Marcando en la Unidad de Distribución el usuario puede ver que envíos han sido recepcionados.

04 ¿Qué tipo de producto es? = Paq Estándar y Premium

06 Recepcionar manualmente los avisados ()



Para poder dar de alta en SGIE los productos postales de forma rápida y eficaz, los envíos registrados se dan de alta en el almacén de forma conjunta por el Alta Automática, excepto aquellos envíos que por su naturaleza requieren de un seguimiento individualizado, que deberán darse de alta de forma manual, estos son:

- Paq Estándar
- Paq Premium

04 ¿Qué tipo de producto es? = Electoral

07 Recepcionar Despachos (Atención al público)

Se recepcionan los despachos recibidos desde la Unidad de Distribución / USE con todos los envíos registrados procedentes de campañas electorales que hay que entregar en la Oficina. Esta operación la realizamos por medio de la aplicación SGIE, desde la opción del menú: Entradas > Recepción Control Despachos, y pistoleando el código del despacho.

Con la lectura del código de barras del despacho, el sistema muestra los datos del mismo, número de despacho, fecha de recepción, origen y destino, así como el total de envíos que componen el despacho.

Los despachos conteniendo los envíos registrados deben recepcionarse a través de la aplicación SGIE en el mismo día que lleguen a la Oficina y siempre trabajando por este orden:

1. RECEPCIONAR EL DESPACHO (SGIE)
2. REALIZAR EL ALTA EN ALMACÉN

Nota:

Solo se pueden recepcionar despachos en los que el mapón haya sido impreso en el momento de su confección y no haya sido recepcionado previamente en cualquier otra Unidad.

Si el despacho está asociado a un mapón que no ha sido impreso, hay que ponerse en contacto con la Unidad de origen que ha confeccionado el despacho para que imprima el mapón.

Si el despacho ya ha sido recepcionado por otra Unidad ya no se puede trabajar.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

02 Tipo y procedencia de envíos = Registrados de CTA/CTP

08 Gestionar Cuadro de Mando de Envíos (Atención al público)

Los envíos registrados procedentes de los centros de tratamiento no llegan agrupados en despachos. Estos envíos se graban directamente en el almacén de SGIE correspondiente.

A excepción de las cartas y cartas reembolso, el resto de envíos registrados procedentes de los centros de tratamiento, aparecen en el CUADRO DE MANDO DE ENVÍOS de la Oficina encargada de realizar la entrega. Al dar de alta estos envíos en el almacén de SGIE correspondiente, desaparece del CME.

Nota:

Para el caso de Oficinas de referencia que comparten un mismo código postal, los envíos procedentes del centro de tratamiento aparecerán en el CME de una sola. Cuando se den de alta en la Oficina correspondiente, desaparecerán del CME.

02 Tipo y procedencia de envíos = Paq 24 de Correos Express

09 Grabar Registrados (Atención al público)

Con la entrada del almacén unificado en SGIE, no es necesario separar los envíos por canales (avisados, no domiciliaria y lista) ni por almacenes (a cobrar, a pagar, ni a resto) al hacerlo automáticamente el sistema.

Se procede a grabarlos en la aplicación SGIE, para ello accedemos al menú *Entradas > Alta en Almacén* (frontal unificado).

CANAL APARTADOS

Seleccionamos el número de Apartado y leemos el código de barras del envío. Cuando el cliente acceda a la Oficina a retirar el envío, firma en Tableta Digitalizadora.



CANAL ESTACIONADOS

Seleccionamos el código de barras del envío cuando se necesite estacionar el envío.

Para dar de alta los envíos (Avisado, No Domiciliaria o Lista), elegimos la opción Automático, en esta opción el sistema es capaz de ubicar el envío en su hueco correspondiente.

CANAL AVISADOS

Solo será necesario la lectura del código de barras del envío. Cuando el cliente acceda a la Oficina a retirar el envío, firma en Tableta Digitalizadora.

