



TEMA 05

1. *Introducción: Los sistemas tecnológicos de Correos.*
2. *Iris 6.*
3. *SGIE*
4. *PDA*

SINDICATO LIBRE



VERSION 2020

1. INTRODUCCIÓN: LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DE CORREOS.

En esta tabla se puede observar la relación entre fases del proceso y sistemas que se utilizan según el ciclo de vida de los distintos productos y servicios prestados por Correos. Estos son los sistemas tecnológicos de Correos: **MERCURIO, TALOS, IRIS, SIEBEL, OV2, GECO, UNCE, GNOMO, WebService, WEB, SGIE y SICER.**

Los sistemas tecnológicos de Correos

En esta tabla puedes observar la relación entre fases del proceso y sistemas.

SISTEMA	INFORMA	ADMISIÓN	GESTIONAR	TRAZABILIDAD	ATC	INFORMACIONAL
OV2	X			X		
GECO	X					
SICER	X	X				
WebService	X					
IRIS		X				
SGIE			X			
TALOS			X			
MERCURIO				X		X
LINCE				X		X
WEB				X		X
GNOMO				X		
SIEBEL					X	

Los sistemas se utilizan según el ciclo de vida que acabamos de ver. Estos son los sistemas tecnológicos de Correos: MERCURIO, TALOS, IRIS, SIEBEL, OV2, GECO, LINCE, GNOMO, WebService, WEB, SGIE y SICER.

A) Fase 1: Informa (Pre Registro)

El cliente informa a los Sistemas los envíos que va a depositar con todos los datos necesarios para generar un envío. En esta fase intervienen los siguientes sistemas:

- **OV2: Oficina Virtual.** Frontal web para clientes incluyendo soluciones masivas y frontal web con funcionalidades de *Backoffice* internas (*Atención al cliente, Informes y alertas, gestión de promociones y operativas de cliente*).
- **GECO.** Generación de etiquetas para envíos de paquetería de grandes clientes. Se trata de la información para la admisión individualizada de los envíos.
- **SICER.** Gestión de envíos registrados grandes clientes. Consiste en: Recepción de ficheros de clientes con datos de envíos registrados. Admisión de remesas. Captura de resultados de entrega, bien en la propia aplicación o procedentes de SGIE. Retorno de

fichero al cliente con los resultados por la vía establecida para el intercambio. Informes de gestión y control.

- **WebService.** Nueva plataforma dedicada a la mejora en la respuesta y calidad a los clientes finales de Correos. Aloja diversos webservices con funcionalidades de pre-registro de paquetes y cartas, reexpedición de envíos, etc.

B) Fase 2: Recogida

Se trata de la recogida de la mercancía, por lo que no hay sistemas asociados a ella.

Si el cliente lo necesita, Correos puede ir a recoger la mercancía a los almacenes o las tiendas del cliente.

C) Fase 3: Admitir

Es el proceso por el cual se da entrada a los envíos en el circuito de Correos. Los sistemas que intervienen en esta fase son:

- **IRIS:**
 - * Admisión postal y contratación de diversos servicios en las oficinas y unidades de admisión masiva (fax, telegrama, apartados postales, certificaciones, reenvío postal y fotocopias).
 - * Venta de productos postales, parapostales y de terceros: filatelia, prefranqueados, sobres, cajas, postales y otros.
 - * Admisión de albaranes de entrega, giros, el cobro de recibos de terceros, gestión de bolsas de compra, informes de actividad y de gestión.
- **SICER.** Recuerda que SICER también se utiliza en el pre-registro. Consiste en:
 - * Gestión de envíos registrados grandes clientes.
 - * Recepción de ficheros de clientes con datos de envíos registrados.
 - * Admisión de remesas.
 - * Captura de resultados de entrega.
 - * Retorno de fichero al cliente con los resultados.
 - * Informes de gestión y control.

D) Fase 4: Gestionar (tratamiento y distribución)

Es toda la parte logística del tratamiento de los envíos: clasificación, reparto y entrega de los envíos del cliente. Los sistemas que intervienen en esta fase son:

- **SGIE:**

- * Gestiona todos los procesos relacionados con la logística, distribución y entrega de los envíos identificados.
- * Proporciona información para la gestión operativa de las unidades.
- **TALOS.** Solución de apoyo en movilidad para los carteros ([SGIE en PDA](#)). Incorpora aplicaciones específicas para GISC, OCA, SGIE.

E) Fase 5: Trazabilidad

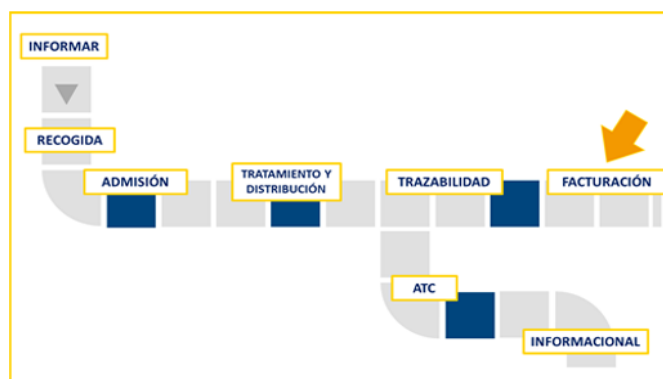
Correos registra cada acción que se realiza con las cartas o paquetes, guarda esa información y se la muestra o envía al cliente. Los sistemas utilizados son:

- **MERCURIO:** sistema de seguimiento y trazabilidad de envíos. Proporciona información a correos, clientes y colaboradores. Realiza el análisis de la calidad de la cadena logística.
- **LINCE:** sistema para trazabilidad del correo internacional ([Envíos, Recipientes, Despachos y Expediciones](#)). Intercambio de información con sistemas internos y externos a Correos. Proporciona información a correos, clientes y colaboradores.
- **WEB:** frontal web pública de Correos.
- **GNOMO (Gestión Notificaciones Móviles):** servicio de envío y recepción de mensajes cortos utilizados por Sistemas de Negocio. Envío de SMS y sistema Push.
- **OV2: Oficina Virtual:** frontal web para clientes incluyendo soluciones masivas y frontal web con funcionalidades de *Backoffice* internas ([Atención al cliente, Informes y alertas, gestión de promociones y operativas de cliente](#)). Recuerda que la OV2 también se utiliza en la fase de pre-registro.

F) Fase 6: Facturación

Correos solo factura los envíos depositados ([admisión](#)).

Como ves en el gráfico, esta fase es el final del recorrido del paquete, si bien aún existe la parte de ATC para atender reclamaciones y solucionar problemas, y el análisis estadístico final.



G) Fase 7: ATC (Atención al Cliente)

En esta fase tampoco intervienen los sistemas tecnológicos.

Como decíamos, es la fase que recoge posibles reclamaciones y/o solución de problemas de los clientes.

- **SIEBEL** es el sistema de reclamaciones de Correos.

H) Fase 8: Informativa

Esta es la fase donde se analiza toda la información de la mercancía y se hace **informes y estadísticas** de ella. Los sistemas que se utilizan en esta fase son:

- **MERCURIO**: sistema de seguimiento y trazabilidad de envíos. Proporciona información a correos, clientes y colaboradores. Realiza el análisis de la calidad de la cadena logística. Al ser un sistema de trazabilidad, vimos que se utiliza también en esa fase.
- **LINCE**: sistema para trazabilidad del correo internacional (Envíos, Recipientes, Despachos y Expediciones). Intercambia información con sistemas internos y externos a Correos. Proporciona información a correos, clientes y colaboradores. Al igual que MERCURIO, este sistema también se usa en la fase de trazabilidad.
- **WEB**: frontal web pública de Correos. Igualmente, se utiliza en la fase de trazabilidad.

2. IRIS 6.

Dada la complejidad y amplitud de este tema, lo hemos dividido en partes bien diferenciadas, cada una de las cuales se dedicará a una aplicación. Se ha optado por incluir los epígrafes de cada aplicación que se han considerado más acordes con las tareas a desarrollar en los puestos de trabajo que, con carácter general, vienen ocupando los empleados de Atención al Cliente. Todo ello bien entendido dada la imposibilidad de dar cabida a la totalidad de la información del sistema IRIS. No obstante, como en toda materia, siempre existe la posibilidad de ampliar, por cualquier otro medio, toda la información que se presenta.

Las oficinas y Centros de Admisión Masiva (**CAM**) trabajan con IRIS 6, la aplicación informática que gestiona la admisión y venta de todos los envíos postales. Su estudio constituye la materia de este primer apartado.

Gracias a la implantación de esta innovadora herramienta, Correos cuenta con un único sistema, ágil e integrador, que simplifica la operativa vigente hasta 2006, compuesta por una decena de sistemas que tenían como finalidad la gestión de la oferta global de nuestra empresa.

IRIS 6 incorpora aplicaciones propias de Correos, entre ellas: el giro, Correos *online*, los servicios de Intranet, el Portal de Entidades Colaboradoras (**PEC**), orientado a aquellos operadores

que están utilizando la red de Correos para sus operaciones, o la aplicación que vende y gestiona el acceso a Internet en las oficinas principales que ofrecen ese servicio.

Asimismo, la herramienta informática integra también distintas aplicaciones dirigidas a terceros, como la recarga de móviles, el cobro de recibos y el tratamiento de datos procedentes de sistemas externos a Correos, como los de *Western Union*. También permite la gestión de caja única (apertura, liquidación, consulta, cierre y diferencias de arqueo) y de máquinas de franquear. De este modo, IRIS 6 se ha convertido en el único punto de entrada en el proceso de venta y admisión de cualquier producto y servicio.

Frente a la complejidad del desarrollo del servicio de admisión y venta a través de sistemas no conectados entre sí, el sistema IRIS 6 es una aplicación multicanal y multiuso, de manejo y mantenimiento más sencillo que los anteriores sistemas, y con potencia y capacidad para incorporar la gestión de nuevos productos y servicios.

Con esta aplicación se lleva a cabo la admisión de correspondencia y paquetería, el envío de telegramas, faxes, burofaxes y giros, la gestión de apartados postales y la venta de productos y del conjunto de servicios que ofrece la red de oficinas. En la actualidad, IRIS 6 da servicio a cerca de 7.000 usuarios de forma continua durante el horario de oficina y efectúa una media diaria de 18 millones de operaciones de admisión y venta.

La implantación de IRIS 6 se realizó de forma gradual. Comenzó en diciembre de 2006 con una prueba piloto y concluyó en junio de 2008. En ese proceso se han podido desarrollar sucesivas versiones que incorporan mejoras para solventar las necesidades detectadas.

Lejos de concebir el desarrollo de IRIS 6 simplemente como una evolución del antiguo IRIS, con una nueva arquitectura, los creadores del sistema han evitado que herede funcionalidades propias de antiguas versiones y han conseguido incorporar un cambio cualitativo: asociar el nuevo sistema a una necesidad real de negocio, con independencia del tipo de centro donde se origina (oficinas, CAM, Internet). El diseño y el desarrollo de este sistema único de gestión de admisión y venta cumple tres objetivos estratégicos:

- Es un sistema centralizado que facilita las operaciones y su mantenimiento, así como la incorporación de nuevos productos y servicios.
- Es multicanal y funciona como la vía de entrada para todas las actividades de admisión y venta, lo que simplifica el mapa de sistemas.
- Es multiuso y concentra las operaciones de admisión, venta y ejecución del servicio. Además, ofrece un alto nivel de usabilidad -uno de los aspectos más cuidados durante su diseño-, por lo que los usuarios perciben IRIS 6 como una aplicación más clara y completa que las versiones anteriores.

