

1. OPERATIVA DEL PRODUCTO

Sistema informático Online: servicio de Albaranes y Depósitos Online (ADO)

Correos pone a disposición de los clientes a través de su **Oficina Postal Virtual**, una herramienta **Web** que permite la **generación y consulta de albaranes** y depósitos para su admisión. El Servicio **Albaranes y depósitos OnLine (ADO)** permite la generación de la documentación de admisión de los servicios postales.

Los datos del albarán se pueden introducir de forma manual o mediante archivo quedando la información almacenada en los sistemas de información de Correos a la espera de su validación en el proceso de admisión.



Esta herramienta es 100% on line. Además ofrecemos también la posibilidad en esta misma página de descargar nuestra otra alternativa para la generación off line de Albaranes: GANES.

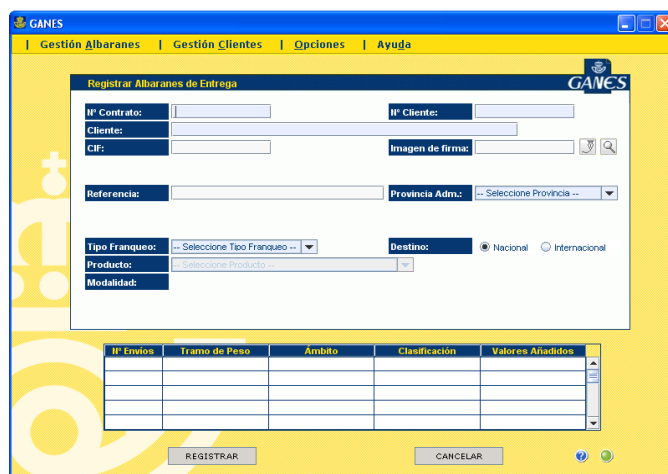
Los documentos obtenidos incorporan una nube de puntos con la información codificada, que al leerse en el centro de admisión, permitirá incorporar los datos al sistema de forma ágil y automatizada.

Internamente, Correos en todas sus oficinas y centros de admisión dispone de una extensa Red Informática IRIS v.6 y 7 que permite el registro de los 3 posibles tipos de albaranes presentados por el cliente:

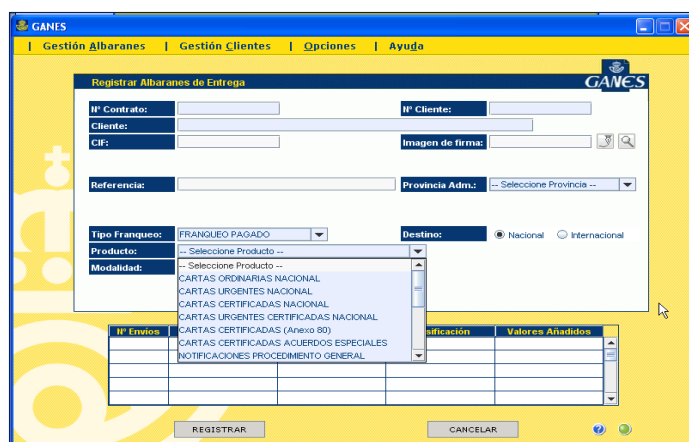
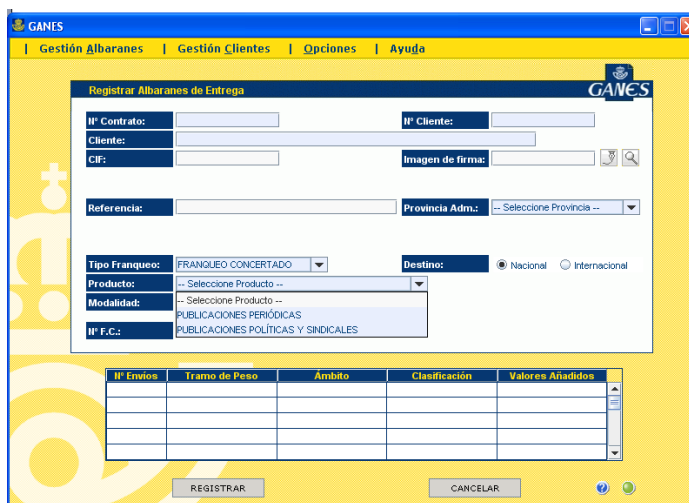
- Albarán con nube de puntos: contiene toda la información en un código legible con un lector óptico. Ha sido generado por el cliente con la aplicación GANES o por sus medios.
- Albarán con código de barras: prerregistrado por el cliente a través de la aplicación de la Web de Correos.
- Albarán confeccionado a mano: que habrá que introducir todos los datos manualmente en el sistema IRIS 6.

