



## 01 Comprobar identidad del cliente (Atención al público)

La entrega de envíos registrados se hará siempre al destinatario que figure en la dirección del envío o persona autorizada por éste previa identificación mediante un documento válido y bajo firma. Si el destinatario no pudiera o no supiera firmar, lo hará en su lugar un testigo, debidamente identificado. En ningún caso podrá estampar su firma como testigo el empleado del operador postal que efectúe la entrega.

En el momento de la entrega el cliente facilita el Aviso de Llegada (M4-N o M4-O), e-mail o SMS y un documento de identificación válido y en vigor:

- DNI
- Pasaporte
- Carnet de conducir.
- Tarjeta de residencia.
- Documento de identificación válido en el país del destinatario que incorpore fotografía de su titular.

La Denuncia Policial por robo, extravío, etc. de la documentación de identificación original, no tiene validez a efectos de identificación.

**Nota:** El destinatario puede recoger sus envíos personalmente o emitir una autorización para que otra persona recoja los envíos a él dirigidos. Esta autorización podrá ser para un envío concreto o una autorización genérica.

Para realizar una autorización para retirar un envío concreto, se deben rellenar los datos necesarios en el reverso del propio Aviso de Llegada (M 4):

- Nombre de la persona autorizada.
- Número de documento de identificación.
- Firma del destinatario.
- Si el destinatario es una empresa, la firma se sustituye por el sello de la misma. Cuando la empresa carezca de sello, deberá acreditar su titularidad con un documento fehaciente de su denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social. Asimismo, deberá acreditar los poderes y los documentos de identificación de las personas que actúen en su caso.

Además en el momento de la entrega se deberán mostrar:

- Fotocopia o copia digital (en correo electrónico, en dispositivo móvil, etc) del documento de identificación válido del destinatario (no es necesario si el destinatario es una empresa y ésta estampa su sello). Este documento no se archiva en la oficina, su uso es exclusivamente para control y verificación.
- Documento de identificación válido de la persona autorizada.
- Cuando la empresa carezca de sello, la oficina, tendrá que archivar junto con el M 4, una fotocopia de los documentos que acreditan el poder de representación de la persona autorizada.

La autorización puede presentarse también en un folio normal, pero en este caso habrán de anotarse también los datos del autorizante.

También se puede hacer una autorización genérica, para recoger toda la correspondencia dirigida a una persona física o jurídica. Para ello, se debe presentar un escrito en papel normal donde se recojan los siguientes datos:

- Nombre y dirección del autorizante.
- Nombre y número del documento de identificación del autorizado.
- Relación del tipo de envíos que se autoriza a recoger (certificados, reembolsos, giros...).
- Fecha y firma del destinatario.

Este documento se debe presentar en la oficina donde se van a recoger los envíos, acompañada de copia de los documentos de identificación de autorizante y autorizado, y **una vez revisada la identidad de ambos se devolverán, nunca deben quedar copias de DOIs en la oficina**, el documento de autorización queda archivado en la oficina. El destinatario podrá revocar la autorización en cualquier momento mediante un escrito donde indique esta circunstancia.

### CONDICIONES ESPECÍFICAS DE ENTREGA

Los envíos postales dirigidos a personas fallecidas serán entregados a sus herederos o a aquellos que tengan la administración de la herencia, una vez justificada su calidad de tales, salvo los que tengan la naturaleza de carta, en cuyo caso quedarán depositados en la oficina de destino. Desde esta oficina, se enviará consulta al remitente para que este autorice su entrega a los herederos u opte por su recuperación.

Para justificar la condición de heredero es necesario presentar copia de los siguientes documentos:

- Certificado de defunción que acredite el fallecimiento del destinatario del envío.



- Documento que acredite que la persona que recoge el envío es heredera del mismo: testamento, declaración de herederos, etc.

Además, si los herederos son varios, deberá proporcionarse autorización escrita para la recogida del envío de aquéllos herederos no personados en la entrega del mismo.

Todos estos documentos se archivarán junto con el M-4, en el que se haya recogido la firma del heredero, según lo establecido en el Proceso de Archivo y Control de la Documentación.

Los envíos postales dirigidos a comerciantes constituidos en quiebra o personas declaradas en concurso de acreedores, se entregarán a los síndicos o a las personas designadas al efecto por la autoridad competente.

Los envíos postales dirigidos a unidades militares o entidades análogas se entregarán, salvo que medie prohibición expresa de los destinatarios de los envíos, a las personas autorizadas formalmente para hacerse cargo de ellos bajo la responsabilidad de quienes las hubieran autorizado.

En el caso de los centros penitenciarios se aplicará la normativa específica.

#### ENTREGA DE NOTIFICACIONES A PERSONAS JURÍDICAS

La entrega de notificaciones a personas jurídicas, se realizará al representante de estas, o bien, a un empleado de la misma, haciendo constar en la documentación de Correos y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando asimismo, el sello de la empresa (Art. 44.2 Reglamento de los Servicios Postales. Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre).