La puesta en marcha de IRIS 6 era uno de los proyectos prioritarios y uno de los pilares del Plan INTEGRA, el Plan Estratégico de Sistemas, que se puso en funcionamiento en la década anterior.

Con su puesta en funcionamiento se mejora el soporte de la información en los procesos actuales y futuros y se puede tomar el pulso en tiempo real de la actividad en la red de oficinas de una manera transparente e integrada. En definitiva, IRIS 6 permite a Correos ofrecer un mejor servicio a clientes y trabajadores.

Los principales sistemas con los que IRIS intercambia información son los siguientes:

- 1. Catálogo Único de Productos y Servicios:** IRIS 6 recibe información acerca de los productos y servicios disponibles.
- 2. Catálogo Único de Clientes:** IRIS 6 intercambia información de clientes de oficinas registrados y con contrato.
- 3. Mercurio (Sistema de Trazabilidad y Seguimiento de Envíos):** IRIS 6 informa de los eventos asociados a la admisión de envíos registrados.
- 4. SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos):** IRIS 6 ofrece los datos de la admisión a los sistemas de soporte de la cadena logística.
- 5. Gestión de Almacén de Producción:** IRIS 6 está integrado con ese sistema para la gestión adecuada de las necesidades de material y el control de stock.
- 6. Sistema de Facturación:** IRIS 6 proporciona información sobre los albaranes de entrega y los datos de pagos realizados en oficinas para su facturación.
- 7. Sistema de Gestión Económico Financiera:** IRIS 6 suministra a este sistema información para contabilidad y tesorería.

Ventajas de IRIS 6:

- Es una plataforma multicanal única que soporta todas las operaciones de admisión y venta de Correos.
- Unifica toda la operativa de admisión y venta y de las oficinas postales en un único sistema y un único entorno de trabajo.
- Incrementa y mejora el grado de soporte de los sistemas, los procesos y la oferta actual de productos y servicios.
- Avanza en la automatización de los procesos de admisión y venta.
 - Refuerza el mantenimiento de los sistemas y multiplica la flexibilidad para incorporar nuevos productos y servicios.
 - Captura información exhaustiva sobre todos los eventos de admisión y venta, incluidas las validaciones, e integra esta información de admisión con el resto de sistemas de soporte a la cadena logística.

Por todo ello, IRIS 6 representa una total renovación tecnológica de los sistemas de admisión y venta.

2. 1. Presentación del sistema IRIS 6

2.1.1. Aspectos generales

La aplicación IRIS es una herramienta informática que se utiliza en Correos. Los empleados acceden a ella utilizando su usuario corporativo. A cada usuario se le conceden distintos privilegios en función del rol que desempeñe en la empresa.

Uno de los dos grandes apartados del menú de Correos en IRIS es el de **admisión**. En él aparecen las categorías de productos y servicios de admisión y accediendo a ellas se puede realizar la gestión de todas las acciones y tareas asociadas a cada producto o servicio.

La función de estos apartados es la de introducir una serie de datos en la base de datos de Correos para gestionar y tener ubicados todos los movimientos de envío y recepción de productos por parte de los clientes.

El otro apartado importante dentro del entorno IRIS en Correos es el de gestión, que permite varias acciones: modificaciones o consultas de los productos admitidos, registro de las gestiones clave de la empresa, alta de nuevos empleados en el entorno IRIS, etc.

El director puede acceder a la aplicación como un usuario más, pero su rol en IRIS es específico a través del menú de gestión como administrador del sistema. Es quien abre las cajas, facilita el dinero para cambios a cada usuario, lleva un control de los productos de almacén y gestiona todas las entradas y salidas de dinero de la oficina por medio del balance.

La implantación y aprendizaje de este programa persigue los siguientes **objetivos**:

- Conocer, como un usuario más, el proceso de admisión de cualquier producto y/o servicio IRIS.
- Ser facilitador para los usuarios IRIS.
- Conocer el entorno IRIS como administrador de la aplicación.
- Gestionar/controlar las salidas y entradas del dinero de la oficina de todos los puestos IRIS por medio del balance.
- Coordinar y facilitar fondos a los usuarios de ventanilla.
- Gestionar el almacén de productos.

2. 1. 2. Acceso al sistema

NOTA: se debe de tener en cuenta que el Sistema IRIS, como cualquier herramienta informática, se versiona constantemente y está sujeta a cambios continuos, de ahí que las

imágenes que se ofrecen, en algunas ocasiones, puedan no estar actualizadas. No obstante, solamente aparecen a modo de referencia.

A) Registro e identificación del usuario

Para acceder a IRIS necesitas estar registrado en la base de datos del sistema y disponer de un **nombre de usuario y contraseña personal**.

Para conocer tu identificación de usuario corporativo debes acceder a la siguiente URL desde un navegador: <https://ca-sgid.correos.es/consultaId>

Accederás a la siguiente pantalla, donde debes introducir tu DNI (**sin letra y completando con ceros a la izquierda si tiene una longitud menor de 8 números**) y pulsarás "**buscar**".

Búsqueda de identificador a partir del DNI de una persona

Esta aplicación permite buscar el identificador único de una persona a partir de su DNI. Introduzca el DNI de la persona, teniendo en cuenta que debe especificar los ocho dígitos del DNI, sin letra, y rellenando con ceros a la izquierda en caso de que tenga menos de 8 números

Identidad

DNI: 52773220

Buscar

1 Resultado(s) Páginas : 1

Identificador	Nombre y apellidos	DNI	Activo
E000543	Galiana Zaragoza, Juan Carlos	52773220	Si

Bajo la columna "**Identificador**" verás tu "**usuario corporativo**". Si ya utilizas este usuario corporativo en aplicaciones como SGIE o el correo electrónico, **debes utilizar la contraseña que ya conoces y no es necesario que cambies la contraseña** como se describe a continuación.

Si es la primera vez que vas a utilizar tu identificación de usuario corporativo debes cambiar la contraseña inicial que se te ha asignado (**tu DNI sin letra y con ceros a la izquierda hasta una longitud de 8 números**). Para ello, accede a la dirección <https://pass-sgid.correos.es>

Accederás a la siguiente pantalla, donde deberás introducir tu identificación de usuario corporativo y tu DNI (**sin letra y con ceros a la izquierda hasta una longitud de 8 números**) y pulsarás "**entrar**":

CORREOS SGId - Autoservicio de Contraseñas

Entrada al servicio

Introducir su ID de Usuario y su Contraseña

ID de Usuario: C0000000

Contraseña: *****

Entrar

[Ayuda con esta página...](#)

Accederás a la siguiente pantalla, donde deberás pulsar la pestaña "**contraseña**":



Introduce la contraseña que deseas (no puede ser tu DNI) en los dos campos habilitados y pulsa "**aplicar cambios**":

Verás la siguiente pantalla, que confirma que tu petición ha sido enviada:

Puedes cerrar la aplicación pulsando "**salir**". Tu SGId de usuario corporativo y la contraseña los necesitarás para acceder a IRIS.

A cada usuario, dependiendo del rol que desempeñe, se le conceden privilegios para acceder a las distintas funcionalidades de la aplicación. Por ejemplo, la caja central de la oficina solo la puedes abrir con tu perfil de Director de oficina.

Recuerda que...

La puesta en marcha de IRIS 6 era uno de los proyectos prioritarios y uno de los pilares del Plan INTEGRA, el Plan Estratégico de Sistemas que se puso en funcionamiento en la década anterior.

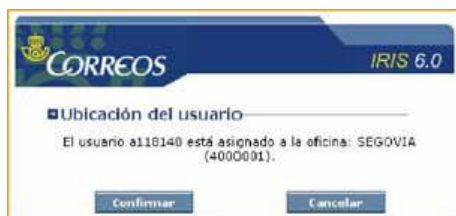
B) Acceso a la aplicación IRIS

Para acceder a IRIS necesitas, como venimos diciendo, estar registrado en la base de datos del sistema y disponer de un nombre de usuario y contraseña ([lo facilita el Director](#)).

Accedes a la aplicación desde la siguiente pantalla:



Si pulsas el botón "**aceptar**" y los datos introducidos en los campos usuario y contraseña son correctos, se muestra la siguiente pantalla:



Esta pantalla indica el número de usuario, el nombre y número de la oficina ([entre paréntesis](#)) de tu puesto de trabajo. Si pulsas el botón "**cancelar**" vuelves a la pantalla de inicio de sesión y si pulsas el botón "**confirmar**" accedes al entorno de IRIS.

C) Entorno IRIS

La pantalla de inicio de la aplicación se divide en cuatro **zonas**:

- En la **parte izquierda** de la pantalla tienes acceso al menú. Se divide en dos submenús:
 - * Admisión.
 - * Gestión.

En el nuevo menú, el color amarillo (**admisión**) se corresponde con la pestaña de atención al cliente del antiguo IRIS, mientras que la parte de color azul (**gestión**) se corresponde a las pestañas de tramitación y gestión de oficina.

Si tu caja de usuario está cerrada solo visualizas la opción de gestión debido a que no puedes realizar operaciones de admisión en esta situación. Si pulsas "**admisión**" o "**gestión**" el menú se expande y presenta las diferentes opciones de la aplicación.

- * Desde el desplegable "**admisión**" se admiten, venden y dan de alta los productos y servicios.

- * Desde el desplegable "**gestión**" se visualizan las opciones de mantenimiento, consultas, listados y cierre de caja.

Dependiendo del perfil, las opciones del menú son diferentes.

- La **parte superior** de la pantalla muestra:
 - * Información referente a la oficina (**número de usuario, nombre y número de oficina**).
 - * Fecha y hora actual.
 - * Accesos directos útiles.
 - * Ir a la pantalla de inicio.
 - * Abrir calculadora.
 - * Ver tarifas de Correos.
 - * Desconexión de la aplicación.
 - * Información referente al menú donde se encuentra el usuario actualmente.
 - * Otros accesos útiles, como ver el peso en la balanza o ir al menú de albaranes.
- La **parte derecha** de la pantalla muestra los siguientes apartados:
 - * **Servicios relacionados:** accesos directos a servicios afines al actual.
 - * **Últimos servicios:** accesos directos a los servicios que has accedido últimamente.
 - * **Nuevo cliente:** se atiende a otro cliente y se deja pendiente la operación actual.
 - * **Total bolsa:** muestra la cantidad que hay en la bolsa. Si pulsas el botón "**aceptar**" accedes al cobro de la misma.
- La **parte central** de la pantalla es la zona principal de la aplicación. Muestra la información necesaria para realizar todas las operaciones posibles. Inicialmente aparecen los siguientes campos:
 - * **Mensajes de servicio:** indica los servicios pendientes que tiene el usuario (bolsa, certificaciones, etc.).
 - * **Información comercial:** accesos directos con información de interés.
 - * **Acceso a los sistemas externos a la aplicación,** necesarios para realizar otros servicios de oficina. Si pulsas el botón "**llamadas a sistemas externos**" muestra la siguiente pantalla, que puede actualizarse constantemente en función de nuevos productos y servicios.