CANAL NO DOMICILIARIA Y LISTA

Si el envío tiene grabados todos los datos, al leer el código del envío SGIE recupera dichos datos (destinatario, dirección, remitente, importes asociados, etc.), de lo contrario estos datos hay que introducirlos manualmente, desde la pantalla de SGIE.

Cuando el cliente acceda a la Oficina a retirar el envío, firma en Tableta Digitalizadora.

Nota:

Si faltasen datos de trazabilidad de un envío, o que por sus características pueda ir en más de un canal, elegiremos manualmente el canal (Avisado, No Domiciliaria o Lista). Si se repitiera este hecho en otros envíos, podemos fijar el canal correspondiente, marcando FIJAR.

CORREOS EXPRESS

Los Paq 10,14 y 24 dirigidos a un apartado de Correos, se dan de alta y se entregan como cualquier otro envío registrado.

Los Paq 24 admitidos en la Red interna de Correos Express a Oficina Elegida de Correos, se dan de alta y se entregan como cualquier otro envío registrado.

De forma excepcional y para no perjudicar al cliente, los Paq 10, 14 y 24 a lista de oficina admitidos por la Red de Oficinas de Correos, también se dan de alta y se entregan como cualquier otro envío registrado.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

10 ¿Se tata de envíos avisados? = Sí

11 Generar Informe de Faltas (Atención al público)

En el caso de que, al finalizar la lectura de los códigos de barras de los envíos contenidos en un despacho, hubiera envíos pendientes de recibir, el sistema lo informa debajo del encabezamiento "Despachos con envíos pendientes de recibir".

Una vez realizada el alta de los envíos en sus almacenes respectivos, la gestión de faltas y sobras se realiza desde la opción "Entradas>>Recepción y Apertura de Despachos" y se pueden visualizar para cada despacho cuantos envíos están pendientes de dar de alta en la Unidad.

Para poder visualizar los envíos que faltan por recepcionar o dar de alta en la unidad de la oficina, hay que seleccionar el despacho correspondiente y mediante un doble click el sistema muestra el listado de los envíos pendientes.

En la parte de superior de la pantalla se muestra un listado de los envíos que pertenecen al despacho pero que no han sido leídos, es decir, envíos del despacho que no han sido dados de alta en la unidad; esto son las faltas. El listado va ordenado por número de despacho y producto.

En la parte inferior se muestran los envíos duplicados, es decir, envíos que están en el despacho, pero que también han estado en otras unidades y no se han liquidado correctamente, antes de introducirlos en el despacho.

REFRESCAR INFORMACIÓN

Cuando no se realiza la operativa de recepción de despachos y grabación de envíos por el orden correcto sino que primero pistoleamos los envíos y luego recepcionamos el despacho, todos los envíos se muestran como pendientes. En este caso se puede solicitar un refresco de la información (botón refresco información), apareciendo como recibidos los envíos que se han dado de alta en el almacén.

Nota:



La gestión de faltas para los envíos procedentes de los centros de tratamiento, que llegan a la Oficina sin despacho, se realiza a través de la Gestión de Faltantes del CME de SGIE.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

12 Confeccionar Actas (Atención al público)

Una vez realizado el control de envíos sobrantes y faltas se puede solicitar la generación de un acta, con los despachos con destino la unidad, generados hace más de 48 horas y que aun no han sido recepcionados o bien con los envíos que han sido falta en la unidad, es decir, que venían incluidos en el despacho pero no han llegado físicamente a la oficina.

BOTONES

- Generar Acta.- Al pulsar el botón "Generar Acta" se accederá a la pantalla que facilita la generación de estas actas.
- Cancelar.- se devuelve el control a la página de registro de envíos.
- Marcar Todos.- Se seleccionan todos los envíos que componen las faltas de los despachos.
- Aceptar.- Actualiza el estado del despacho.

En el caso de que exista alguna anomalía que afecte a los envíos procedentes de un despacho de correspondencia registrada (embalajes o precintos rotos, robos,...), es necesario levantar acta.