Solo para el caso de Comunidades de Bienes, entre las que se encuentran las Comunidades de Propietarios, se podrá hacer entrega de notificaciones obviando el requisito de la estampación del sello, en el caso de que éstas no dispusieran del mismo, considerándose suficiente los restantes requisitos.

Declarado nulo el uso del sello sólo en cuanto sea aplicable a la admisión y entrega de notificaciones de órganos judiciales, por Sentencia de 8 de junio de 2004, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo.

#### ENTREGA DE NOTIFICACIONES A ORGANISMOS PUBLICOS

La entrega de notificaciones a organismos públicos se realizará a un empleado de los mismos haciendo constar en la documentación de Correos y en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando asimismo, el sello del organismo público (Art. 44.3 Reglamento de los Servicios Postales. Real Decreto 1829/1999, de 3 de Diciembre). Declarado nulo sólo en cuanto sea aplicable a la admisión y entrega de notificaciones de órganos judiciales, por Sentencia de 8 de junio de 2004, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo.

#### ENTREGA DE ENVÍOS A MENORES

Se podrán entregar envíos cuyos destinatarios sean menores de edad, siempre que éstos tengan 14 años o más y presenten un documento válido de identificación.

La entrega a menores de catorce años, aunque acudan correctamente identificados, se realizará a algún miembro de su familia que acredite tal condición mediante la presentación de un documento válido, que además permita identificar al menor.

#### ENTREGA EXCLUSIVA AL DESTINATARIO

Los envíos cuya modalidad de entrega es "Entrega exclusiva al destinatario", no podrán ser entregados a otra persona que no sea el destinatario. El envío sólo se entregará previa comprobación de la identidad del destinatario, sin posibilidad de que la entrega se realice a terceros aunque estos posean autorización o delegación. Este modalidad de entrega exclusiva, solo puede ir dirigida a particulares, nunca a empresas o personas jurídicas, por lo que si llega a la Oficina algún envío para entrega exclusiva al destinatario dirigido a personas jurídicas, se deberá devolver a origen, liquidándolo en SGIE como DESCONOCIDO.

En algunos casos, cuando el cliente así lo marca en el fichero de prerregistro de los envíos, el sistema puede, además de solicitar el nº de documento de identificación del destinatario, verificar que su número efectivamente coincide con el informado en el fichero de prerregistro, impidiendo finalizar la liquidación como Entregado del envío en caso de no ser coincidentes.

#### ENTREGA DE ENVIOS DIRIGIDOS A DOMINIOS WEB

Cuando un envío vaya dirigido a un Dominio Web, y solo para los casos en que el propietario de dicho Dominio tenga suscrito un contrato con Correos, desde la Jefatura Comercial de la Zona se hará llegar un documento (e-mail o similar)



a la Jefatura de Red de Oficinas de la Zona a la que pertenezca la Oficina de Referencia del cliente, que contendrá los siguientes datos:

- Cuando el cliente que suscribe el contrato es una persona física:
  - Nombre y apellidos
  - NIF o documento válido
  - Dirección postal
  - Nombre del Dominio Web
  
- Cuando el cliente que suscribe el contrato es una persona jurídica:
  - Nombre de la empresa
  - CIF
  - Dirección postal
  - Nombre del Dominio Web

El documento será enviado desde la Jefatura de Red de Oficinas de la Zona a la Oficina de Referencia, que lo archivará en una carpeta por orden alfabético del Dominio Web y que ha de servir como soporte documental para la entrega. La entrega a la persona física o jurídica, que figure en el documento como propietaria del Dominio, se realizará con las mismas formalidades de cualquier otra entrega. La carpeta se rotulará "Documentos Entrega Dominios Web".

En el caso de que la Oficina no disponga de dicho documento, no se podrá realizar la entrega del envío.

Una copia de este documento deberá archivarse en la Jefatura de Red de oficinas de la Zona.

#### ENTREGA DE GIROS NACIONALES E INTERNACIONALES

Para ver la operativa a desarrollar en la entrega de Giro Inmediato, Giro Nacional y Giro Internacional ver Proceso de Recepción de Dinero.

#### ENTREGA DE EXPEDICIONES

- Completas: Una relación de envíos o bultos con un mismo remitente, destinatario y producto. La entrega de dichos envíos sólo es posible si afecta a la totalidad de los bultos o envíos que la componen.
- Parciales: Una relación de envíos o bultos con un mismo remitente, destinatario y producto. La entrega de dichos bultos es posible de hacerla fraccionada sino estuvieran todos los bultos en el almacén de la oficina.

#### ENTREGAS MÚLTIPLES

Un cliente podrá recoger varios envíos de forma unitaria mediante la opción entrega múltiple de SGIE. Las medidas de identificación y requisitos serán los mismos que en la liquidación unitaria solo que el cliente realizará una única firma en una relación de todos los envíos.

Para remesas mayores de 500 envíos es aconsejable no imprimir la relación ya que puede demorar mucho la agilidad en la entrega, siempre y cuando se recoja correctamente la firma en la tableta.