2. 2. Admisión de IRIS

2. 2. 1. Cobro al cliente

Realizada una admisión/alta, o venta, el importe del servicio o producto se traslada al campo **"total bolsa"** y, cuando nos efectúen el pago, debemos pulsar sobre **"cobrar bolsa"**. Siempre comunica al cliente el total a pagar.

Por defecto aparece marcada la opción **"sin factura"**. Si el cliente la solicita, seleccionamos **"con factura"** ([se deshabilita sin factura](#)) e introducimos el NIF/CIF del cliente, según se trate de persona física o jurídica. La factura se emite por la impresora para su entrega y una vez impresa, el NIF/CIF no se puede rectificar.

Seleccionar forma de pago:

- **Pago en efectivo:** se teclea en el campo **"entregado"** la cantidad recibida del cliente. La aplicación muestra la cantidad a devolver, diferencia entre lo que has de cobrar y el importe recibido del cliente.
- **Pago con tarjeta:** el sistema da la opción de cobro con tarjeta. Identifica al cliente con los datos de titular de la tarjeta, que aparecerán en la parte inferior de la pantalla. Introduce en la validadora el impreso blanco autocopiativo en vertical y recoge la firma del cliente. Si el pago es con tarjeta, el campo **entregado** se cumplimenta automáticamente.
- **Tarjeta Correos *Más Cerca*** ([La tarjeta de fidelización de correos](#)).

Se pulsa el botón **"cobrar"**: antes de cobrarse comprueba que el importe a cobrar {productos y servicios adicionales detallados en pantalla) es correcto.

Se pueden dejar bolsas pendientes de cobro ([atender a otro cliente sin completar el cobro, pulsar sobre "nuevo cliente" y "guardar"](#)). Al cierre de caja no pueden existir bolsas pendientes. También se pueden activar de nuevo desde el menú "gestión" o desde el escritorio de la aplicación ([mensajes de aplicación](#)).

2. 2. 2. Admisión de envíos postales. Generalidades

NOTA: la operativa en IRIS es bastante similar para todos los productos, tan solo difieren las de aquellos servicios adicionales/complementarios que le son propios a unos y a otros no. Por ejemplo, el sistema no permitirá introducir un valor declarado a un envío ordinario, ni un peso volumétrico a una carta; así como en lo relativo al ámbito o destino.

En la opción de menú **"admisión/envíos postales"** se admiten distintos tipos de envíos:

- Cartas ordinarias y urgentes certificadas o no.

- Paquetería.
- Voto por correo.

Si seleccionas la opción de menú "**admisión/envíos postales**" se muestra la siguiente pantalla:

En ella aparecen dos pestañas: una para la admisión de cartas y otra para la admisión de paquetes.

1. Dentro de la pantalla "**envíos postales**", en el apartado "**características del envío**" encontrarás los siguientes campos:

- **Peso:** has de incluir el peso del envío en gramos. Es un campo obligatorio. Lo obtienes directamente de la balanza o lo puedes introducir manualmente. Si has colocado posteriormente el envío en la balanza pulsa el icono para traer el peso.
- **Ámbito:** si el país de envío es España, debes señalar a qué ámbito va dirigido. Las posibilidades son:

- * Península y Baleares.
- * Ceuta.
- * Canarias.
- * Melilla.

- **CP:** código postal de destino. Es obligatorio si el país destino del envío es España. Tiene botón de ayuda.
- **País:** indica el país al que se destina el envío. Por defecto muestra España. Tiene botón de ayuda.
- **Urbano/interurbano:**

- * Si el país destino del envío es España, debes indicar si el envío se realiza a una zona de la misma ciudad donde se encuentra la oficina de admisión del envío (urbano) o a una ciudad distinta de donde se realiza la admisión del envío (interurbano).
- * Si el país no es España, esta opción se encuentra deshabilitada. En el apartado de modalidades:

- Aviso de recibo.
- Si se pulsa la opción "**valor declarado**" es obligatorio que se complete el importe.
- Si se pulsa la opción "**reembolso**" se debe completar la cantidad a cobrar en destino y las pestañas adicionales.
- Así como si las características del envío no son normalizadas.

1. Ya en las pantallas particularizadas de cada envío (cartas, paquete azul, paq Premium, ppie ...) , además aparecen los combos:

a) Ref. M11 -A / M11 i: este campo se utilizará para grabar los envíos admitidos en una oficina rural y que aporten un código del impreso MI 1- A/M11i, en función de que se trata de envíos nacionales o internacionales, válido. Se validará el código y que no haya sido usado en otra admisión.

b) "Peso volumétrico": incluye los siguientes campos [\(aplicable para los productos de paquetería, en la pantalla particular de cada uno\):](#)

- Alto.
- Largo.
- Ancho.
- Peso volumétrico.

No se debe de olvidar consignar, en su caso, el "**franqueo inicial**" que trae el envío.

- Se pulsará con el ratón "**aceptar**". La aplicación indica que se va a imprimir la etiqueta del envío. IRIS, siempre que sea una admisión unitaria, genera una etiqueta pequeña para cartas de peso inferior a 250 g. Si la carta pesa más de 250 g, IRIS generará una etiqueta de paquetería.
- Se cobra el importe.

La información de peso, ámbito, código postal de destino, país y valores añadidos que se introducen en una pestaña, se traspasan a la otra pestaña, y viceversa, de manera que una vez introducidas las características del envío se pueden consultar las tarifas de las cartas y de los paquetes moviéndose entre ambas pestañas.

Así mismo, aparecen los campos relativos a "Admisión Iris Mercancías Peligrosas" (en el cual el sistema pregunta si "Tiene mercancías peligrosas"; en la admisión de envíos postales, lo primero que hay que hacer es marcar si el envío contiene mercancía peligrosa de las permitidas para su circulación) y "Admisión envíos pre-registrados"

Recuerda que...

En el nuevo menú de IRIS 6, el color amarillo (**admisión**) se corresponde con la pestaña de "atención al cliente" del antiguo IRIS, mientras que la parte de color azul (**gestión**) corresponde a las pestañas de "tramitación y gestión de oficina".

Si tu caja de usuario está cerrada solo visualizas la opción de "gestión" debido a que no puedes realizar operaciones de admisión en esta situación. Si pulsas "**admisión**" o "**gestión**" el menú se expande y presenta las diferentes opciones de la aplicación.

Desde el desplegable "**admisión**" se admite, vende y da de alta a los productos y servicios. Desde el desplegable "**gestión**" se visualizan las opciones de mantenimiento, consultas, listados y cierre de caja.

En el apartado "**envíos compatibles**", en la pestaña "cartas", se encuentran todas las cartas y la opción voto por correo, que se pueden gestionar desde la pantalla "envíos postales". Dependiendo de las opciones que el usuario haya elegido, se habilitarán unos botones u otros de todas las posibilidades que se ofrecen, indicando el importe en cada caso.

Desde "**envíos postales » cartas**" puedes admitir los productos siguientes:

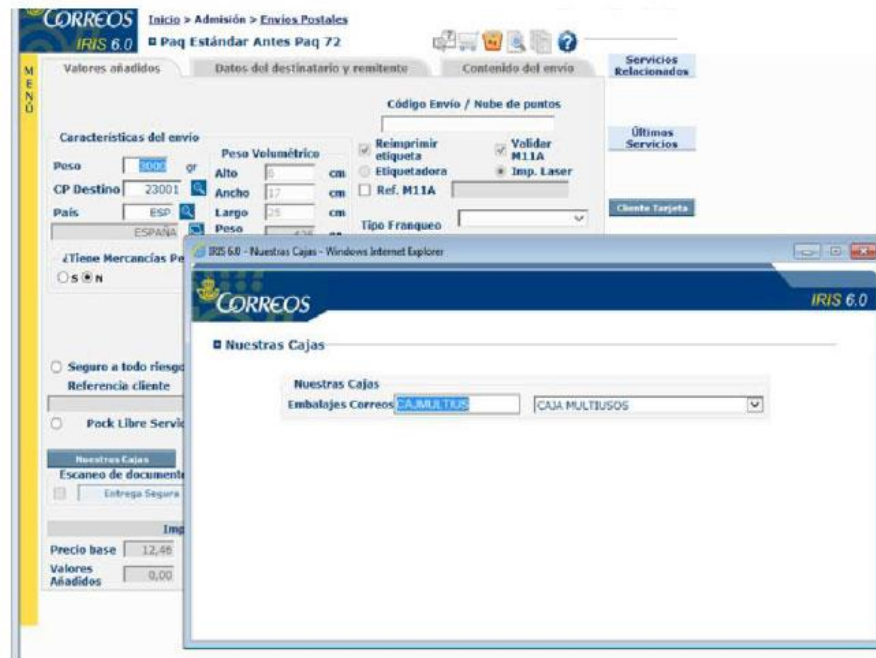
- Ordinaria.
- Urgente.
- Certificada.
- Urgente certificada.
- Paquete internacional Light.
- Voto por correo.

Desde "**envíos postales » paquetes**" puedes admitir los productos siguientes:

- Paquete Azul.
- Paq Premium.
- Paq Estándar.
- Paquete Internacional Prioritario/ Paq Standard internacional.
- Paquete Internacional Económico.

Se ha introducido una modificación en Iris, que incluye un *check* con los tipos de cajas que comercializamos para evitar tener que introducir las medidas del volumétrico:

Dentro de la pantalla de admisión del producto que desea enviar el cliente, se cliquea en el icono de nuestras cajas, donde se abre una pantalla, se introduce el código de barras de la caja con el lector óptico, se tabula y se vuelcan las medidas de la caja para calcular el volumétrico.



Próximamente el check cambiará por uno más gráfico, será una caja:



Cuando se vende por el carrito de compra, si lo que se introduce es el código de un embalaje de libre servicio de Paq Premium o Paq Estándar, te redirige a la admisión de este producto con el embalaje seleccionado, ya que es un embalaje que no puede venderse sin la admisión del producto.

C) Imprimir etiqueta: en este campo siempre aparece marcada por defecto la opción "imprimir etiqueta" y se seleccionará automáticamente la etiquetadora en caso de que el usuario la tenga correctamente instalada en su equipo. En caso contrario, se seleccionará la impresora láser. El usuario siempre tendrá la opción de cambiar de una a otra (salvo que no tuviera la etiquetadora instalada).

En la admisión de paquetería siempre es necesario imprimir etiqueta, ya que el número del envío lo genera la aplicación y los campos "datos del destinatario y remitente" aparecen como obligatorios porque es necesario grabar todos los datos para que la etiqueta vaya con todos los campos rellenos.

2. 2. 3. Envíos ordinarios. Admisión de carta ordinaria y urgente

Si en la pantalla de "**envíos postales**" seleccionas la opción "**ordinaria**" para su admisión, visualizas la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'FORMACIÓN IRIS 6.0' application window. The title bar includes the company logo and the text 'FORMACIÓN IRIS 6.0'. The main menu on the left has 'M', 'E', 'N', 'Ú'. The top navigation bar shows 'Inicio > Admisión > Envíos Postales'. The 'Carta Ordinaria' screen is active. It features a 'Características del envío' panel with fields for 'Peso' (20 gr), 'País' (ESP), 'Urgente' (checkbox), 'Normalizado' (checkbox), and 'Destino' (PENINSULA Y BALEARES). The 'Importe' panel displays 'Nº envíos' (1), 'Precio base' (0,34), 'Franqueo inicial' (0,00), and 'Total a pagar' (0,34). The 'Servicios Relacionados' panel lists 'Reembolso Postal', 'Fotocopias', and 'Solicitud Envío Temporal'. A 'Total Bolsa' panel at the bottom shows a total of 0,34 and a 'Cobrar Bolsa' button.