Para ello se accede a SGIE, y se levanta el acta correspondiente, realizando los siguientes pasos: Sistema SGIE > Menú "Actas de Incidencias" > Alta".

Introducir datos en campos de pantalla: Se registran todos los datos relativos al acta que se va a levantar, tipo de incidencia, unidades implicadas (unidad de acta, unidad emisora del envío y destino del envío), datos de los dos empleados-testigos que levantan acta, etc. Al pulsar el botón "Aceptar" se validan los datos y se vuelve a la pagina anterior.

Una vez confeccionada el acta, la oficina tiene que conservar los precintos, sacas, sobres, etc, que dieron lugar al levantamiento del acta, durante el tiempo necesario para hacer frente a posibles reclamaciones.

Desde la nueva versión de SGIE de febrero de 2010, no es necesario cumplimentar ningún impreso de acta en papel, ni imprimir los que genere el uso de ninguna herramienta informática y, por tanto, tampoco se deberán enviar copias en papel a ningún área de Correos. Toda la información, una vez grabadas las actas en SGIE, quedará recogida en los sistemas informáticos, donde podrá ser consultada para cualquier trámite.

Nota:

No obstante se establece una única excepción al procedimiento, cuando la causa de la incidencia que da lugar al levantamiento de acta sea el expolio de un envío con valor declarado, el sistema SGIE permitirá la impresión en papel del acta, que será firmada por los dos empleados que la levanten y se quedará archivada en la unidad que ha creado el acta, con los mismos plazos que en la actualidad (un año), sin que sea necesario enviar a ninguna unidad.

Para que un acta en SGIE sea efectiva, es necesario que la Oficina la confirme; sí se guarda pero no se confirma, el acta no sale nunca de la unidad y puede ser modificada o eliminada.

Esta operativa también aplica a los envíos procedentes de un centro de tratamiento sin despacho.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

10 ¿Se tata de envíos avisados? = NO

13 Generar Avisos de Llegada (Atención al público)

Una vez grabados todos los envíos, debemos generar los avisos de aquellos envíos que lo requieran:

CANAL AVISADOS

No será necesario generar Avisos de Llegada para el destinatario, ya que al tratarse de envíos que la U.R. ha intentado entregar en el domicilio, al cliente ya se le ha depositado un aviso en el buzón domiciliario.

CANAL APARTADOS

Hay que imprimir un Aviso de Llegada al asignar al apartado nuevos envíos registrados. Este aviso de llegada, en forma de relación, se deposita en el casillero del apartado. Cada vez que asignemos un nuevo envío registrado al apartado,



es necesario volver a imprimir el Aviso de Llegada. La impresión del mismo la hacemos desde SGIE / Alta en Almacén / "Listado Automático" (emitirá aviso de llegada de todos los apartados con nuevos envíos registrados asignados) o "Listado a Petición" (seleccionamos un apartado).

El actual aviso de llegada estándar de plástico, se tiene que utilizar exclusivamente para los envíos ordinarios que no quepan en el casillero del apartado.

CANAL NO DOMICILIARIA

Al tratarse de envíos que no han salido a reparto, las Unidades de Distribución deben generar el Aviso de Llegada desde SGIE, para su depósito en el buzón domiciliario de los destinatarios. La generación de los 1º avisos y 2º avisos se realizarán en las Unidades de Distribución, a través de SGIE.

CANAL LISTA

No requiere aviso. El cliente acude a la Oficina por propia iniciativa a retirar el envío o bien se le avisa mediante un SMS o correo electrónico para la modalidad de Oficina Elegida.

Nota:

PLAZOS DE EMISIÓN DE AVISOS de Paq Premium, Paq Estándar, Oficina de Referencia y Oficina Elegida: La recepción de los despachos e impresión de los Avisos de Llegada de los Paq Premium y Paq Estándar debe hacerse en la misma fecha de su llegada a la Oficina: D+0

NO DOMICILIARIA Y ENTORNOS ESPECIALES

Los Avisos de Llegada generados por SGIE o que acompañen a la correspondencia No Domiciliaria dirigida a aquellos entornos (urbanizaciones, diseminados, polígonos industriales, etc.) que no reúnan las condiciones reglamentarias para la distribución domiciliaria de la correspondencia registrada, no se pasarán a reparto. En estos casos, la Oficina los embarriará junto con el resto de la correspondencia ordinaria avisada para estos mismos entornos.