Los datos de admisión pasarán directamente para ser contabilizados en el sistema de facturación de Correos, lo que disminuye el margen de error al tratar los datos.

A continuación se expone de forma gráfica la herramienta a disposición del cliente para que comprueben las distintas posibilidades que el sistema permite:



The screenshot shows the 'GANES' application window with a menu bar (Gestión Albaranes, Gestión Clientes, Opciones, Ayuda) and a title bar (GANES). The main area is titled 'Registrar Albaranes de Entrega'. It contains several input fields: 'Nº Contrato', 'Nº Cliente', 'Cliente', 'CIF', 'Imagen de firma', 'Referencia', 'Provincia Adm.' (with a dropdown menu), 'Tipo Franqueo' (with a dropdown menu), 'Destino' (with radio buttons for 'Nacional' and 'Internacional'), 'Producto' (with a dropdown menu), and 'Modalidad'. Below these fields is a table with 5 columns: 'Nº Envíos', 'Tramo de Peso', 'Ámbito', 'Clasificación', and 'Valores Añadidos'. At the bottom of the window are two buttons: 'REGISTRAR' and 'CANCELAR'.

Modelo de informe resumen de envíos gestionados.

El Sistema de Admisión de los envíos en Correos mediante la presentación de albaranes, permite disponer de toda la información de los envíos que gestione Correos y Telégrafos. La información disponible tiene la siguiente estructura:

- Informes con periodicidad diaria y mensual.
- Albaranes depositados por rango de fechas.

- Albaranes depositados por cada sede.
- Número de envíos depositados por Producto, Valor añadido, Tramo de peso y Ámbitos de destino.
- Informe resumen de envíos gestionados
- Importes facturados
- Gestión de incidencias
- Albaranes

La información de los Centros que no utilicen este sistema y la información consolidada, será proporcionada por Correos con la periodicidad que indique el cliente.

Asimismo, a la finalización del ejercicio económico, Correos facilitará, **en soporte informático**, un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio detallando para cada Unidad de Facturación el número y los importes correspondientes según:

- Tipo de Servicio
- Tramo de Peso
- Ámbito de destino
- Servicios Adicionales, cuando proceda.

Entrega de las notificaciones.

Medios para la acreditación de la entrega de las notificaciones administrativas.Garantías de autenticidad del notificador.

El mercado postal español está regulado por la Ley Postal 43/2010, cuya Disposición adicional primera, establece que “La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad anónima, tiene la condición de operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal por un periodo de 15 años...”.

De acuerdo con lo anterior, y por aplicación del artículo 22.4 de la citada Ley Postal 43/2010, la actuación de Correos goza de la “presunción de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales, tanto las realizadas por medios físicos, como telemáticos, y sin perjuicio de la aplicación a los distintos supuestos de notificación, de lo dispuesto en Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esta presunción de veracidad y fehaciencia ha sido ratificada por la Sentencia del Tribunal Supremo nº 5395/2015, de 10 de diciembre.

Por tanto, las notificaciones realizadas por Correos hacen fe en cuanto a su entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega. La Sentencia del Tribunal Supremo nº 5395/2015, de 10 de diciembre, ha reconocido el carácter de fehaciencia en la entrega de las notificaciones, prueba del rechazo o imposibilidad de la notificación únicamente a órganos de la Administración Pública o a entidades directamente dependientes de ella, entre ellas, a la SAE Correos y Telégrafos.

Garantías de recepción /entrega de la notificación.

Para acreditar la entrega de las notificaciones, Correos utiliza los siguientes procedimientos:

- **Aviso de Recibo:** es un servicio adicional que acompaña a los envíos certificados (carta certificada, notificación, etc.); su finalidad es la **confirmación por escrito** de los datos relativos a la entrega o intento de entrega del envío. Recoge la información acreditativa del intento de entrega o entrega final. Tiene validez legal como prueba documental de la entrega o intento de entrega del envío. Este aviso de recibo físico puede sustituirse por el **Aviso de Recibo Electrónico o PEE**.