Dentro de la pantalla "**carta ordinaria**", en el apartado "**características del envío**" se muestran los datos ya introducidos en la pantalla "**envíos postales**". Son campos no modificables.

El apartado "**importe**" presenta los siguientes campos:

- **Número de envíos:** campo obligatorio. Por defecto muestra uno.
- **Precio base:** muestra el franqueo que necesita la carta en función del peso y el destino introducidos en la pantalla "**envíos postales**". Este campo no es modificable. Si el envío pesa menos de 20 gramos y no cumple los requisitos de normalización, se debe marcar **no normalizado**.
- **Franqueo inicial:** para introducir el franqueo que lleva la carta, en su caso.
- Se deberá indicar el **número de envíos**; por defecto aparecerá marcado "**1**".
- **Total a pagar** figura la cantidad que debe abonar el cliente. Es un campo no modificable.

Una vez introducidos los datos, pulsa el botón "**aceptar**". Para admisiones de hasta 30 envíos se imprimirá una etiqueta adhesiva por envío que pegaremos en la esquina superior derecha de cada envío.

La aplicación muestra el importe total a pagar por el cuenteen el campo **"total bolsa"** (a la derecha de la pantalla). Al pulsar en "cobrar bolsa" se muestra una pantalla para que introduzcas la cantidad que te entrega el cliente y la diferencia, en su caso, que has de devolver.

De la misma manera se realiza la admisión de fa carta urgente. Dentro de **"envíos postales"** si pulsas el botón **"urgente"** se obtiene la pantalla correspondiente.

2. 2. 4. Admisión de Envíos registrados. Firma digital en admisión

El Reglamento de Prestación de los Servicios Postales en su artículo 14 señala: *"Son servicios de envíos certificados (Registrados) los que, previo pago de una cantidad determinada a tanto alzado, establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro, y que facilitan al remitente, en su caso a petición de este, una **prueba del depósito del envío postal o de su entrega al destinatario**".* Así, ya hace unos años se establecieron dos únicos modelos de impreso de admisión, como prueba de depósito para todo tipo de productos: M11A (nacional), M11i (internacional). No obstante, en noviembre de 2016 se procedió a desplegar el proyecto de Digitalización de los Impresos de admisión a todas las oficinas de la Red.

A) Eliminación del formulario pre-impreso en admisión

El objetivo de la digitalización de la firma del cliente es la eliminación de la documentación en papel, en los procesos de admisión de productos registrados en Oficina y la custodia de dicha firma en formato digital, en *e-documento*.

Actualmente, en la admisión de un envío, el cliente presentaba un formulario cumplimentado (M-11A y M-11i) y tras la admisión se le entregaba una copia validada mecánicamente como justificante. Correos guardaba, archivaba y custodiaba una copia en papel de este formulario.

Con la digitalización de la firma, el cliente, **no tiene que cumplimentar y firmar** el formulario pre-impreso, la firma se recoge en la tableta y se almacena electrónicamente.

Los productos afectados por el proceso de firma digital son:

- Carta certificada.
- Carta certificada urgente.
- Paq Premium.
- Paq Estándar.
- Paquete Azul.
- Logística Inversa.

- Paquete Postal Internacional Económico.
- Paquete Postal Internacional Prioritario / Paq Standard internacional.
- EMS / Paq Premium internacional.
- Fax, Burofax.

El empleado de la oficina realiza la admisión en IRIS y entrega un formulario (o lo remite por e-mail) con los datos del envío: remitente y destinatario, tipo de producto, código de envío, oficina de admisión, fecha/hora, peso, valores añadidos, importe a pagar y la firma digitalizada, junto al condicionado del servicio.

El formulario de admisión firmado por el cliente se puede visualizar desde cualquier oficina, una vez admitido el envío, informando el número en el localizador de envíos *Mercurio*. También se puede reimprimir el formulario de admisión en IRIS, únicamente en la oficina de admisión, con la imagen de la firma digitalizada, desde la opción Mantenimiento.

B) Proceso de Admisión

1. Admisión con firma digitalizada e impresión de formulario

Una vez seleccionado el tipo de envío y dependiendo del producto que queramos admitir, el check de digitalización aparecerá marcado o no por defecto.

Productos para los que aparece marcado por defecto:

- Carta certificada urgente.
- Paq Premium.
- Paq Estándar.
- Paquete Azul.
- Logística inversa.
- Paquete Postal Internacional Económico.
- Paquete Postal Internacional Prioritario.
- EMS.
- Fax, Burofax.

Para estos productos, salvo incidencia (avería en impresora, falta de tóner, etc.), siempre será obligatorio admitir con firma digital.

Señalar que Iris ha incluido un *volcado* de los datos de la Tarjeta *Más Cerca* en Carta Certificada y Carta Urgente, para poder facilitar el aumento de digitalizaciones.

Productos para los que no aparece marcado por defecto:

- Carta certificada, en ese caso no es obligatorio para envíos de menos de 250 gramos, aunque pueden digitalizarse también siempre marcando el check en Iris. Así pues, siempre que no impacte de forma negativa en los tiempos de espera, se deberá marcar el check "Digitalización".

The screenshot shows the 'Envíos Postales' (Postal Shipments) section of the IRIS 6.0 software. The interface is divided into several tabs: 'Valores añadidos', 'Datos del destinatario y remitente', 'Contenido del envío', and 'Servicios Relacionados'. The 'Valores añadidos' tab is active, showing fields for 'Características del envío' (Shipment Characteristics) and 'Código Envío / Nube de puntos' (Shipment Code / Cloud of points). Under 'Características del envío', there are fields for 'Peso' (Weight) set to 3000 gr, 'CP' (Postal Code) set to 23001, 'Destino' (Destination) set to ESP, and 'País' (Country) set to ESPAÑA. There are also fields for 'Peso Volumétrico' (Volumetric Weight) with sub-fields for 'Alto' (Height), 'Ancho' (Width), and 'Largo' (Length). A checkbox '¿Tiene Mercancías Peligrosas?' (Do you have Dangerous Goods?) is set to 'N'. Under 'Código Envío / Nube de puntos', there are checkboxes for 'Reimprimir etiqueta' (Reprint label), 'Validar M11A', 'Etiquetadora' (Labeler), 'Imp. Laser', and 'Ref. M11A'. There are also dropdown menus for 'Tipo Franqueo' (Postage Type) and 'Modalidad de Entrega' (Delivery Mode). A 'Firma Digital' (Digital Signature) section has a checked 'Digitalización' (Digitalization) checkbox and an unchecked 'Email' checkbox. A 'Seguro a todo riesgo' (All-risk insurance) section has a 'Referencia cliente' (Client reference) field and a 'No aporta' (Does not contribute) checkbox. A 'Pack Libre Servicio' (Free Service Pack) section has a 'Escaneo de documentos' (Document scanning) checkbox and an 'Entrega Segura' (Safe delivery) checkbox. A 'Franqueo Inicial unitario' (Unitary initial postage) section has a 'Franqueo inicial' (Initial postage) field set to 0,00 and a 'Falta franqueo' (Postage due) field set to 13,84. At the bottom, there is a table with 'Importe' (Amount) and 'Franqueo Inicial unitario' (Unitary initial postage) columns, showing 'Precio base' (Base price) as 13,84, 'Precio Sobre-coste' (Overhead price) as 0,00, 'Valores Añadidos' (Added values) as 0,00, and 'Total' as 13,84. There are 'Aceptar' (Accept) and 'Cancelar' (Cancel) buttons at the bottom.

En caso de admitir paquetería se informa del peso volumétrico y, en el apartado *Referencia cliente*, se marca la casilla "No aporta" (siempre que el remitente no sea un cliente registrado).

Se informa de los datos del destinatario y remitente. En caso de que se omita algún dato aparece un mensaje emergente, e IRIS no permite finalizar la admisión. *"La firma digital requiere que estén cumplimentados los datos completos de destinatario y remitente. Por favor cumpliméntelos para poder continuar"*.

The screenshot shows the 'Envíos Postales' (Postal Shipments) section of the CORREOS IRIS 8.0 application. The interface is in Spanish. It displays fields for sender and recipient information, including name, address, phone, and email. The 'Aceptar' (Accept) button is visible at the bottom.

Una vez cumplimentados los datos de destinatario y remitente, al pulsar sobre la pestaña **Aceptar**, se despliega una ventana emergente con la imagen que el cliente visualiza en la tableta, en la que verifica que los datos son correctos y firma dentro del espacio destinado al efecto.

La imagen de la tableta aparece por defecto en castellano, pero se ha habilitado en la tableta la opción de elegir el idioma cooficial en el que el cliente desea ver los datos, seleccionándolo se habilita el idioma elegido.

The screenshot shows the 'Envíos Postales' (Postal Shipments) section of the CORREOS IRIS 8.0 application. The interface is in Basque (Euskara). It displays fields for sender and recipient information, including name, address, phone, and email. The 'Aceptar' (Accept) button is visible at the bottom.

Se pulsa *Aceptar* para finalizar el alta del envío.

A continuación el equipo multifunción imprime el formulario para ser entregado al cliente con los datos del envío, la firma digitalizada y el condicionado del servicio.

2. Admisión con firma digitalizada y remisión de documento por *e-mail*

El cliente puede solicitar que el formulario de admisión le sea remitido a una dirección de correo electrónico y no se le entregue en papel, la oficina marca la casilla **Email**. La casilla de **"Digitalización"** permanece activada. En este caso en que el cliente desee recibir por mail el

formulario de admisión, no será necesario confirmar el mail y siempre que sean envíos prerregistrados o admitidos con tarjeta más cerca, el mail grabado al prerregistrar se vuelca, pudiéndose modificar este.

Debemos siempre ofrecer este servicio al cliente y potenciarlo por encima de la impresión del formulario. Es más cómodo para el cliente y ahorra tiempo, costes de impresión, archivo y consulta a la oficina. El cliente recibirá el formulario en formato PDF en su buzón de correo electrónico para disponer de él en la forma que precise.

Cuando se selecciona la casilla de Email, se despliega un campo para que se informe el correo electrónico, a continuación se debe repetir para su verificación. Si no se cumplimenta, o no se informa el mismo *e-mail* en ambos campos, se bloquea la aceptación del alta del envío.

Características envío

Peso: 24 gr

Ámbito: Península y Baleares

CP Destino: 28270

País: ESP

¿Tiene Mercancías Peligrosas?

Admisión múltiple

Admisión unitaria

Validación

Importe		Franqueo inicial unitario	
Nº envíos	1		
Precio base	3,25		0,00
Aviso de recibo	0,00		
Notificación	0,00		
Reembolso	0,00	Falta franqueo	3,25
Valor declarado	0,00	Total a pagar	3,25
Total	3,25		

Una vez cumplimentados en IRIS los datos de destinatario y remitente, se activa la pestaña [Aceptar](#). Al pulsarla se despliega una ventana emergente con la imagen que el cliente visualiza en la tableta.

En la tableta aparece el email grabado. Si además el envío lleva el valor añadido Reembolso de ingreso en cuenta, también se muestra el número de cuenta (CCC) del cliente en la tableta.