14 Colocar los Envíos Registrados en los Almacenes (Atención al público)

En la Oficina debemos tener diferenciados físicamente los siguientes ALMACENES DE ENVÍOS REGISTRADOS:

- ALMACÉN DE AVISADOS
- ALMACÉN DE APARTADOS
- ALMACÉN DE PAQUETERÍA NO DOMICILIARIA Y LISTA
- ALMACÉN DE ESTACIONADOS
- ALMACÉN DE DE ARCHIVO

ALMACÉN DE AVISADOS

Ordenados por FECHA de AVISO y SECCIÓN. En contenedores estandarizados o muebles corporativos. Deberán hacerse como mínimo, los siguientes almacenes diferenciados:

- ACUERDOS ESPECIALES -7 días.
- RESTO ENVÍOS REGISTRADOS -15 días.
- REEMBOLSOS.
- GIROS.

ALMACÉN DE APARTADOS

Estos envíos se archivan por orden de número de apartado, intercalándolos con los que pudieran quedar pendientes de días anteriores. Si se reciben envíos registrados para un apartado con correspondencia pendiente de entrega, se agrupa en un atado todos los envíos dirigidos a ese apartado.

ALMACÉN DE PAQUETERÍA (NO DOMICILIARIA Y LISTA)

En el momento de dar de alta estos envíos, SGIE asigna un código de ubicación de almacén. Este código se anota en el envío de manera visible, a efectos de ser localizarlo en el almacén para su entrega o devolución. Si la Oficina dispone de impresora de etiquetas conectada a SGIE, el sistema ordenará la impresión de la etiqueta, que deberá ser adherida al envío. Este código de ubicación aparece impreso en los Avisos de Llegada impresos por SGIE o en el email, o sms aportado por el cliente.

El almacén de No Domiciliaria y Lista se ordenan JUNTOS por fecha de grabación y nº secuencial, y siempre que sea posible, colocando los envíos de arriba a abajo y de izquierda a derecha, sin separar los envíos a RESTO (sin importes), de los envíos a COBRAR (con importes).

Estos almacenes se deberán "ordenar" habitualmente (en función de tamaño y necesidades), para que los paquetes estén agrupados, facilitando su localización y optimizando el espacio del almacén.

ALMACÉN DE ESTACIONADOS



Envíos que hayan sido estacionados. Ordenados por fecha de estacionamiento.

ALMACÉN DE ARCHIVO

El correo registrado devuelto que no ha sido posible entregar al remitente, pasa a la situación de Archivo. El sistema SGIE al generar el listado de envíos sobrantes, segrega en un listado aparte los envíos que deben pasar a Archivo. Estos envíos, en este listado de Sobrantes, están identificados en la columna TIPO con la letra A. Estos envíos deberán estar en un almacén separado del resto, separando los envíos NACIONALES de los INTERNACIONALES, en espera de instrucciones de la Jefatura Zonal correspondiente.

Nota:

NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A APARTADOS

Tras dar de alta la notificación en SGIE por el canal correspondiente (CANAL APARTADOS), la persona responsable hará constar esta fecha de alta en el primer intento de entrega del Aviso de Recibo e introducirá el aviso de llegada en el apartado.

El tercer día natural desde la fecha de alta, si la notificación no ha sido entregada, el empleado cumplimentará los datos correspondientes al segundo intento de entrega del aviso de recibo y ha de ser con tres horas de diferencia y en turno distinto al primer intento (se genera automáticamente un segundo aviso SMS al cliente a las 10:00 o a las 17:00, dependiendo de la fecha de alta de la notificación).