► **Procedimientos de Entrega de las Notificaciones.**

Procedimiento General de entrega de las notificaciones administrativas

De acuerdo con la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las comunicaciones de la Administración a los particulares o interesados exigen que las circunstancias que afectan a la entrega de la notificación se hagan constar en el expediente (por lo que Correos utiliza el servicio adicional de "Aviso de recibo"), para cumplir con el requisito de la **constancia fehaciente de su recepción**, y un **segundo intento de entrega** a domicilio en el caso de que el primero resulte fallido.

La entrega de la notificación se efectuará en el domicilio del destinatario, y en el caso de que éste no se encuentre presente, podrá ser entregada a cualquier persona que se encuentre en el mismo y haga constar su identidad mediante el correspondiente documento oficial de identidad (DNI, pasaporte o carnet de conducir).

Una vez que la notificación haya sido entregada se procederá a la devolución del aviso de recibo debidamente cumplimentado con la fecha, la identidad de la persona que se hace cargo de la notificación, su número de DNI o documento que lo sustituya, la firma y su relación con el destinatario en caso de que no lo sea.

El empleado de Correos hará constar su firma, su número de identificación, fecha y sello de la empresa en el Aviso de Recibo que, en su caso, acompañe a la notificación y en el Aviso de Llegada si el mismo procede.

En caso de ausencia del destinatario, Correos realizará la entrega de las notificaciones administrativas del cliente según el procedimiento recogido en la Ley 39/2015, que fija que si nadie se hiciera cargo de la notificación se repetirá el intento por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo se realizará después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación.

Si practicado el segundo intento, éste resultase infructuoso por la misma causa consignada en el párrafo anterior o bien por ausencia en el domicilio, se consignará dicho extremo en la oportuna documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el “Aviso de recibo” que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se realizó el segundo intento”.

Una vez realizados los dos intentos sin éxito, Correos depositará en **lista** las notificaciones, durante el plazo establecido, **7 días naturales**; para ello, se procederá a dejar al destinatario “**Aviso de Llegada**” en el correspondiente casillero domiciliario, debiendo constar en el mismo la oficina, plazo de permanencia en lista de la notificación y las circunstancias expresadas relativas al segundo intento de entrega. Dicho aviso tendrá carácter ordinario.

Correos no procederá a un segundo intento de entrega cuando:

- La notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, debiendo hacer constar esta circunstancia por escrito con su

firma, identificación y fecha, en la documentación del empleado del operador postal.

- La notificación tenga una dirección incorrecta.
- El destinatario de la notificación sea desconocido o haya fallecido.
- Cualquier causa de análoga naturaleza a las expresadas, que haga objetivamente improcedente el segundo intento de entrega.

El empleado de Correos hará constar su firma, su número de identificación y sello de la empresa en el "Aviso de recibo" que, en su caso, acompañe a la notificación y en el "Aviso de llegada" si el mismo procede.

Particularidades en la entrega de notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos:

La entrega de notificaciones por parte de Correos a las personas jurídicas se realizará al representante de éstas, o bien, a un empleado de la misma, haciendo constar en la documentación del empleado del operador postal 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.

La entrega de notificaciones a organismos públicos se realizará a un empleado de los mismos, haciendo constar en la documentación del empleado del operador postal 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.

Asimismo, podrán entregarse en el Registro general del organismo público de que se trate, bastando, en este caso, la estampación del correspondiente sello de entrada en los documentos citados en el párrafo anterior.

Entrega de notificaciones informatizadas.

Si se trata de **depósitos masivos de certificados o notificaciones** que requieran retorno de información y/o etiquetas personalizadas irá acompañado de la presentación de un **fichero electrónico** con la información detallada de los envíos depositados. Correos realizará la gestión de la información de las notificaciones a través de su plataforma tecnológica **SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados)**, con total **seguridad y confidencialidad de la información**.

En cada fichero de retorno remitido, Correos informa del estado de cada remesa cargada en SICER, depositada o no, hasta su cierre (que significa el fin de actualización de esa remesa), así como de los resultados de la entrega o intento de entrega cada envío, a medida que se vayan produciendo.