Asimismo, en las admisiones de envíos con el valor añadido reembolso de ingreso en c/c digitalizados, se verá la cuenta corriente en el formulario que se le entrega al cliente.

El cliente verifica que los datos son correctos y acepta las condiciones del servicio firmando en la tableta.

Cuando el cliente elige el envío por email, se le entrega únicamente el tique que genera la balanza al cobrar la bolsa. No se imprime ningún documento en la Oficina.

3. Admisión de envíos de clientes con contrato

Siempre que un cliente con contrato, u otra persona en su nombre, acudan a una oficina a depositar sus envíos y permanezca en la oficina mientras se realiza la admisión, se ha de introducir su nombre y apellidos en el campo *Persona Depositaria* y deberá firmar en la tableta.

- Si los envíos han sido recogidos en domicilio por distribución, en el campo *Persona Depositaria* se indica: "Recogido por distribución" y en la ventana de la tableta se elige la opción "Recogido por distribución". No se requiere la firma del cliente en la tableta.
- Si los envíos los deposita el cliente en la oficina y no permanece en ella mientras se admiten, en el campo *Persona Depositaria* se ha de indicar: "Depositado por cliente" y en la tableta se elegirá la opción "Depositado por cliente". No se requiere la firma del cliente en la tableta.

- Si los envíos vienen acompañados de M-11, se admiten sin digitalizar, validando el formulario.

4. Admisión sin firma digitalizada y validación mecánica

En las ocasiones que la oficina no disponga "[temporalmente](#)" de impresora multifunción, en la admisión se ha de desmarcar la casilla de Digitalización y realizar la admisión validando el formulario ([M-11A o M-11i](#)) de la forma habitual. En estos casos se ha de abrir incidencia al CAU y tratar de que se solucione lo más rápidamente posible. ([Ver imagen en página siguiente](#)).

5. Formas de Admisión

En función del tipo de producto podemos utilizar dos tipos de admisión, aunque teniendo en cuenta que no es extensible a todos los productos en general, tal es el caso del Paq Premium / Paq Estándar, cuya admisión debe de ser unitaria:

- Admisión unitaria:

1. Se admitirá el envío.
2. En caso de haber seleccionado impresión:
 - a) Si ha sido por la impresora láser, se preguntará el cuadrante en el que se desea imprimir y, posteriormente, se imprimirá la etiqueta.
 - b) Si ha sido por la etiquetadora, se imprimirá directamente la etiqueta.

Si la carta lleva el valor añadido "[reembolso](#)" siempre se ha de imprimir etiqueta, adherirla al envío y se destruye la etiqueta CD ([caso de que la lleve](#)). Los envíos solo pueden circular con una etiqueta de código de barras.
3. El formulario de admisión le será entregado al cliente, según hemos visto en el proceso de digitalización de firma.

		NACIONAL		
Producto PAC 40 ENTREGA A DOMICILIO		DESTINATARIO JUAN PEREZ VARELA TEL. 0034 91 123 45 67 C/ALCAZAR 10 28014 MADRID	REMITENTE ANA LÓPEZ RAMÍREZ C/ALCAZAR 10 28014 MADRID	
Código postal 28014 MADRID				
Referencia 123456789				
Fecha de envío 15/05/2020				
Importe a pagar 12,3		 Ana López Ramírez Jefe de Servicio de Atención al Cliente		

- Admisión múltiple:

a) Si el cliente trae varios envíos postales, se ha de pulsar la opción **"admisión múltiple"** para acceder a otra pantalla que captura los códigos. Se puede marcar la opción:

* **Uno a uno**, cuando los códigos no sean correlativos.

* **Por rango**, cuando los códigos sean correlativos.

c) **Validar relación**. Entregar copia sellada al cliente; archivar copia.

Debemos tener en cuenta que, en caso de seleccionar la opción de **"imprimir etiqueta"** se deshabilitará la admisión múltiple.

Sabías que...

Cuando el cliente se presenta en una ventanilla para que le admitan una carta y la trae con la mitad del franqueo en sellos, se tendrá que ponerla cuantía ya franqueada en el campo "franqueo inicial" para que solamente suba a bolsa la cuantía faltante para el franqueo correcto.

Recuerda que...

En la admisión de paquetería siempre es necesario imprimir etiqueta, ya que el número del envío lo genera la aplicación y los campos "datos del destinatario y remitente" aparecen activos para que se graben todos los datos y en la etiqueta vayan todos los campos rellenos.

6. Admisión de envíos con trámites aduaneros. Gestión DUA

Tras comprobar si el envío lleva mercancías peligrosas, el primer paso del procedimiento es indicaren la aplicación IRIS el destino de los envíos. Hay una serie de envíos que por su destino pueden estar sujetos a determinados trámites aduaneros.

Destinos susceptibles de necesitar trámites aduaneros:

- DUA de exportación.

Desde Península y Baleares con destino a:

- * Canarias.
- * Ceuta.

- * Melilla.
- * Andorra.
- * Países no miembros de la Unión Europea.
Desde CANARIAS a cualquier destino fuera de su territorio.

- **DUA de importación.**

Desde Península y Baleares con destino a:

- * Canarias.
- * Ceuta.
- * Península y Baleares.
- * Ceuta.

A efectos de trámites aduaneros, IRIS siempre considera como origen la Oficina donde se deposita el envío, independientemente de la dirección que figure en el remite.

NOTA: Unión Europea (UE): Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia y Croada.

Los productos que se detallan a continuación pueden estar sujetos a determinados trámites aduaneros, dependiendo del destino y contenido:

Estos productos son:

- **Ámbito nacional:**

- * Paquete Azul.
- * Postal Exprés nacional (antiguos clientes con contrato).
- * Paq Premium.
- * Paq Estándar.
 - * Carta Certificada.
 - * Carta Certificada Urgente.

- **Ámbito internacional:**

- * Paquete Internacional Económico.
- * Paquete Internacional Prioritario / Paq Standard internacional.
- * Postal Exprés Internacional / Paq Premium internacional.
- * Paquete internacional Light.
- * Carta Certificada Internacional.
- * Carta Certificada Urgente Internacional.

En el proceso de admisión en IRIS, tras señalar el destino, se activan los iconos de los productos compatibles con el destino señalado. Cuando marcamos alguno de los productos señalados en esta actividad, para alguno de los destinos indicados que requieren trámites aduaneros, IRIS lanza al usuario un mensaje de advertencia indicando que el envío puede estar sujeto a trámites aduaneros. Que efectivamente deba pasarlos o no, dependerá del contenido del envío.

De la misma forma, en IRIS se activa el combo *Documentos DUA*, con las opciones correspondientes al origen y al destino del envío. En caso de que alguna opción no sea posible entre los dos territorios aparecerá deshabilitada. Posteriormente, antes de finalizar la admisión, IRIS vuelve a lanzar un mensaje de alarma al usuario, advirtiéndole de nuevo si el envío requiere pasar trámites aduaneros.

Cuando el contenido del envío no son documentos, se marca la opción mercancías. Tras marcar dicha opción nos aparece un combo denominado *Documentación DUA* cuando el envío pueda pasar algún trámite aduanero.

Debemos de tener en cuenta que toda la normativa relativa a la tramitación aduanera es muy cambiante y está fuera del ámbito meramente postal, habida cuenta de que es el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (*a través de la Agencia Tributaria*) el que marca las directrices a seguir. No obstante lo anterior, se procede a exponer la actual tramitación:

- Si se selecciona **DUA Correos** se ha de realizar la "**confirmación DUA**" en el menú "**admisión > otros servicios**" y cobrar la gestión. Acompañar al envío con la documentación pertinente.
- Si el envío no requiere DUA de exportación, se dirige a Canarias y su contenido no son documentos, hay que realizar una **agrupación EAI** (*agrupación de envíos para la importación*) desde el menú "**admisión > otros servicios**", incluyendo los envíos de la misma remesa (*mismo remitente, destinatario, domicilio, factura y tipo de productos postales*).
- **DUA**. Obligatorio para envíos comerciales dirigidos a Canarias, Ceuta, Melilla y países no pertenecientes a la UE (*en tanto se trate de productos de paquetería de ámbito internacional*), incluyendo Andorra.

En los envíos dirigidos a Canarias (*aunque esta circunstancia puede estar sujeta a cambios*) desaparece la obligatoriedad de DUA de exportación para empresas y autónomos si facturan con "**Mención Legal**" con dos condiciones:

1. Mención Legal en la factura "**T2LF-Mercancía sin DUA de exportación**".
2. Que el valor de la mercancía sea inferior a 6.000 €.

Recuerda que...

La agrupación aduanera se ha de realizar para envíos del mismo tipo de producto y remitente, a un mismo destinatario en igual punto de entrega. No afecta a envío de documentos.

- **Envíos sujetos a trámites aduaneros.** Si, en función del destino, está sujeto a DUA, en "documentación DUA" se marca:

Factura para envíos comerciales y, dentro de esta opción, tenemos las siguientes posibilidades:

NOTA: el DA1 ha desaparecido. En su lugar se utiliza el CN22.

- a) **Correos:** la gestión del DUA la realiza Correos:

- Admitir en IRIS.

Documentación DUA

☐ Factura ☐ Correos

☐ T2LF(<6.000€)

☐ Otros

☐ Valor<22€

☐ CN23

☐ Único envío de la agrupación

- Generar agrupación DCA, validar autorización de representación del autónomo o empresa firmada y sellada, y adjuntar al envío:



CORREOS

SOLUCIONES EXTREMAS S.L.

CALLE PATRIA Nº 3

TAXO TENERIFE

35100 LAS PALMAS

PROCEDENCIA IMPORTACIÓN: ESPAÑA

EXPORTADOR: MEDIAS PLUMAS SA

Nº DE AGUPACIÓN: C2302080584474000V

PERÍODO: 804 2012

FECHA OPERACIÓN: 13/04/2012

FACTURA / ALBARÁN

Nº	Nº DE FACTURA	Nº DE ALBARÁN	FECHA
818786178	25		13/04/2012

SUPLIDOS

Descripción	CANTIDAD	PRECIO
8000	1.000	0,00
8001	1.000	0,00
8002	1.000	0,00
8003	1.000	0,00
TOTAL SUPLENIDOS		0,00

SERVICIOS PRESTADOS POR CORREOS

Descripción	CANTIDAD	PRECIO
8004	1.000	0,00
TOTAL SERVICIOS		0,00

TOTAL FACTURA 0,00

Nota: El cliente debe validar la autorización de representación del autónomo o empresa firmada y sellada, y adjuntar al envío.

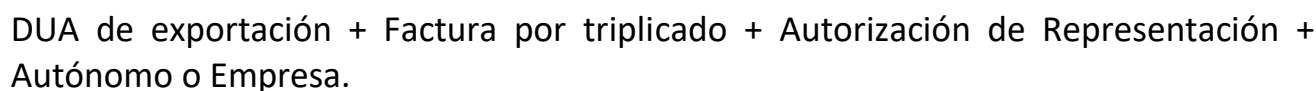
AUTÓNOMO

La presente representación se otorga para que la Sociedad Estatal Correo y Telégrafos, S.A., actúe ante los órganos de Aduanas de la Agencia Tributaria y en su caso de la Administración Tributaria de la Comunidad de Canarias en el procedimiento de Despacho aduanero de mercancías en relación con los envíos postales dirigidos a **CARMELO RODRIGUEZ FALCON** con C.I.F. N.I.F. 42796164H, y tendrá efectos en tanto no sea revocado.