Transcurridos diez días naturales (tres de intento de entrega más siete de permanencia en Oficina) desde la fecha de alta, sin que la notificación haya sido entregada, SGIE avisará para que sea declarado sobrante en al Unidad y devuelto al remitente.

15 ¿Hay que realizar Gestión de Estacionados? = Sí

16 Gestionar Almacén Estacionados (Atención al público)

Hay determinados envíos que incluye entre sus características de producto la GESTIÓN DE ESTACIONADOS. En el caso de estos envíos, si en el momento de intentar la entrega en Oficina encontramos alguna incidencia que impide efectuarla, deberemos darlo de alta en el almacén ESTACIONADOS de SGIE, lo que llamamos "Estacionarlo", durante un máximo de 120 horas, en espera de la respuesta del remitente indicándonos lo que debemos hacer con el envío.

Los envíos que por alguna incidencia tengan que estacionarse en SGIE, deberán permanecer en un almacén separado físicamente del resto, a la espera de ser desestacionado para su entrega o devolución, con el fin de facilitar su localización y control.

Para poder realizar esta operativa, es necesario crear el ALMACÉN DE ESTACIONADOS en la aplicación SGIE.

MOTIVOS PARA ESTACIONAR UN PAQUETE:

1. Cuando el envío llega a la Oficina con cualquier de estas incidencias:

- FALTA IMPORTES
- FALTAN DATOS
- ROTURA
- FALTA CONTENIDO

Desde la pantalla de ENTRADAS, damos de entrada el envío en SGIE, marcamos el check Estacionado y señalamos la causa en le desplegable. Después damos de alta el envío en el almacén de ESTACIONADOS.

2. Tras darlo de alta en SGIE y tras el intento de entrega en oficina sucede cualquiera de estas incidencias:

- DIRECCIÓN INCORRECTA.
- DESCONOCIDO.
- FALLECIDO.
- REHUSADO.
- NADIE DE HACE CARGO.

En estos casos, debemos liquidar el envío en SGIE por el motivo correspondiente y posteriormente darlo de alta en el almacén de ESTACIONADOS. Sobre todo los envíos rotos o aparentemente deteriorados detectados en la entrega. Esto es muy importante, para que el remitente sepa la causa del estacionamiento y poder realizar su gestión.

Diariamente tenemos que consultar en SGIE / Gestión de Estacionados / Contestados y Caducados Pendientes de Gestión. A través de esta utilidad, el remitente nos informa de lo que desea hacer con los paquetes estacionados. Si corrige la incidencia que motivó su Estacionamiento y da instrucciones de que se intente la entrega, debemos "sacarlo" del almacén de Estacionados a través de "Salida de Almacén" y volver a darlo de alta en el almacén que corresponda para su entrega



o bien reencaminarlo a otra oficina. Si por el contrario no hay respuesta del remitente en el plazo establecido o nos informa que desea que devolvamos el paquete a origen, sacaremos el envío del Almacén de Estacionados y tras reetiquetarlo.

En los casos en que tras su estancia en el almacén de estacionados, sea necesario reexpedir o devolver el envío, hay que reetiquetarlo, a través de SGIE / Gestión de Estacionados / Reetiquetado de Envíos (opción manual) o desde SGIE / Gestión de Estacionados / Salida de Almacén (opción automática)

Nota:

Periódicamente se debe, a través de SGIE Gestión de Estacionados / Situación de Almacén, controlar la situación del Almacén de Estacionados y verificar que ningún envío estacionado supera el plazo de 120 horas establecido para obtener respuesta del cliente.