## 02 Localizar el envío (Atención al público)

Se localiza el envío en el almacén correspondiente, se traslada hasta el puesto de atención al público. Se comprueba el tipo de envío y que realmente es el que corresponde entregar al cliente.

**Nota:** Para localizar el envío hay que tener en cuenta los datos que vienen reflejados en el Aviso de Llegada, SMS o correo electrónico (Tipo de Envío, fecha de Aviso, Sección de Reparto, etc.).

Hay situaciones en las que en un mismo aviso procedente de la unidad de distribución se detallan varios envíos. En estos casos la oficina entregará al destinatario todos los envíos informados en el M4, salvo que el cliente manifieste su intención de rehusar alguno de ellos, en cuyo caso se procederá de acuerdo a la voluntad del cliente. Posteriormente se realizará la liquidación en SGIE informando para cada envío del resultado que corresponda.

#### PETICIÓN DE ENTREGA A DOMICILIO

Esta opción es válida en Capitales de Provincia y poblaciones con este servicio.

El cliente puede solicitar la entrega a domicilio, previo pago de la tarifa correspondiente (ver Tarifas) de envíos que no sean cartas ni tarjetas postales y pesen más de 500 gramos y Paquetes Postales. También este servicio es aplicable a aquellos productos con entrega a domicilio, en el caso de que se hayan agotado sin éxito los intentos de entrega inherentes al producto.

Procedimiento:



1. El cliente se pone en contacto con la Oficina donde está depositado el envío avisado, solicitando la entrega en domicilio.
2. La Oficina accede a SGIE, menú Salidas > Liquidación > Petición de Entrega a Domicilio y leerá el código de barras del envío. Se habilita una ventana para seleccionar el tramo de peso, según el peso y la zona de tarifa. Si se está de acuerdo con los datos introducidos, se pulsa el botón Aceptar.
3. Se asigna el envío a un despacho encaminándolo a la Unidad de Reparto.

### 03 Comprobar si hay importes a cobrar (Atención al público)

Cobrar el importe indicado sobre el envío o en su documentación.

#### REEMBOLSOS

Para los envíos contra reembolso que no circulen como carta ni con valor declarado, el remitente puede autorizar al destinatario a comprobar el contenido antes de realizar la recepción del envío. Esta circunstancia debe venir indicada en la cubierta, pudiendo en este caso el destinatario proceder a examinar el contenido del mismo en presencia del empleado, decidiendo una vez examinado si lo recoge o lo rehúsa.

#### DERECHOS DE ADUANA

Algunos envíos procedentes de países no pertenecientes a la Unión Europea, Ceuta, Melilla y Canarias, pueden venir gravados con importes por la realización de trámites aduaneros que han de ser cobrados al destinatario. Estos envíos deberán venir acompañados del Documento Tributario Aduanero (DTA), donde vienen reflejados los importes a cobrar.

#### ENTREGA DE ENVÍOS CON DERECHOS DE ADUANA EN OFICINAS DE LA ZONA 7

Los envíos que llegan a las Oficinas de la zona 7 con tratamiento aduanero para su entrega al destinatario, llevan como documentación aduanera el Documento Interno de Liquidación (DIL) que recoge las cantidades tributarias a pagar por el destinatario en la entrega y en el caso de los envíos ROS nacionales la cantidad del Reembolso. En el caso de ROS internacionales, el DIL no recoge el ROS ni los derechos de giro, aunque sí están informados en SGIE.

Los envíos van acompañados de la siguiente documentación:

- Para entregar al destinatario:
  - Factura de Correos
  - Factura de la mercancía contenida en el envío
- Para custodia de Correos:
  - Factura de la mercancía
  - Documento Interno de Liquidación -DIL- firmado por el destinatario.

La Oficina deberá de recoger la firma del destinatario en el acto de la entrega de los envíos como autorización de despacho aduanero.

Antes de proceder a la entrega de los envíos, es importante que se realicen las siguientes verificaciones:

- Comprobar que el envío/remesa llega con la documentación para entregar al destinatario y para custodia de Correos.
- Comprobar la coincidencia de las cantidades asociadas en SGIE y las recogidas en el Documento Interno de Liquidación para cada envío. En caso de no coincidencia, se abrirá incidencia al CAU, comunicándolo además al responsable provincial VEGA (excepción Ros Internacional)

En el caso de remesas es OBLIGATORIO entregar en el mismo acto todos los envíos pertenecientes a la remesa.

En caso de que falte un envío de la remesa comunicar al responsable VEGA de la provincia.

Envíos contra reembolso Nacionales. Deben coincidir todas las cantidades, incluido el ROS, para cada envío en SGIE y en el DIL:

- Tarifa DUA
- Tributos de la mercancía: IGIC, AIEM, RM
- ROS

Envíos contra reembolso Internacionales. Deben coincidir las siguientes cantidades asociadas a cada envío en SGIE y en el DIL:

- Tarifa DUA
- Tributos de la mercancía: IGIC, AIEM, RM



## ENVIOS CON TASA DE DEVOLUCIÓN

Se debe cobrar la tasa correspondiente a la devolución, ya que ésta no está incluida en el importe del franqueo. Esta tasa será igual a la tarifa correspondiente al envío, sin los valores añadidos que pudiera tener (reembolso...).