Con la información cargada correctamente, Correos devolverá al organismo remitente los ficheros **con el estado de sus envíos** de forma diaria, semanal, quincenal.. de acuerdo a la opción establecida.

Correos comunicará el resultado final del proceso de distribución de cada notificación en un plazo **máximo de 6 días hábiles** una vez sea entregada la notificación al destinatario o devuelta a la administración por imposibilidad de su entrega. Esta tarea será facilitada por el código de barras que incorporan todas las notificaciones y los justificantes de recepción. **Diariamente**, Correos enviará un fichero con esta información

Los estados –resultados de la entrega– que se informan son los siguientes:

Código	Denominación
01	Entregado en Domicilio (Final)
02	Dirección Incorrecta. En proceso de devolución (Final)
03	Ausente (Seguimiento. Implica aviso)
04	Desconocido. En proceso de devolución (Final)
05	Fallecido. En proceso de devolución (Final)
06	Rehusado. En proceso de devolución (Final)
07	Nadie se hace cargo (Final)
08	Entregado en oficina (Final)
09	Caducado. No retirado oficina. En proceso de devolución (Final)
10	Entregado turno tarde (Final)
11	Devuelto turno tarde (Final)
12	Llegada a oficina (Seguimiento)
13	Depositado en Buzón (Final)
14	Llegada a Oficina. Emitido aviso a destinatario (Seguimiento)
15	Emitido 2º aviso a destinatario (Seguimiento)
18	Entregado en destino (Final)
27	Entregado al remitente por devolución (Final)
EA	Extraviado (no se puede justificar la entrega, no aparece) (Final)
EB	No ha sido depositado en Correos y Telégrafos. (Final)
EC	Sustracción, robo. (Final)
ED	Envío fuera de ámbito SICER. (Final)
EZ	Sin Información. Será automático al cierre de la remesa (Final)

❖ **Cierre de las remesas de notificaciones e indicadores mensuales de calidad.**

A los 45 días naturales desde la fecha de depósito de una remesa de notificaciones, Correos dará por cerrada la misma y remitirá los siguientes indicadores de calidad de servicio:

- Porcentaje de notificaciones entregadas a sus destinatarios.
- Porcentaje de imágenes escaneadas respecto al total de las entregadas.
- Porcentaje y número absoluto de notificaciones extraviadas o mal tramitadas –envíos sin AR, envíos sin imagen o disconformes con la normativa- .

Entrega de notificaciones Informatizadas con digitalización.

Esta notificación presenta las mismas características y tratamiento postal que las notificaciones informatizadas en general, pero Correos procederá a la **digitalización** del Aviso de Recibo una vez tramitado, y al envío de las imágenes de los AR digitalizados en ficheros en un plazo máximo de 6 días desde la práctica efectiva de la notificación o sea devuelta por imposibilidad de su entrega.

También emitirá **certificaciones sustitutorias** de los justificantes extraviados o deteriorados, que escaneará igualmente para su envío. Al hacer la digitalización, Correos asociará a cada documento el número de la caja y un número secuencial para su localización posterior. Esta tarea vendrá facilitada por el código de barras que incorporan los justificantes de todas las notificaciones.

Las imágenes serán digitalizadas en el formato más conveniente a los intereses del remitente, en blanco y negro. Tienen una resolución mínima de 200 dpi. Éstas están indexadas tanto digitalmente en la propia imagen como en el documento físico para facilitar su posterior localización.

Si así es requerido, Correos custodiará los justificantes, envíos no entregados y certificaciones sustitutorias escaneadas. Las cajas se archivarán de manera ordenada para la localización de los documentos en caso que fuese necesario. Si se solicita un documento Correos se lo remitirá en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la solicitud. Esta custodia se mantendrá durante toda la vigencia del contrato y se prolongará hasta los 6 meses siguientes a la fecha de la recogida del último envío postal por el adjudicatario.

La Digitalización que oferta Correos permite escanear y tratar todo tipo de documentos de forma electrónica. Al hacer la digitalización, Correos asociará a cada documento el número de la caja y un número secuencial para su localización posterior. Esta tarea vendrá facilitada por el código de barras que incorporan los justificantes de todas las notificaciones.