El usuario con perfil de administrador en SGIE podrá sacar un paquete del almacén de estacionados, cuando se haya estacionado por error o se presente el destinatario a retirar el envío estando éste todavía estacionado. Excepto los envíos con digitalización de documentación, ya que nunca deben ser desestacionado salvo que SGIE solicite su desestacionamiento.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

02 Tipo y procedencia de envíos = Ordinaria cualquier origen**17 Separar por modalidades (Atención al público)**

Los envíos no registrados para entrega en Oficina pueden ser de diferentes tipos. Para su posterior almacenaje ordenado, debemos clasificarlos en las siguientes categorías:

AVISADOS

Se trata de envíos que tienen reparto a domicilio pero que por diferentes motivos no se ha podido realizar la entrega en el domicilio del destinatario (no se pudo acceder al buzón, no permitía introducirlo en el buzón sin riesgo de deterioro, etc.) Al llegar desde la Unidad de Reparto, viene con la correspondencia registrada avisada.

LINEA ECONÓMICA

Envíos ordinarios que por pesar mas de 500 gramos no tienen entrega a domicilio. Fundamentalmente se trata de Libros y Publicaciones periódicas. Para estos envíos debemos confeccionar un Aviso de Llegada. La aplicación SGIE permite confeccionar Avisos de Llegada de los envíos ordinarios a través de Entradas / Alta de Envíos no Registrados. El sistema asigna al envío un código que comienza por las letras ORD. y que incorpora el día del mes, el mes y un número correlativo. Este código solo tiene utilidad a efectos de localización en el almacén, por lo que deberemos ponerlo de manera visible en el envío. En los Avisos de Llegada impresos por SGIE figura este código de localización.

LISTA

Envíos ordinarios dirigidos a Lista de Correos.

APARTADOS

Envíos ordinarios dirigidos al titular de un Apartados de Correos. Se depositan en los casilleros de apartados.

NO EMBUZONABLES

Envíos ordinarios dirigidos a domicilio que no han podido entregarse al destinatario y no han podido depositarse en el buzón por sus dimensiones.

Nota: En la fecha de entrada en la Unidad de Entrega y previamente a su almacenamiento, los envíos urgentes no registrados deben respaldarse con el sello de fechas, para dejar constancia de la fecha en que se recibió el envío.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE

18 Almacenar No Registrados (Atención al público)

Los envíos ordinarios para entrega al cliente en las oficinas los organizamos en diferentes almacenes dependiendo de sus características:

ALMACÉN DE AVISADOS

Los envíos se almacenan por fecha de aviso y por secciones, a fin de facilitar su localización para las devoluciones.



ALMACÉN DE APARTADOS

Estos envíos se clasifican en el correspondiente casillero, de donde los retira el cliente abriendo su apartado con la llave que obra en su poder. En el caso de oficinas con un gran número de apartados, se puede hacer una clasificación previa por rango de apartados, de forma que se facilite el posterior depósito en los casilleros. Si no hubiese espacio suficiente en el casillero para el depósito de los envíos, se deposita un aviso estándar, archivando los envíos en la oficina agrupados y ordenados por número de apartado. En el caso de los apartados de franqueo en destino, la correspondencia se archiva en la oficina, ya que estos apartados no tienen asignado casillero.

FRANQUEO EN DESTINO

Se trata de los envíos dirigidos a Apartados de Franqueo en Destino. Se almacena por separado cada apartado, en contenedores adecuados e identificando claramente el número de apartado.

ALMACÉN DE NO DOMICILIARIA

Los envíos se almacenan ordenados por el número de control que asigna SGIE al confeccionar el Aviso de Llegada.

ALMACÉN DE LISTA

Los envíos se almacenan ordenados por semanas y orden alfabético de destinatarios.

ALMACÉN DE NO EMBUZONABLES

Son envíos avisados por reparto, habiéndose depositado un M4-O impreso por SGIE de reparto en el buzón. Este aviso contiene un código único de hueco referenciado al día de aviso (ORD + Codired oficina + AÑO (AAAA) + Mes (MM) + Día (DD) + Secuencial (XXX), datos de la oficina de entrega, teléfono de la unidad de reparto, fecha límite de recogidas (15 días naturales) y los datos del destinatario (nombre, apellidos, dirección,...).

Los envíos vienen a la oficina con una etiqueta de hueco adherida, donde se muestra la fecha, el secuencial, la unidad de reparto y el código hueco asociado.