## PAQUETES POSTALES INTERNACIONALES

Cuando hayan llegado devueltos, según las instrucciones dadas por el remitente en el impreso de admisión, hay que cobrar la tarifa correspondiente a la modalidad de devolución elegida, independientemente del sistema utilizado para el envío al país de destino. (P. ej., para un paquete enviado como prioritario, si en el impreso de admisión solicita la devolución como económico, se le cobrará la tarifa correspondiente a la modalidad económica).

En el caso de envíos devueltos a clientes con contrato, el cliente puede realizar este abono a través de un albarán de entrega contra su número de contrato. Este albarán se debe registrar en la aplicación de albaranes de entrega.

## APARTADOS DE FRANQUEO EN DESTINO:

Los apartados de franqueo en destino permiten a titular del apartado recibir correspondencia para ser franqueada en la Oficina que realiza la entrega. Al clasificar la correspondencia dirigida a este tipo de apartados, se deberá separar la de modalidad "Franqueo en Destino" para realizar el albarán de entrega a través de la aplicación IRIS. Se deberá cobrar al cliente en el momento de la entrega el importe del franqueo.

### Elementos de sistemas TI referenciados:

- ALBARANES DE ENTREGA

## 04 ¿El envío está gravado por ADT? = Sí

### 05 Informar al cliente ( )

El empleado informa al cliente que debido a la tipología de la mercancía y/o a su valor, Correos ha realizado la declaración correspondiente frente a la AEAT gravando al envío los suplidos correspondientes. Además ADT (Correos Express) añade la tarifa correspondiente al trabajo de representación que realiza.

Todos estos datos se muestran en los sistemas y en el anexo DTA que lleva el envío.

## 06 ¿El cliente declina la representación de Correos frente a la aduana? = Si

### 07 Devolver el envío a ADT ( )

Se procede a liquidar el envío en SGIE como "Declina la representación de Correo".

Posteriormente la oficina debe encaminar el envío a la atención de CARLOS GONZÁLEZ, ADT a la calle Alfa s/n Edificio Correos Terminal de Carga Barajas 28042 Madrid. Debe constar el número de teléfono del cliente y si es posible también el correo electrónico, además de adelantar dicha información por correo electrónico: [infoexadt@correosexpress.com](mailto:infoexadt@correosexpress.com)

De este modo, cuando el envío entre en el ADT le pedirán al cliente el escrito solicitando que desea hacer el trámite por sus propios medios. El cliente deberá realizar el trámite personalmente o contratando a un tercero.

**Nota:** Si el cliente que habitualmente recibe envíos y que desea hacer siempre el trámite por sus medios. Cada vez que vaya a recibir un envío, y en cuanto salga del país de origen (antes de entrar en ADT), debe avisar de ello por internet en la página [www.adtpostales.com](http://www.adtpostales.com), gestionando su autodespacho.

## 04 ¿El envío está gravado por ADT? = No

## 06 ¿El cliente declina la representación de Correos frente a la aduana? = No

### 08 Cobrar Importes (Atención al público)

Se procede a cobrar los importes al clientes, teniendo en cuenta las especificaciones detalladas en la actividad 03.

**Nota:** En aquellos casos en que los envíos porten documentación, se retira la documentación correspondiente para posteriormente proceder a su liquidación.

### 09 Comprobar si hay Aviso de Recibo (Atención al público)

Comprobar si el envío lleva el servicio adicional de Aviso de Recibo

### 10 Formalizar Aviso de Recibo (Atención al público)

Recoger en el Aviso de Recibo la siguiente información:

- Fecha de entrega.
- Nombre del receptor.



- Número de documento de identificación válido.
- Relación con el destinatario si no es el mismo.
- Firma

El empleado de Atención al Público debe incluir:

- Su identificación (NIP).
- Firma.
- Sello de fechas.

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PROFESIONAL (NIP)

Los empleados utilizarán preferentemente el NIP en la cumplimentación de los avisos de recibo.

## 11 Grabar la entrega (Atención al público)

La grabación se realiza en SGIE en el momento de la entrega, pues el cliente debe firmar en la tableta digitalizadora para que quede constancia del hecho.

Para los casos que no se realice la firma en la tableta digitalizadora, se deberá grabar la entrega en SGIE a través del menú "Firma papel".

### Elementos de sistemas TI referenciados:

- GIRO ELECTRÓNICO
- SGIE

## 12 ¿Hay que realizar recogida asociada a la entrega? = Si

### 13 Realizar entrega con recogida (Atención al público)

En algunos casos, asociada a la entrega del envío, es necesario que el empleado de la oficina solicite al destinatario determinada mercancía, documentos, etc., que habrá que cursar al remitente del envío de ida mediante logística inversa.

Puede consultar la operativa en la siguiente ruta en Conecta: Cómo trabajamos > Procesos > Procesos Oficina > Servicios Postales > Entrega.