De conformidad con lo establecido en el Art. 199 del Reglamento CE 2454/90, nos subrogamos en los compromisos que de dicha representación se derivan respecto a la exactitud de las indicaciones, la autenticidad y veracidad de los documentos e informaciones suministrados al representante indicado y al cumplimiento de las obligaciones que de ello pudieran derivarse.

En MADRID, a 16 de mayo de 2014

www.coytecs.es



Excepción: clientes con contrato:

- * Al elegir la modalidad de franqueo pagado desaparecen las opciones de Documentos de DUA. Verificar el anexo 97 que tenga la firma y sello del remitente y adjuntar al envío:

DUA de exportación + Factura por triplicado + Anexo 97

ESCUDO DE SOLOMOS
NÚMERO DE CLIENTE



A T A C T O D E C L A

La SECCION..... del COP..... en virtud de ANEXO 57 DE CONTRATO NÚMERO..... y de la AUTORIZACION JUDICIAL DE COMPRA ANEXO 58 DEL CONTRATO A LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELECOMUNICACIONES.

SOLICITA:

Mediante el presente Documento formalizado por parte de la SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELECOMUNICACIONES del D.N. de Exoneración para su expedición digital A..... (DIRECCIONALES) M..... (DIRECCION) conjuntamente por..... (NOMBRE) cliente.

Fecha y Firma de la empresa

CÓDIGO QUE REGISTRA EL CLIENTE

1. NOMBRE DEL INTERVENIENTE
 2. CÍRCULO
 3. Número de servicio de la expedición
 4. Sólo si firma de la empresa

- b) **EAI-T2LF** Operaciones de intercambio de mercancías entre la Península y Baleares con las Islas Canarias con una factura > 22 € o <6000 € y la mención en la factura: "**T2LF-Mercancia sin declaración de expedición**"

Documentación DUA

☐ Factura ☐ Correos

☐ T2LF(<6.000€)

☐ Otros

☐ Valor<22€

☐ CN23

☐ Único envío de la agrupación

A rectangular stamp with a double border. At the top, it says 'FORMALIZAR EN' in a small font. Below that, 'IMPORTACIÓN' is written in large, bold, capital letters. Underneath, there are four lines of text, each preceded by a horizontal line: 'CÓDIGO DE ENVÍO:', 'CARACTERÍSTICAS:', 'CÓDIGO DE ADQUISICIÓN EN:', and 'CONTRIBUYENTE:'. At the bottom of the stamp, it says 'envío 1 de 1' and 'NO ENTREGAR POR SEPARADO'.

c) **DUA otros:** la gestión aduanera la realiza otro agente aduanero, distinto a Correos:

- Factura por triplicado + Fotocopia 9 Levante exportación + Código de importación (solo tras generar EAI).

[illegible]

- Admitir en IRIS.
- Generar agrupación EAI.

- Adjuntar al envío:

Factura por Triplicado + Código de importación (solo tras generar EAI).

e) **CN 23.** Operaciones de intercambio de mercancías entre personas físicas:

- Verificar que están correctamente rellenos los impresos.
- Admitir en IRIS.
- Generar agrupación EAI.
- Adjuntar al envío: CN 23.

Importante: afecta a todo envío entre particulares situados en diferentes regímenes tributarios, admitido unitariamente por el sistema y que no contenga documentación. IRIS genera el CN23 que tiene que adherirse al envío.

Excepto: cartas ordinarias y admisiones por relación. Se adhiere el CN22 cuando el valor de la mercancía no supere los 300 € y CN23 cuando supere dicha los 300 €.

Así, cuando el envío se admita en la Península o Baleares y vaya a un país fuera de la UE, o se admita en Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra y vaya a cualquier país, y su contenido no sean documentos, es decir, cualquier objeto personal y por supuesto mercancías comerciales, independientemente de su peso y formato de embalaje, cuyo valor sea superior a 300 euros, es necesario rellenar la pestaña "contenido del envío" para que el sistema genere el CN23 que debe firmar el cliente.

A continuación se vuelve a la pantalla *Características del envío* para marcar "imprimir CP71 /CN/23" y al aceptar el alta, el sistema imprimirá el documento que será necesario en cada momento; este debe introducirse en un sobre transparente CP 92, que se adherirá al envío para cursarlo a destino.

Recuerda que...

Cuando una carta se admita en la Península o Baleares y vaya a un país de fuera de la Unión Europea, o se admita en Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra y vaya a cualquier país, y cuyo contenido no sean documentos, es decir, cualquier objeto personal y, por supuesto, mercancías comerciales, independiente de su peso y formato de embalaje, con valor superior a 300 euros, es necesario rellenar la pestaña "contenido del envío" para que el sistema genere el CN23 que debe firmar el cliente. El CN23 nunca debe enviarse sin ser firmado por el cliente.

2. 2. 5. Procedimiento de Admisión con datos pregrabados

El **Formulario Online** es el procedimiento que debe seguir el cliente para generar el código de pregrabados (como ya se informó); trae ventajas para los clientes y los empleados de nuestras oficinas, siendo ideal para autónomos y pymes. Este nuevo servicio agiliza los trámites de admisión de cartas, paquetes y burofax en oficinas, evita errores y reduce tiempos de espera. Se encuentra a disposición en nuestra web (www.correos.es), a la que pueden acceder desde su ordenador, tableta o móvil, entrando en '**Herramientas**', donde se encuentra **Formulario online para envíos de oficina**.

Una vez dentro, sin costes adicionales ni necesidad de registrarse, nuestros clientes podrán cumplimentar las pantallas del formulario con los datos de sus envíos, operación en la que no tardarán más de dos minutos. Además podrán archivar los destinatarios habituales o 'subir' un fichero con todos los datos.

Al finalizar, les mostraremos **un código** que podrán guardar, o les enviaremos al móvil o por correo electrónico si lo prefieren, para después tramitar sus envíos más fácilmente y en menos tiempo en cualquiera de nuestras oficinas presentando el código, que allí capturarán para recuperar los datos asociados a sus envíos.

A) Introducción

Los envíos que se admitan por esta opción son de pago en oficina, no sirve para clientes de contrato (**franqueo pagado o máquina**).



B) Qué envíos se pueden admitir por "Datos Pregrabados"

En la pestaña de Datos Pregrabados se pueden admitir envíos postales y burofax/fax, siempre que el cliente haya pregrabado los datos en la web de Correos, y aporte **el código** que se le envía por mail o SMS.

C) Admisión de envíos postales

En el Menú de admisión IRIS, se selecciona "**Datos pregrabados**" y en el campo código de pregrabado se informa el código que aporta el cliente y que ha obtenido de la web de Correos: Una vez introducido se tabula y se acepta o se pulsa sobre "**Buscar**":



Y aparecen los destinatarios que ha grabado el cliente, ordenados por Código postal:



Al seleccionar los destinos se habilitan los botones de "Envíos postales" y "Burofax". Se selecciona el tipo de envíos que se van a admitir, y se pulsa sobre "Envíos postales":



Al clicar en Envíos postales el sistema lleva a la pantalla de envíos postales, se coloca un envío en la báscula y se captura el peso, el código postal el sistema lo captura del primer registro seleccionado, se cliquea en el botón de mercancías peligrosas según corresponda:

"S" o "N" y se activan los productos que pueden admitirse, en este ejemplo "carta certificada":

IRIS muestra el frontal de admisión de carta certificada, en la pantalla de características del envío, en ella:

- Aparece activado por defecto y sin posibilidad de desactivar "Digitalización".
- No se puede elegir "email" como forma de envío del formulario, siempre se imprimirá.
- Aquí se eligen los valores añadidos con los que el cliente desee que se cursen sus envíos.
 - Según el peso de la carta aparecerá activada etiqueta pequeña o grande e igualmente se podrá elegir la etiqueta grande aunque el peso sea inferior a 250 grs.
 - También aparece el número de los envíos pendientes de admitir en la parte inferior izquierda.
- Ya se podría pulsar aceptar y admitir el primer envío pero no debe hacerse hasta:

Que se pulse sobre la pestaña "Datos destinatario/remitente" para comprobar que los datos que aparecen se corresponden con los de la carta a admitir, ahora sí se puede pulsar Aceptar e IRIS lanza la etiqueta del envío por la impresora de etiquetas.

Una vez admitida la primera carta, el sistema presenta los datos de la segunda, en la que se ha de repetir el proceso de la anterior.

Si en la primera carta se han seleccionado valores añadidos, el sistema los conserva para las siguientes, pero en cualquier momento antes de la admisión de la siguiente, se pueden modificar.

Hasta terminar la admisión de los envíos seleccionados, con cada uno se ha de repetir el mismo proceso.

Al pulsar aceptar en el último destino de la selección, IRIS regresa al listado de datos pregrabados, donde ya no figuran los admitidos y se pueden seleccionar y seguir admitiendo más envíos hasta utilizar todos los destinos del listado o finalizar la admisión con los envíos que aporta el cliente.

No es necesario terminar todos los envíos en una sola admisión, puede ocurrir que el cliente haya grabado más envíos de los que aporta en esta visita y dejar el resto para próximas visitas, sabiendo que el código que ha generado tiene una caducidad de 15 días.

	Nombre	Dirección	Código Postal	País
☐	EMILIO COLLADO MARTINEZ	GRAN	07720	ES
☐	JOSUA ROMERO ORTIZ	PL. DE LOS REYES	08900	ES
☐	JULIO DE LA LOMA LOME	AV. ASTURIAS	24210	ES
☐	JOSEPH M. JORLE ROSILL	PONS I ANOLA	25249	ES
☐	M. VICTORIA KOLDAN ESTEJO	DOMINCO RODELCO	28530	ES
☐	M. CARMEN SANCHEZ MARTIN	AV. JUAN CARLOS I	28900	ES
☐	ZAFRA ELIANO SUMERZ	ALONSO PEREZ DIAZ	38770	ES
☐	EVA GARCERANA RUIZ	GORIA	41014	ES
☐	ANTONIO DELGADO GONZALO	PL. LIBERTAT	43201	ES

Cuando se quiere terminar la admisión, generar la relación de envíos admitidos y cobrar la caja se pulsa "Finalizar", y aparece una pantalla indicando si el cliente desea recibirlo por mail, con la posibilidad de marcar no, o introducir un mail, tabular y marcar si, de esta forma el formulario lo recibe el cliente en su mail y no se imprime en la oficina:

A continuación, IRIS solicita la firma del cliente en la tableta:

The screenshot shows the CORREOS IRIS 8.0 software interface. On the left, there is a list of senders with checkboxes. On the right, a signature form is displayed. The form includes the following fields:

- PRODUCTO / VALORES AÑADIDOS: 4 - C. CERT.
- FIRMA REMITENTE O AUTORIZADO: A large box for the signature.

At the bottom of the form, there is a checkbox labeled "Aceptar" and a button labeled "Cancelar".

Se recoge la firma del cliente o se selecciona la opción deseada y se pulsa "Aceptar"

This screenshot shows the same CORREOS IRIS 8.0 software interface as the previous one, but with a signature entered in the 'FIRMA REMITENTE O AUTORIZADO' field. The signature is a handwritten name in black ink.

Se genera un formulario agrupado con todos los envíos admitidos que se imprime por la impresora multifunción o se envía por email.