Las imágenes y los datos se transmitirán a través de los siguientes canales:

- **Vía Spazio depositando las imágenes en un servidor de Correos al que los clientes acceden utilizando conexión SFTP / SSH (Secure File Transfer Protocol con SSH) y autenticación con certificados digitales para la extracción de las mismas.**

Entre las ventajas más evidentes de este sistema están:

- Confidencialidad e Integridad de los datos. / Seguridad en la transmisión de datos.
 - Inmediatez en la disponibilidad de la información. En caso de desconexión, por cualquier circunstancia, el envío puede retomarse desde el punto de ruptura.
 - Facilidad de uso.
- **EDITRAN IP Versión 4.1**, para clientes con línea punto a punto con Correos. En este caso, se concretarán entre Correos y el cliente la configuración de la sesión. Editran utiliza un protocolo de comunicaciones robusto (con códigos de

detección y corrección de errores) que permite la encriptación de los datos enviados y recibidos utilizando los principales sistemas de encriptación.

La **Digitalización**, puede llevar la posibilidad de entregar las imágenes escaneadas, firmadas electrónicamente con un certificado digital y con **sello de tiempo**. El sellado de tiempo acredita el instante en el que el E-AR es firmado digitalmente, a su recepción en los sistemas centrales de Correos, proporcionando garantía de la existencia y recepción de los datos en ese preciso momento.

La **Firma Digital** del Acuse de Recibo en formato electrónico proporciona al destinatario garantía de que el mensaje fue creado por Correos, y que no ha sido alterado ni sufrido manipulación de su integridad posteriormente. El algoritmo utilizado en la generación de firma es el estándar internacional SHA-1, firmado por la Autoridad de Certificación (CA) de Correos.

El **Sellado de Tiempo** acredita el instante en el que el e-AR es firmado digitalmente, a su recepción en los sistemas centrales de Correos, proporcionando garantía de la existencia y recepción de los datos en ese preciso momento. La Autoridad de Sellado de Tiempo (TSA) de Correos genera un sello de tiempo con el hash que incluye la fecha y hora cuya fiabilidad está garantizada por la sincronización periódica con el Real Observatorio de la Armada Española.

Notificaciones con Prueba de Entrega Electrónica (PEE).-

La Prueba de Entrega Electrónica es un servicio de Correos que sustituye el Aviso de Recibo tradicional por otro en formato íntegramente electrónico generado en las PDA y tabletas digitalizadoras de CORREOS. Consiste en un archivo xml con los

datos de la PEE al que se le añade un código seguro de verificación (CSV) con sellado de tiempo y firmado digitalmente. **La PEE** tiene plena validez jurídica.

Este servicio sustituye a los siguientes servicios adicionales:

- Aviso de Recibo (productos postales).
- Digitalización, clasificación y custodia de los AR.

La PEE es un servicio adicional, siempre y en todo caso ligado a un producto de Correos con entrega registrada, por ejemplo las notificaciones, que permitiría recoger y hacer llegar al órgano remitente la situación final de sus notificaciones y, en algunos casos, sus estados intermedios, así como todos los datos referentes a su entrega, devolución, rechazo o caducidad, en formato electrónico. En caso de no poderse realizar la entrega efectiva del envío, con recogida de la firma del destinatario, se emitirá la CEE (Certificación de Entrega Electrónica), en la que Correos certifica los datos asociados a la entrega del envío.

Verificación de integridad: Los documentos PEE y CEE incorporan un Código Seguro de Verificación (CSV) que permite su cotejo por el remitente, destinatario o un tercero, a través de un visor Web proporcionado por Correos, verificando la integridad (es decir, que no ha sufrido ninguna alteración en su contenido original) de cualquier PEE o CEE generada por los sistemas de Correos.

Las Pruebas de Entrega Electrónica se remitirían en formato XML, con plena validez jurídica, aunque también se podrían remitir en PDF. Esto significa que, en línea con las directrices de la Ley de acceso de los ciudadanos a la Administración Electrónica, el remitente prescindiría totalmente del papel en la gestión del resultado de sus notificaciones.

1. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

- Los gestores postventa.