El procedimiento operativo es el que se describe a continuación:

IMAGEN 1: Un cliente se presenta en la oficina a retirar un envío. Una vez localizado en el almacén, se procede a iniciar en SGIE el proceso de liquidación como "Entregado al destinatario".

IMAGEN 2: Si hay que realizar una recogida, el sistema (SGIE) informa desde una pantalla de la mercancía/documentos a retirar y aparece un campo donde hay que informar del código del envío de vuelta. Éste siempre será en la modalidad de logística inversa con prerregistro (LI). Si el remitente en el fichero del prerregistro ha informado "imprimir etiqueta", este check aparecerá habilitado en la pantalla, por lo que se podrá marcar e imprimir al Aceptar. De lo contrario, el check permanecerá deshabilitado.

IMAGEN 3: El empleado informa a SGIE del código de LI.

IMAGEN 4: Si éste es correcto, aparecen de forma sucesiva dos cuadros de texto informativos, indicando que el LI es correcto y que dicho envío ha sido dado de alta en IRIS.

IMAGEN 5 y 6: Finalizamos la liquidación por el procedimiento habitual.

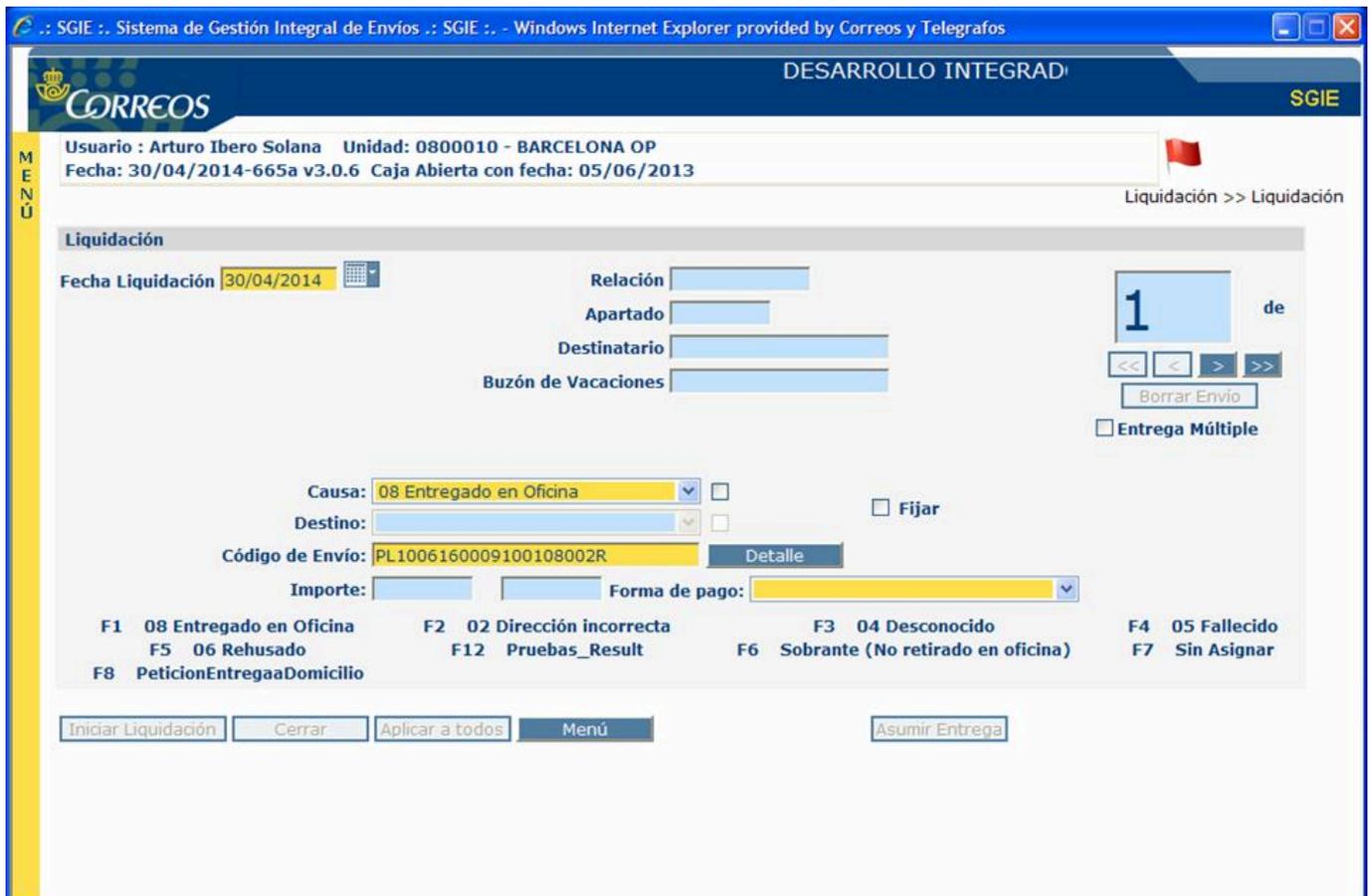
El envío ha sido entregado al destinatario y admitido el de vuelta (logística inversa).