En el formulario aparecerán los datos de todos los envíos, número, peso, va lores añadidos, importe y dato nuevo, el "Código" que se corresponde con el código que aporta el cliente.

Importante: cada vez que seleccionamos una serie de envíos postales se ha de saber que han de ser de la misma clase, es decir, o cartas certificadas, cartas urgentes, paq Estándar, etc. Si el cliente trae varias clases se van seleccionando del listado.

D) Admisión de Burofax/Fax

Cuando los envíos a admitir son burofax se clikea en el botón "Burofax" y el resto de la admisión es como la de una admisión múltiple de burofax, solo que con los datos ya grabados y al terminar el último burofax seleccionado, la aplicación regresa a la pantalla de códigos para pulsar en "Finalizar" y se generan los resguardos de admisión y condicionado.

Como final se cobra la caja. Es necesario recordar que esta operativa solo se puede utilizar con clientes de pago en oficina.

E) Dónde localizar el formulario de admisión

Una vez terminado todo el proceso de admisión, (recordar que siempre se ha de pulsar botón *Finalizar* para que se desencadene el proceso de impresión del formulario o envío por mail).

Nombre	Dirección	Código Postal	País
EMILIO COLLADO MARTINEZ	GRAN	07420	ES
JOSEFA ROMERO ORTIZ	PL. DE LES NEUS	08800	ES
JULIO DE LA LOMA TOME	AV ASTURIAS	24210	ES
JOSEP M. BOREU ROSELL	PONS I AROLA	25240	ES
M VICTORIA ROLDAN ESPEJO	DOMINGO RODELGO	28530	ES
M CARMEN SANCHEZ MARTIN	AV. JUAN CARLOS I	28905	ES
ZAIRA LLANO SUAREZ	ALONSO PEREZ DIAZ	38720	ES
EVA GANFORNINA RUIZ	SORIA	41014	ES
ANTONIO DELGADO GODINO	PL. LLIBERTAT	43201	ES

Si se quiere recuperar el formulario se puede hacer de tres formas:

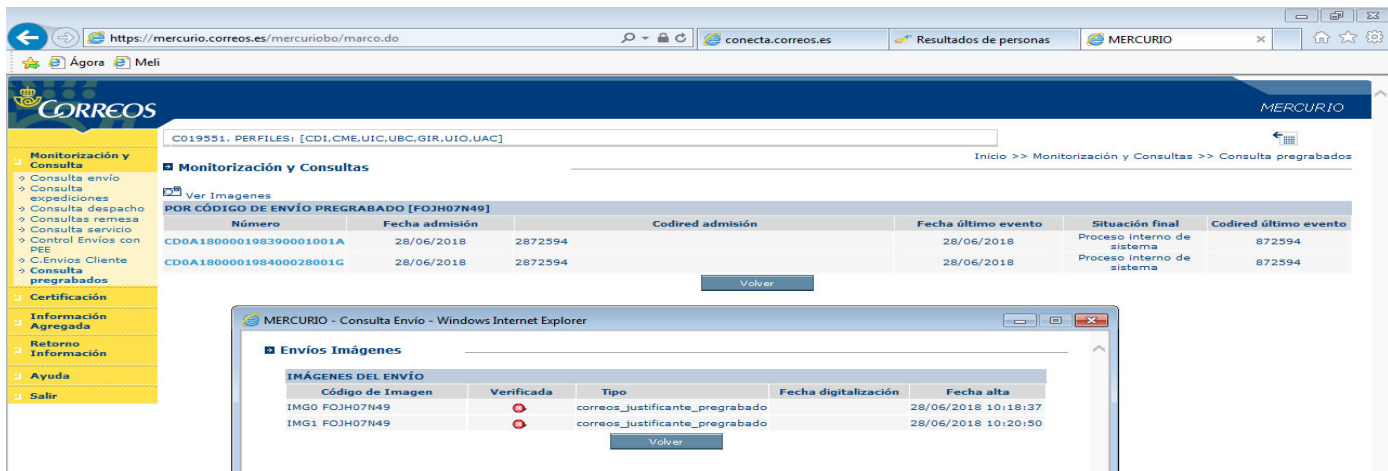
- 1- Cuando aún se tienen los envíos en la oficina, a través de: *Mantenimiento > Certificados >* seleccionando uno y una vez en pantalla pulsando imprimir, se imprimirá el formulario con todos los envíos.
2. Otra forma es entrando en Mercurio, no en el localizador de envíos, y cliqueando en *Consulta pregrabados*:



Se introduce en el campo habilitado para ello el código que ha traído el cliente, se pulsa en buscar y aparece toda la información que hay sobre ese código. Cuqueando en el número de envío aparece la trazabilidad de dicho envío:

Fecha	Evento	Descripción	Código	Localización	Denominación
28/06/2018	Admisión en oficina		2872594	Madrid Suc 12	
28/06/2018	Admisión anulada		2872594	Madrid Suc 12	
28/06/2018	Proceso interno de sistema				

Y en la parte de arriba dónde indica ver imágenes, si se cliquea en ese mensaje, devuelve otro mensaje, se cliquea de nuevo en él:



Y en el mensaje que devuelve el sistema se pulsa en abrir. Y aparece la imagen del formulario o formularios según se hayan admitido todos los envíos en una sola admisión o en varias, este es el formulario y puede imprimirse.



3. También se puede localizar introduciendo uno de los números de envío que forman el formulario, en Mercurio: [Consulta de envío](#) > [Buscar](#) > [Datos básicos](#) y aquí se clikea en el enlace [CodPregrabado](#), donde aparece toda la información de los envíos que están incluidos en el formulario y en la parte de arriba cliqueando en [Ver imágenes](#), devuelve el formulario para poder imprimirlo:



2. 2. 6. Admisión de productos de la línea económica

Debemos comprobar el contenido del envío para saber si se adecua al producto. Se accede desde “**admisión/línea económica**” y se muestra la siguiente pantalla:



En el apartado **características del envío** se encuentran los siguientes campos.

- **Peso:** en este campo debes introducir el peso del producto, ya sea manualmente o por medio de la balanza. Es un campo obligatorio.
- **Ámbito:** si el país destino es España, es obligatorio indicar la zona en la que se realiza el envío.
- **País:** introduces el código del país destino. El botón de búsqueda facilita la introducción correcta del país. Es un campo obligatorio.
- **Urbano/interurbano:** si el país destino es España, debes indicar si el envío es urbano o interurbano en función de la oficina donde realizas la admisión. Si el país destino no es España, esta opción desaparece de la pantalla.
- **Productos:** es obligatorio introducir el producto para admitir. Puedes realizar esta operación desplegando la lista o tecleando el código.

- * Si el producto seleccionado es **publiccorreo óptimo, premium o publiccorreo estándar**, se muestran en pantalla los botones "zona A" y "zona B".
- * Si se opta por **publiccorreo plus** (presentado en las tarifas de 2018), producto que incluye la comercialización de envíos de publiccorreo conjuntamente con bases de datos y los trabajos de consultoría de geomárketing, las escalas de gramaje, hasta 10.000 envíos van hasta 20 gramos, de 20 a 50 gramos y de 50 a 100 gramos.
- * Si la opción que escoges es **publibuzón** (envíos publicitarios sin dirección) se muestran las opciones "selección sectores" y "no normalizado".

Para todos los productos se muestran los mismos campos en el apartado "**importe**".

- El campo **número de envíos** muestra la cantidad de envíos a admitir.
- **Precio base, aviso de recibo, certificada, pre. envíos y selec. sectores** son campos no modificables en los que el sistema incluye automáticamente las tarifas originadas por los distintos conceptos nombrados.

En todos los productos se muestran los mismos campos en el apartado **franqueo inicial unitario**.

- Si el envío lleva algún franqueo, se introduce en el campo **"franqueo inicial"**.
- Los campos **"falta. franqueo"** y **"total a pagar"** no son modificables. El sistema indica el importe que falta y el importe total a pagar por el cliente

Recuerda que...

En IRIS 6 siempre aparece marcada por defecto la opción 'Imprimir etiqueta' en dicho campo, y se seleccionará automáticamente la etiquetadora en caso de que el usuario la tenga correctamente instalada en su equipo; en caso contrario, se seleccionará la impresora láser. El usuario siempre tendrá la opción de cambiar de una a otra (salvo que no tuviera la etiquetadora instalada).

En la admisión de paquetes económicos con el valor **"añadido reembolso"**, una vez terminada la admisión, el sistema también imprime el TFP-3 para que el cliente no tenga que rellenarlo a mano. En la admisión de paquetería siempre es necesario imprimir la etiqueta, ya que el número del envío lo genera la aplicación y los campos **"datos del destinatario"** y **"remitente"** aparecen activos para que se graben todos los datos y en la etiqueta vayan los campos rellenos.

Cuando introduces todos los campos obligatorios, se habilita el botón **"aceptar"**. Una vez aceptado el envío, la aplicación muestra el importe total a pagar por el cliente en el campo **"total bolsa"**.

Ten en cuenta que este tipo de envíos suele requerir de remesas mínimas o de algún contrato de acreditación. Se debe incluir el número de envíos bajo los mismos parámetros adicionales, según el producto.

2. 2. 7. Admisión de productos telegráficos

A) Telegramas

1. Criterios generales de admisión

- **Recibir al cliente (Atención al público).**

El cliente debe rellenar el impreso de admisión TG-1, donde anotará los datos relativos al destinatario, domicilio y localidad. Asimismo puede anotar el teléfono del destinatario. En el campo reservado para la dirección puede escribir como dirección válida: un número de teléfono, de télex o de fax. Además se considera dirección válida: un Apartado de Correos; en este caso se utilizará la vía indicada para la entrega del telegrama. Los telegramas solo pueden dirigirse a un único destinatario, por lo que aunque la dirección sea la misma, si el cliente quiere enviar un telegrama a varios destinatarios deberá confeccionar tantos telegramas como destinatarios haya. Bajo la dirección figura el espacio reservado al texto, donde escribirá el mensaje que quiere enviar. Debe informarse al cliente que los datos de remitente no se transmiten a destino a no ser que se incluyan en el texto.

- Una vez que el cliente ha rellenado el impreso, el empleado supervisa que es legible y, en caso contrario, se aclaran las palabras dudosas. Hay que tener en cuenta que se debe transmitir textualmente lo que el cliente ha rellenado en el impreso, utilizando únicamente caracteres telegráficos, por lo que, en caso de que aparezca en el texto algún carácter que no se ajuste a los admitidos se debe avisar al cliente para que los anule o sustituya. Si se realizan correcciones en el impreso, el cliente debe firmar su conformidad con la modificación.

- Régimen interior: son telegramas dirigidos al territorio nacional y también los intercambiados entre España y Andorra.
- Régimen internacional: dirigidos al extranjero.

Según las indicaciones de servicio:

- Relativos a la seguridad de la vida humana **(SVH)**: con prioridad absoluta de transmisión y entrega.
- Expedidos por autoridades o particulares.
 - Telegramas de Estado **(ETAT, ETAT PRIORITE)**: en el régimen internacional, tratan de asuntos de estado.
 - Relativos a las personas protegidas en tiempo de guerra, por los convenios de Ginebra **(RCT)**.
 - Meteorológicos **(OBS)**: los intercambiados entre departamentos de los servicios de meteorología que contienen exclusivamente observaciones o previsiones meteorológicas.
 - Privilegiados **(CONFERENCE)**: estos telegramas se transmiten durante las conferencias y reuniones de la UIT.