2. FAQ'S:

- **¿Cómo se depositan los envíos en Correos?** Puede ser por el canal digital en Mi Oficina añadiendo el archivo y direcciones o por albaranes de manera presencial en grandes centros u Oficinas.
En Mi Oficina, utilizando ADO (albaranes digitales) y para depósitos presenciales, los clientes pueden utilizar GANES (herramienta de escritorio instalada en sus sistemas).
- **¿La notificación es una carta certificada para empresas y particulares?** La notificación es una carta certificada creada específicamente para la Administración. El remitente solo puede ser un organismo oficial.
- **¿Cuántos intentos de entrega tiene?** 2
- **¿Qué diferencia hay entre una carta certificada y notificación?** La diferencia es el remitente, en la notificación solo un órgano público; y otra es que la notificación lleva incluido obligatoriamente los valores añadidos de AR/PEE y gestión de entrega (dos intentos).

3. GARANTÍAS DEL PRODUCTO:

Las garantías se establecen por acuerdo con el cliente para envíos masivos.

Para no masivos, es la garantía de una carta certificada por pérdida, 30 €.



NOTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL





Índice



1 Introducción

2 Valores Añadidos

3 PEE

4 Oficina Virtual

5 Atención al Cliente





Introducción





Introducción

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)



La Notificación Administrativa es una comunicación certificada enviada exclusivamente por **Organismos y Entidades Públicas**. Dicha comunicación incluye:

- **Dos intentos de entrega** en domicilio (gestión de la entrega)
- Un comprobante de la entrega físico (**AR**) o electrónico (**PEE**)

Hay dos tipos de notificaciones:

- Administrativas: se acogen a la **Ley 39/2015 PACAP**
- Judiciales: se acogen al **Reglamento Postal y LOPJ (1985)**

Si falla el segundo intento de entrega, por lo general y salvando particularidades especiales, se deja un aviso de llegada, permanece en lista (de 7 a 15 días) y después se devuelve a origen.



Valores Añadidos





Valores Añadidos

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)



Las notificaciones, cuentan con el Acuse de Recibo Físico (AR) y la Prueba de Entrega Electrónica (PEE), siendo ésta última más eficiente y ofrece al cliente una gestión del retorno de la información más ágil y sencilla.

Además, tienen 2 intentos de entrega pero con particularidades dependiendo de la administración o la modalidad del producto asociado a éstas:

- **Notificación Informatizada Judicial (NC):** tienen dos intentos de entrega en el mismo turno, PEE, permanencia en lista 7 días e integración con ficheros remesas SICER.
- **Notificación Informatizada (ND):** Tienen dos intentos, PEE y sin permanencia en lista.
- **Notificación Informatizada (NE):** tienen dos intentos de entrega, PEE, permanencia en lista de 7 días y, depósito en buzón en vez de caducar en lista.
- **Notificación Informatizada (NT):** tienen dos intentos de entrega, PEE, permanencia en lista de 7 días e incluyen la gestión de retorno de información en SICER.





Valores Añadidos

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)



Otros valores añadidos que se pueden contratar sería la digitalización de los acuses (eAR), aunque está en desuso ya que la tendencia está en el uso de la PEE y la potenciación del Prerregistro de los envíos.

También se puede contratar, como valor añadido, la certificación de entrega y de depósito de la notificación.



PEE



PEE

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)



La PEE es un documento con sello de tiempo y con el detalle de la firma de la persona que recibió el envío asociado.



PROVA D'ENTREGA
PRUEBA DE ENTREGA



www.correos.es
902 197 197

22/07/2019 17:29



902197197-703015467

- **Seguridad:** se envía por HTML, con toda la garantía de Correos y con la firma electrónica.
- **Rapidez:** se envía a las pocas horas de la entrega al destinatario.
- **Custodia:** por defecto se custodian durante 5 años y, dependiendo del producto, se puede ampliar a 10 y 15 años.





PEE

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)



La PEE tiene una serie de **bondades** que pueden ser de utilidad para su empresa:

- **Digital:** al no tener que imprimirse el AR Físico, supone un ahorro de costes.
- **Flujo de Retorno de Información Ágil:** al estar ya en formato digital se devuelve como tal y no se tiene que hacer el proceso intermedio de digitalización de los AR.
- **Autenticación:** a través del CSV (Código Seguro de Verificación), se puede cotejar la autenticidad del documento en la Web de Correos.
- **Integración con los clientes:** para el uso de la PEE se pueden hacer a través de Web Service, a través del Canal Masivo, desde la Oficina Virtual y se puede solicitar en las propias Oficinas de Correos.





Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)

[illegible]

Remitente

Destinario

La PEE es el documento que **confirma la entrega.**

En el caso de **devolución**, se envía una **Certificación de Imposibilidad de Entrega**.

Productos en los que se puede contratar:

- Carta Certificada
- Notificaciones
- Burofax
- Telegramas
- Paq Premium/Estándar

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)



CORREOS

PRUEBA DE ENTREGA

www.correos.es
902 197 197

2872564

03/04/2017 18:45

AAC00000001117819417GJ

PRUEBA PRUEBA

PRUEBA

28903 GETAFE

Ref 1: referencia

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., Vía de Dublin 7, 28042 Madrid.
Tomo 18.886, Libro 9, Folio 20, Seño 8, Hoja 2840223, Inscripción 1, CIF A83662467.

Se envió: CDBA18000012890623001F, admitido el 03/04/2017
Para: PRUEBA PRUEBA

Dirección: PRUEBA NIRO 1
23001 JAÉN (JAÉN)

Ha resultado O8 Entregado en Oficina el 03/04/2017 a las 12:09,
Por el empleado 289962. Teniendo la siguiente información asociada:
Gestión de entrega por la Unidad: 2872564
Datos del receptor: DESTINATARIO, Documento: 11111111H

CORREOS	2872564 - MADRID RUIZ 13	FOLIO DESTINO F
DESTINO: NIRO1	DESTINATARIO: GIBR	TOMO: 1886
LIBRO: 9	PAGE:	
FECHA PRESTA:	FECHA PRESTA:	
EMISOR:	PRESTADOR:	
Nº ENVÍO:	IMPORTE:	
CDBA18000012890623001F	EUR	

niro.1

El/Las suscriptor/es debe/n que el envío manifeste los datos siguientes:

Entrega:

ARTICULO

BREVETADO

DESCRIPCION DETALLADA

E11111111H

Empaquetado con medida de seguridad:

(34082)

FOLIO

CDBA 18812879218906001F(1)Finalizado

Para consultar este documento acceda a la web de Correos www.correos.es en la sección de Tramitación

Folios repetidos en horario penúltimo (CELT).

Formato por Internet: SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS S.A., CIF A83662467, Tomo 18.886, Libro 9, Folio 20, Seño 8, Hoja 2840223, Inscripción 1, Página 1 de 1. Fecha: 03/04/2017 18:45:00

Correos firma electrónicamente la PEE y garantiza su integridad, seguridad y no alteración del soporte original.



PEE

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)

La PEE nos muestra los datos del receptor y la firma efectuada en el momento de la entrega tanto en la Oficina de Correos como en el domicilio (*)

Ha resultado 08 Entregado en Oficina el 03/04/2017 a las 12:09.
Por el empleado 268952. Teniendo la siguiente información asociada:
Gestión de entrega por la Unidad: 2872594
Datos del receptor: DESTINATARIO. Documento: 11111111H

Correos 2872594 - MADRID SUC 12 Fecha 03/04/2017 Hora 12:09

ORIGEN: 20003	DESTINATARIO: 20003
PROCESO: POLICIA	PROCESO: POLICIA
PROCESO: POLICIA	PROCESO: POLICIA
PROCESO: POLICIA	PROCESO: POLICIA

Nº ENVÍO: CDDA18000013889002301F **IMPORTE:** 0,00€

RECEPCIÓN:
El/La que suscribe declara que el envío recibido ha sido debidamente **Entregado**

EMPLEADO:	PROCESO:
destinatario	
CANAL/EMPORTE/OTRO:	
11111111H	

Empleado que realiza la entrega: 268952

CSV: 149123790195499915c74e99e52
Para cotejar este documento acceda a la web de Correos www.correos.es en la sección de Herramientas

Horas reflejadas en horario peninsular (CET).