Si el código del LI de vuelta no coincide con el prerregistrado por el cliente, el sistema informa del error e impide finalizar el proceso de entrega. Sin verificar que el LI es correcto no se puede realizar la entrega.

En los casos en que el destinatario del envío de ida no aporte la mercancía/documento solicitado para el envío de vuelta, se deberá liquidar como "No entregado: Falta envío de vuelta". Automáticamente el envío de ida se estaciona, siguiendo en estos casos el procedimiento habitual para los envíos estacionados.

**Nota:** Cuando el envío lleve asociados los valores añadidos de EED (entrega exclusiva al destinatario) y/o PEE (prueba de entrega electrónica), el procedimiento será el habitual en estos casos, solicitando el sistema los requisitos propios de estos valores añadidos.

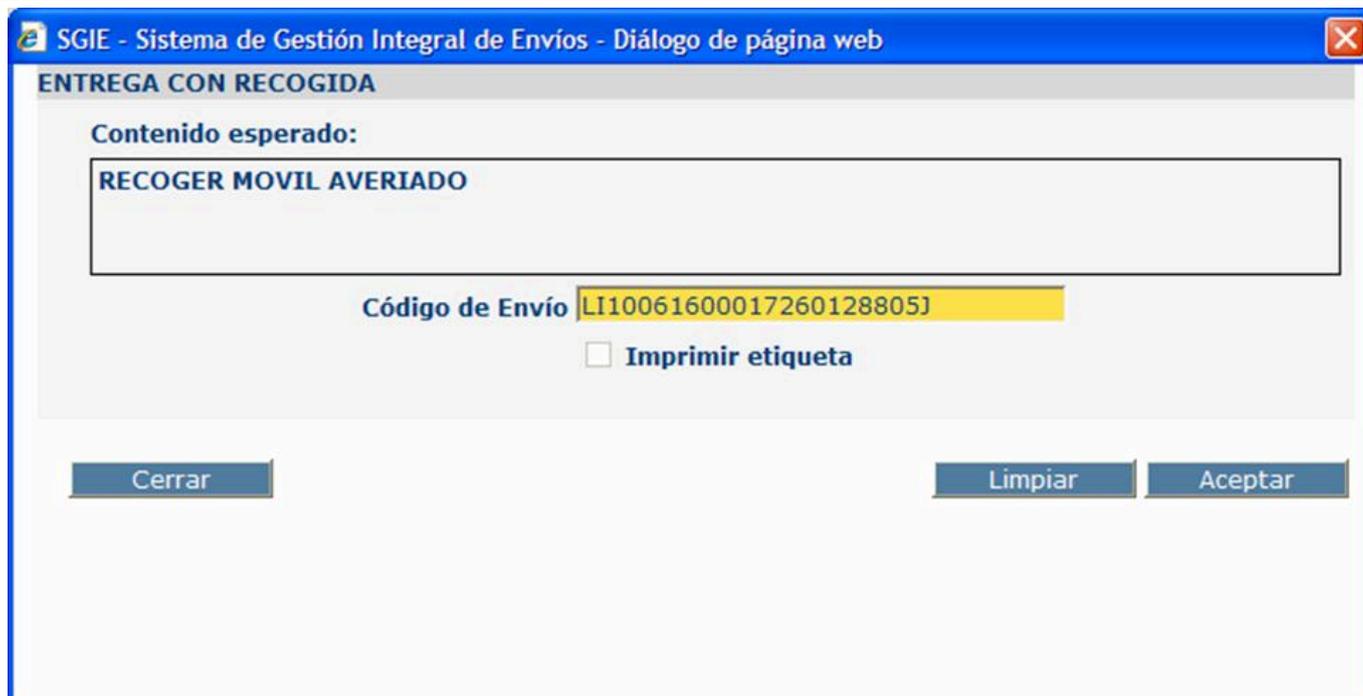
En algunos casos, además de las instrucciones que aparecen en SGIE para la entrega y recogida de estos envíos (verificación documental, firmas de contratos, fotocopias de documentos, etc.) el remitente puede incorporar en el envío de ida (Packing List, etiqueta, etc.) instrucciones ampliadas para la esta operativa.



**IMAGEN 1: Comenzamos el proceso de liquidación como entregado al destinatario de la forma habitual.**

The screenshot shows a web application window titled "SGIE - Sistema de Gestión Integral de Envíos - Diálogo de página web". The main content area is titled "ENTREGA CON RECOGIDA". It contains a text input field labeled "Contenido esperado:" with the text "RECOGER MOVIL AVERIADO" entered. Below this is a "Código de Envío" field with a yellow background. There is an unchecked checkbox labeled "Imprimir etiqueta". At the bottom, there are three buttons: "Cerrar", "Limpiar", and "Aceptar".

**IMAGEN 2:** En la pantalla aparece un campo para informar del código del envío de vuelta, la información de la mercancía, documentos, etc. a retirar y un check por si hay que imprimir la etiqueta del LI.