Nota:

Los envíos para los que el cliente ha solicitado su devolución o reexpedición se apartarán para proceder a su encaminamiento.



PARA CUALQUIER DUDA PUEDE PONERSE EN CONTACTO CON SU UNIDAD DE REPARTO:

Teléfono: 0

HORARIO: De

902 197 197

www.correos.es

DATOS DEL ENVÍO	
De acuerdo a las instrucciones del remitente ponemos a su disposición este envío en la oficina indicada en el presente aviso.	
Con origen:	Remitido por:
ORD282828920190617001	
ENVÍO ORDINARIO CUYAS DIMENSIONES NO PERMITEN SU DEPÓSITO EN EL BUZÓN	
DESTINATARIO	
DESTINATARIO ENVÍO ORDINARIO	
PRUEBA ENVÍO NO BUZONABLE	
OFICINA	FECHA LÍMITE DE RECOGIDA
Puede pasar a retirarlo en: Campo de las Naciones MADRID Tel: 919 19 19 11	02/07/2019
GASTOS	
Reembolso	€
Otros costes	€
Total	€
NOTA IMPORTANTE	
- No olvide traer su DNI, Pasaporte o NIE - Si quiere que otra persona recoja su envío, cumplimente al dorso la autorización - Si quiere que el envío se lleve a su domicilio*, llame a:	
Tel: 919 19 19 22	Tarifa
	Ver tarifas vigentes

(*) Disponible según producto. (Consultar www.correos.es)

ORD	06	17	003
SUBALMACÉN	MES	DÍA	ORDEN
2º AVISO		DEVOLUCIÓN	
UR: 2840994		ORD282828920190617003	

19 ¿Son cartas urgentes ordinarias dirigidas a un apartado? = SÍ

20 Tratar cartas ordinarias urgentes (Atención al público)

TRATAMIENTO DE LAS CARTAS URGENTES ORDINARIAS NACIONALES DIRIGIDAS A UN APARTADO

Con la grabación en Iris del código de las cartas ordinarias urgentes nacionales en el momento de su admisión y para poder medir la calidad desde la admisión hasta su puesta a disposición al destinatario, es necesario que quede registrado en SGIE el evento de entregado. Al ser envíos ordinarios, se tiene que realizar un procedimiento especial. Las Oficinas deben realizar la siguiente operativa:



1. Dar de alta en SGIE un apartado postal destinado exclusivamente para este tratamiento y con estas características:
 - Tipo de apartado: Apartado especial
 - Número de apartado: 000000
 - NIF: 11111111H
 - Nombre: CARTAS URGENTES ORDINARIAS RECIBIDAS
 - Marcar el check de "Listado petición"
2. Cuando se reciba el correo urgente en la Oficina, se dan de alta en D+0 en este apartado, tanto las cartas urgentes ordinarias nacionales que vengan dirigidas a Apartados, como las dirigidas a Lista de Correos.
3. A continuación, también en D+0, se procede a su liquidación como entregado en oficina.
4. Finalmente se respaldan con el sello de fechas del día y se depositan en el casillero correspondiente del Apartado al que vengan dirigidas y las de Lista se deben almacenar siguiendo el Proceso de Recepción y Almacenaje.
5. Las relaciones de estos envíos no se tienen que imprimir, simplemente se generan.

Detalle de Registro

Apartado: 000000 Tipo Apartado: Apartados especiales

F. Alta: 24/02/2012 Teléfono Móvil:

NIF/CIF: 11111111H Nombre: CARTAS URGENTES ORDINARIAS APARTADOS

PRIMER TITULAR

SEGUNDO TITULAR

TERCER TITULAR

CUARTO TITULAR

QUINTO TITULAR

Número de Copias: 1

Autorizados

Agregar Autorizado Modificar Autorizado

Cancelar Aceptar

Listado a Petición

Apartado para gestión de cartas urgentes ordinarias

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SGIE