Correos y Telégrafos SA - CIF A3304587 -
Firmado por ENTREGA

Por el empleado 268952. Teniendo la siguiente información asociada:
Gestión de entrega por la Unidad: 2872594
Datos del receptor: DESTINATARIO. Documento: 11111111H

El/La que suscribe declara haber recibido
12 envíos
Apellido y Documento:
Nombre Apellido 1 11111111111



CSV: 149123790195499915c74e99e52
Para cotejar este documento acceda a la web de Correos www.correos.es en la sección de Herramientas

Horas reflejadas en horario

(*) En el caso de que no se disponga de imagen de la firma, se emitirá una Certificación de Entrega por un representante de Correos y con la misma validez legal que la Prueba de Entrega.



PEE

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)



¿Cómo llegará la PEE a los clientes?

- **Envíos Masivos:** a través de la integración desde el canal masivo*. De ésta forma nos adaptamos a aquellos clientes que se integrado con nosotros.
- **OV2:** la gestión se hace desde la OV2 ya que la plataforma está integrada. Se puede ver la gestión completa en la presentación que explica la gestión de descarga de PEE desde la Oficina Virtual.





Oficina Virtual



Oficina Virtual

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)



Es recomendable orientar a las diferentes delegaciones de los clientes institucionales a la gestión de sus Clientes Contrato a través de la Oficina Virtual (OV2), ya que desde ésta plataforma el cliente tiene un control completo de lo que envía y de sus PEE, algo que refuerza nuestra orientación hacia la potenciación de la PEE y del Prerregistro de los Envíos.

GESTIONA TUS ENVÍOS

Seguimiento de envíos

- Mis envíos >
- Mis Pruebas de Entrega Electrónica >
- Mis Reembolsos >
- Mis Albaranes >
- Mis Remesas >
- Mis Servicios >

Envíos en curso

Completar / Anular envío en curso >

Imprimir documentación de un envío >

Incidencias

Gestionar un envío estacionado >



Sigue tu envío

Introduce tu código de envío o referencia

LOCALIZAR ENVÍO

Mis accesos

Seguimiento de campañas >

Oficina Virtual

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)



El cliente tiene que darse de alta en la OV2, entrando en www.correos.es y haciendo click en la pestaña de **Iniciar Sesión**. Una vez allí se ha de dar de alta, siguiendo los pasos y rellenando las casillas del formulario que aparece.

A continuación, el cliente se ha de poner en contacto con su gestor comercial para que termine de formalizar el alta y asociarla con su contrato. El Gestor Comercial tiene que dar los siguientes datos a Postventa para que creen el Facturable/Detallable que usará el cliente:



- 1 N° de Contrato
- 2 Denominación
- 3 Anexos
- 4 Contacto

Después el Gestor contactará con el departamento Postventa para que asocien el contrato con el usuario de la OV2, para lo que tendrá que dar:



- 1 N° Contrato y Cliente
- 2 Nombre de Usuario OV2
- 3 Cód.. Etiquetador



Oficina Virtual

Notificación Administrativa y Judicial (Argumentario de Ventas)



Las ventajas del uso de la Oficina Virtual para nuestros clientes es:

- Realizar los albaranes que acompañan al depósito de la correspondencia ordinaria y certificada: Los datos que registres se transmiten directamente a Correos, evita esperas innecesarias y errores en la facturación.
- Imprimir etiquetas con código de barras para identificar los certificados, las notificaciones o los envíos de paquetería.
- No hay que cumplimentar los Avisos de Recibo manualmente: Puedes solicitar una Prueba de Entrega Electrónica que tiene la misma validez jurídica. Antes de usar esta opción es imprescindible contactar con el comercial asignado.
- Puedes consultar la información de cualquier envío o remesa.
- Y su uso es muy intuitivo para clientes primerizos.





Atención al Cliente





Atención al Cliente

Notificación Administrativa (Argumentario de Ventas)



Para la gestión de las incidencias de nuestros clientes tienen diferentes correos, dependiendo de la zona a la que pertenecen:

- correosteatiendezona1@correos.com
- correosteatiendezona2@correos.com
- correosteatiendezona3@correos.com
- correosteatiendezona4@correos.com
- correosteatiendezona5@correos.com
- correosteatiendezona6@correos.com
- correosteatiendezona7@correos.com
- clientescd@correos.com (Clientes Corporativos – Grandes Cuentas)