SGIE - Sistema de Gestión Integral de Envíos - Diálogo de página web

**ENTREGA CON RECOGIDA**

Contenido esperado:

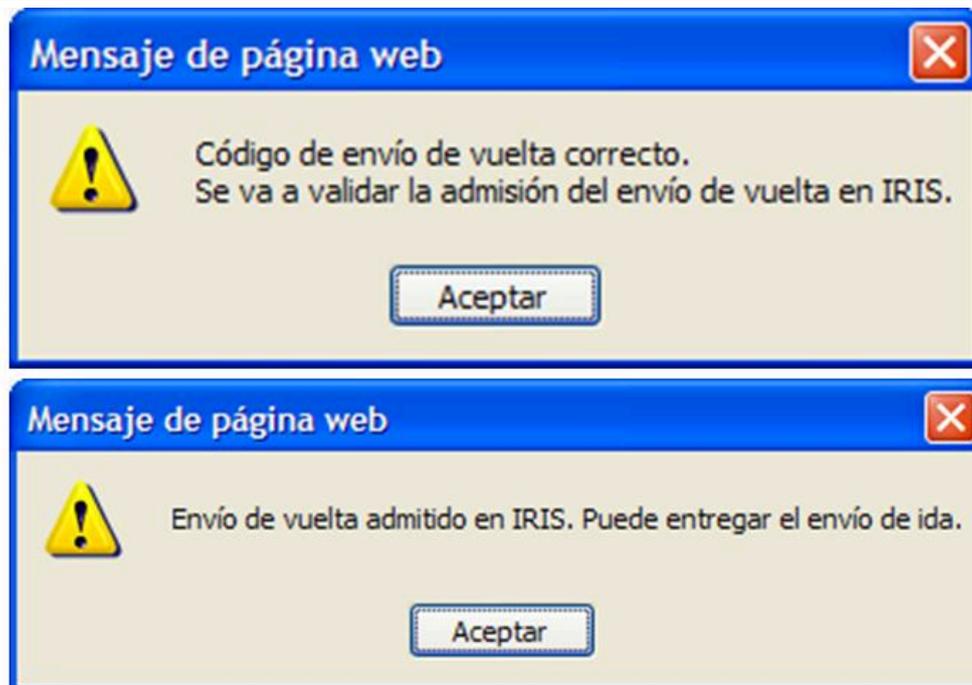
RECOGER MOVIL AVERIADO

Código de Envío LI10061600017260128805J

Imprimir etiqueta

Cerrar Limpiar Aceptar

**IMAGEN 3: Informamos del código LI y marcamos el check “Imprimir etiqueta” si procede.**



**IMAGEN 4: En los sucesivos mensajes SGIE informa si el LI es correcto y en este caso, lanzar un mensaje a IRIS para admitir el envío de vuelta (LI). No es necesario realizar el procedimiento de admisión por IRIS.**

SGIE :: Sistema de Gestión Integral de Envíos :: SGIE :: - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos

DESARROLLO SGIE

Usuario : Arturo Ibero Solana    Unidad: 0800010 - BARCELONA OP  
 Fecha: 30/04/2014-665a v3.0.6    Caja Abierta con fecha: 05/06/2013

Liquidación >> Liquidación

---

**Liquidación**

Fecha Liquidación: 30/04/2014

Relación:   
 Habitual:   
 Destinatario:   
 Buzón de Vacaciones:

2 de 2  
 << < > >>  
 Borrar Envío  
 Entrega Múltiple

Causa: 08 Entregado en Oficina      Fijar  
 Destino:

Código de Envío:

Importe:     Forma de pago:

F1 08 Entregado en Oficina	F2 02 Dirección incorrecta	F3 04 Desconocido	F4 05 Fallecido
F5 06 Rehusado	F12 Pruebas_Result	F6 Sobrante (No retirado en oficina)	F7 Sin Asignar
F8 PeticionEntregaaDomicilio			

**IMAGEN 5: El procedimiento de liquidación continúa de la forma habitual.**



Usuario : Arturo Ibero Solana    Unidad: 0800010 - BARCELONA OP  
Fecha: 30/04/2014-665a v3.0.6    Caja Abierta con fecha: 05/06/2013

Liquidación >> Liquidación

**Liquidación**

Fecha: 30/04/2014

Familia Situaciones	Envíos
Entregados	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

0,00 €

Modif. Entrega    Siguiente    Menú

**IMAGEN 6: Para finalizar, se proceder a cerrar la liquidación.**

## 12 ¿Hay que realizar recogida asociada a la entrega? = No

### 14 Entregar el envío (Atención al público)

Para la entrega de un envío registrado hay que acceder a SGIE Salidas > Liquidación > Entregado en oficina y leer el código de barras de dicho envío para que de forma automática se muestren en pantalla los datos del cliente y este firme en la tableta.

Una vez recogida la firma se pulsará el botón aceptar para que quede registrada la entrega.

Si se trata de una notificación, o de cualquier otro tipo de envío en el que tenga que quedar constancia del usuario que entrega, antes de pulsar el botón "Aceptar" la aplicación obligará a rellenar las casillas de "Código de usuario" y "Contraseña" con los datos corporativos del usuario. En caso que no sea necesario, no aparece este recuadro y se pulsa aceptar.

Una vez entregado el envío y recogida la firma digitalizada, el Aviso de Llegada (M-4) facilitado por el cliente se guardará en un lugar designado al efecto, para posteriormente proceder a su destrucción de forma controlada, de acuerdo a lo planteado en el proceso de Archivo y Documentación.

Cuando un cliente rechaza firmar en la tableta digitalizadora, pero quiere hacerlo en el Aviso de Llegada M-4, se utilizará el botón Firmar M-4. En este caso se archiva el Aviso de Llegada que deberá tener los siguientes datos:

- Fecha de la entrega.
- Número de documento de identificación válido.
- Firma del destinatario.

Si el envío lo retira una persona autorizada, se recoge la firma digital en la tableta de la persona autorizada y se archiva en la oficina el Aviso de Llegada (M-4) con la documentación correspondiente que habilita a esa persona para la retirada del/de los envío/s. La fotocopia del DNI del destinatario que autoriza la retirada no se tiene que archivar en la Oficina. Se solicita su presentación al autorizado exclusivamente a efectos de control y verificación, procediendo, tras la firma y entrega del envío, a su devolución al autorizado.

### ENVÍOS ORDINARIOS AVISADOS



No es necesario recoger la firma en la tableta digitalizadora o en el Aviso de Llegada, este se destruye siguiendo los mismos criterios establecidos para la destrucción de los M4 de envíos registrados.

#### ENVÍOS DEVUELTOS

Aquellos envíos que no puedan ser entregados por cualquier causa (rehusados, fallecimiento del destinatario, etc.) han de apartarse diariamente para ser devueltos a origen, realizando la liquidación que corresponda en SGIE.

**Nota:** Si el destinatario no pudiera o no supiera firmar, lo hará en su lugar un testigo, debidamente identificado. En ningún caso podrá estampar su firma como testigo el empleado del operador postal que efectúe la entrega.

#### RELACIÓN DE ENVÍOS (RELACIONES DESTINATARIOS HABITUALES / RELACIÓN DE APARTADO)

SGIE mostrará en la pantalla de firma un resumen con todos los envíos que han sido incluidos en la relación.

Se pueden dar dos circunstancias:

1. El cliente quiere todos los envíos de la relación: En este caso se liquida la relación de envíos y el cliente sólo firma una vez en la tableta digitalizadora.
2. El cliente no quiere todos los envíos de la relación: En este caso, antes de liquidar la relación de envíos, se deben sacar de la misma los envíos que no quiere el cliente, cambiando la situación de dichos envíos a otra distinta a la de "ENTREGADO EN OFICINA". Luego se liquida la relación con el nuevo conteo de envíos.

LISTA: para entregar el envío no es necesario generar previamente en SGIE un Aviso de Llegada para recoger los datos de la entrega y la firma del destinatario, estos datos se recogen en la tableta digitalizadora.

#### ENVÍOS GRAVADOS POR LA ADUANA

Previo cobro de los importes asociados, al destinatario se le entrega la parte inferior del Documento Tributario Aduanero (DTA -Justificante para el Destinatario) como justificante del pago, estampando el sello de fechas en el lugar reservado para ello. Si el DTA conserva el Justificante para la Unidad de Reparto, deberá destruirse.

La entrega de envíos PAQ ESTÁNDAR y PAQ PREMIUM en los que el cliente haya sido avisado por SMS se hará siempre al destinatario que figure en el SMS o persona autorizada por éste previa identificación mediante un documento válido y bajo firma.

#### TELEGRAMAS

La liquidación de estos envíos se hace como la del resto de envíos registrados, seleccionando en SGIE, Salidas>Liquidación, leyendo el código de barras para que el cliente pueda firmar en la tableta digitalizadora.

En caso de no entrega, se anotará en esta misma solapa el motivo, pero en este caso se mantiene unida al telegrama, haciendo asimismo la liquidación en SGIE.

#### ENTREGA DE REEMBOLSOS

Los envíos con reembolso, una vez cobrada la cantidad del reembolso y entregado el envío al cliente, no se podrán rehusar por el destinatario. Las cantidades satisfechas por el destinatario tienen que integrarse en el Código de Control de Cobros, de acuerdo con la operativa definida para estos casos.

### 15 ¿El cliente solicita factura? = Si

#### 16 Generar factura (Atención al público)

En los casos en que el envío que se entrega tiene importes asociados que hay que cobrar al cliente, a través de SGIE podemos generar la factura, cuando éste lo solicite. Para ello hay que acceder a SGIE / Facturas. Se introduce el código del envío que ha generado los importes y se procede a generar la factura.

Desde esta utilidad podemos:

- Emitir facturas.
- Reimprimir facturas.
- Anular facturas.