Servicios especiales: estos servicios especiales son facultativos de cada país.

- **TFx**: entrega por teléfono.
- **TLXx**: entrega por télex.
- **FAXx**: entrega por fax.
- **URGENT**: transmisión y entrega urgente.
- **PC** - Acuse de recibo: aviso al expedidor de día, hora de entrega y receptor.
- **Jx**: periodo de retención de los radiotelegramas en estaciones terrestres

- **Computar palabras (Atención al público).**

Las palabras las cuenta el sistema.

Cuenta todas las palabras que van a ser transmitidas:

- Nombre del destinatario.
- Dirección.
- Destino.
- Texto y firma **(si la lleva)**.
- Indicaciones de servicio: PC, Urgente, etc.

Reglas del cómputo:

Se hace la distinción entre número de palabras reales y número de unidades tasables.

Número de palabras reales:

- Como norma general, cada palabra, grupo de caracteres, expresión o signo aislado es una palabra real.
- Deben descartarse las uniones abusivas, tomando siempre como referencia para definir una palabra aislada, el diccionario de la lengua correspondiente.

Ej: LLEGOTARDE (es una unión abusiva, pues son dos palabras diferenciadas). Se cuenta como dos palabras y no como una sola de diez caracteres.

Sin embargo, no deben ponerse reparos cuando en la dirección se hace la reunión siguiente: CARRETAS 24-1/O-A

Al contar el número de caracteres, no se tienen en cuenta los acentos ni las diéresis.

En el cómputo y tasación hay que señalar algunas particularidades:

- Las indicaciones de servicio, se agrupan y se cuentan como una palabra real.
- El nombre de la oficina postal y telegráfica de destino, tal como figura en la primera columna del nomenclátor o completado con códigos postales u otros datos para distinguirlos de otras oficinas, se cuenta como una palabra real.

En régimen interior el código postal no se contabiliza.

Número de unidades tasables

Cada palabra, grupo de caracteres o expresión que no exceda de 10 caracteres, se computa como una unidad tasable.

Cuando una palabra exceda de 10 caracteres, se computa a razón de una unidad tasable por cada 10 caracteres o fracción.

Este criterio afecta a dirección, destino, texto y firma.

En el régimen interior solo se cuentan las palabras reales, no existen las palabras dobles y no se computan los caracteres del código postal.

• Introducir datos telegrama en Iris (Atención al público).

Para comenzar el alta de un telegrama en Iris se debe acceder al menú de: [Admisión »Telegramas](#), donde se muestra la pantalla inicial de alta de telegramas y en la que se selecciona el tipo de telegrama que se quiere admitir y a medida que se introducen datos, el sistema va mostrando los campos necesarios para completar la admisión y dar de alta el telegrama.

Cuando se ha terminado de completar la pantalla de admisión se puede pulsar aceptar y con esta acción ya está admitido el telegrama para poder cobrarlo al cliente y almacenarlo en Iris ó, pero no tiene toda la información necesaria para poder ser enviado.

Cuando se han introducido en Iris los datos de tipo de telegrama, código postal, número de palabras y valores añadidos en su caso se puede completar el telegrama antes de admitirlo.

Si se pulsa en completar se abre una pantalla dividida en dos partes: en la parte superior muestra los datos del telegrama [\(que se han introducido en la pantalla de admisión\)](#) y en la parte inferior hay seis pestañas que hay que ir completando:

- Destino: hay que introducir los datos del destinatario completos.
- Origen: datos del remitente completos.
- Datos: no es necesario introducir nada.
- Texto: hay que introducir el texto del telegrama.
- Nº. Admisión: No es necesario introducir nada.
- Total: esta pestaña no es editable, en ella se indican los importes a cobrar.

Cuando se terminan de introducir los datos en los campos indicados se activa el botón aceptar, es el momento de acertar para que suba el importe a bolsa y el sistema pide validar el impreso TG-1 y el telegrama queda almacenado en Iris para su transmisión.

- **Cobrar caja (Atención al público).**

Al haber pulsado aceptar, el sistema da como admitido el telegrama asignándole un número y solicitando que se introduzca el impreso TG-1 en la impresora para validarlo, a continuación se solicita el importe que ha subido a bolsa al cliente, se cobra dicha bolsa y se le entrega al cliente el ticket de caja o la factura y la copia del TG-1 validada.

2. Operativa de admisión en IRIS

Vamos a analizar el proceso de preadmisión, admisión y proceso de envío de un telegrama en el sistema Iris 6.

- **Proceso de admisión de un telegrama**

Para comenzar con el alta de un telegrama en Iris, se accede al menú de Admisión (menú amarillo), entrada Telegramas. Se muestra la pantalla inicial de alta de telegramas.

Desde esta pantalla se puede admitir un telegrama rellenando la información básica, lo que permite preadmitir el telegrama en Iris, realizar el cobro del producto y completarlo más adelante. O bien completar toda la información necesaria para ser admitido y finalizar el proceso.

El telegrama va pasando por diferentes estados, dependiendo de las acciones que se realicen:

- **Admitido:** el telegrama está admitido en IRIS6, pero no tiene toda la información necesaria para ser enviado (Preadmisión).
- **Cumplimentado:** el telegrama tiene toda la información necesaria para ser enviado.
- **Solicitado Envío:** se ha solicitado la publicación del telegrama en el sistema documental de Correos.
- **Publicado:** el telegrama ha sido publicado correctamente en el sistema documental de Correos.
- **Enviado:** el telegrama se ha enviado a SGIE para que realice el enrutamiento correspondiente, pero no se ha recibido confirmación.
- **Confirmado:** se ha recibido la confirmación de SGIE y el telegrama ha sido correctamente enviado.

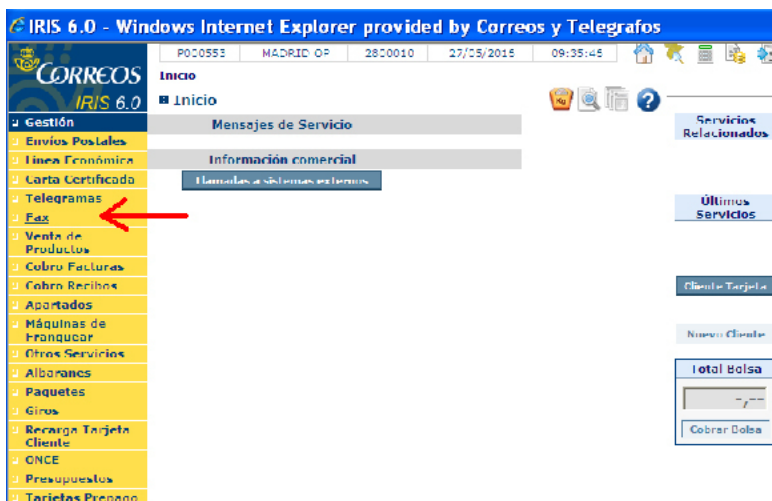
Recuerda que...

El usuario admite el telegrama y cobra al cliente en el acto, y puede finalizar el proceso de cumplimentación y envío en otro momento, siempre considerando que debe hacerse lo antes posible dado que es un servicio urgente. Hay que completar y enviar todos los telegramas el día que se admiten.

B) Admisión Burofax Premium

El cliente **no** tiene que cumplimentar ningún impreso. Los datos que se insertan en IRIS se recogerán del documento que aporta el cliente o verbalmente.

Para realizar la admisión de un burofax, en el menú de inicio de IRIS, dentro de las opciones de admisión seleccionamos **"Fax"**.



Una vez que accedemos al frontal de admisión de Fax dentro del campo **"Tipo"** elegiremos dentro del desplegable el tipo de burofax que el cliente desea contratar.

Si el cliente desea enviar unos documentos a un número de fax determinado, se elige el producto FAX (**nacional o internacional**). Si el cliente desea enviar unos documentos a un destinatario que no dispone de servicio de fax, se elige el producto BUROFAX (**nacional o internacional**), para que estos sean entregados en el domicilio del destinatario, también puede dirigirse a un Apartado o a Lista de Correos. En las pantallas emergentes se graban los datos que están resaltados en color anaranjado:

- A continuación indicamos el **"N.º de Páginas"** que el cliente va a enviar. No se admitirán páginas en blanco para transmitir.

* **Datos de destino**, donde constarán país (por defecto viene ESP, España) donde se envía el documento, nombre y apellidos del destinatario del documento, dirección, código postal y número de fax (obligatorio para el servicio de FAX). El burofax solo puede dirigirse a un único destinatario, por lo que aunque la dirección sea la misma, si el cliente quiere enviar un burofax a varios destinatarios deberá confeccionar tantos burofax como destinatarios haya.

* Si el burofax se remite a un destino internacional se seleccionará en "**País Destino**" las iniciales del mismo; en caso de desconocerlas pulsamos en la imagen de la lupa para su localización.

* En la pestaña "**Datos Origen**" consta el país (por defecto aparece ESP, España), el nombre y los apellidos del remitente, la dirección, el código postal, y el teléfono/ fax (opcional).

* El remitente tiene la facultad de solicitar que sus datos sean ocultados al destinatario de forma que no se transmitan a destino, pero quedan disponibles para la resolución de posibles incidencias en la oficina de admisión. Para ello activaremos la casilla ocultar datos del remitente.

Admisión múltiple

Si un mismo remitente va a enviar varios burofaxes a diferentes destinatarios deberemos activar el check de Admisión múltiple; de esta forma quedan bloqueados los **"Datos de origen"** y evitaremos tener que cumplimentarlos nuevamente para cada envío.

Cuando hayamos dado de alta el último burofax debemos pulsar en **Fin Adm. Múltiple**; de este modo en el resguardo de imposición para el cliente aparecerán agrupados todos ellos junto al condicionado del servicio.

En caso de dar de baja algún burofax de esa admisión múltiple se genera automáticamente un nuevo resguardo con la relación de los envíos correctos, en el que no figura el anulado. El primer resguardo debe ser destruido.

Solo se firma el primero de los burofaxes en la tableta, los restantes se imprimen firmados pero sin que IRIS pida firmarlos en tableta.

En cuanto a los resguardos, se imprimen al terminar de admitir y cuquearen el botón de fin de admisión múltiple; si no se cliquea ahí después de admitir el último fax no salen los resguardos cuqueando en él, salen todos juntos.

Servicios adicionales elegidos por el cliente

- Para el fax: solo copia certificada.

* Para el burofax: PEE (**prueba de entrega electrónica**) o PEF (**prueba de entrega física**) y copia certificada.

Si un cliente desea enviar varios faxes/buofaxes, el sistema dispone de la posibilidad de envío múltiple y servicios adicionales elegidos, manteniendo los datos del remitente, para la siguiente admisión.

Si el cliente dispone de contrato, hay que activar la opción de pago diferido, esta opción solo se activa en el Buofax Premium, donde hay que detallar el número de cliente y de contrato correspondiente. El importe de dichas admisiones no "subirá a bolsa".

En caso de festividad en la localidad de destino, IRIS presentará una ventana informando de esa contingencia. En este caso, si el cliente decide a pesar de todo enviar el fax, se debe anotar en el reverso del mismo la indicación "Advertido del posible retraso" y recabar la firma del remitente bajo la anotación.

Es importante que se rellenen correctamente los datos que nos facilitan los clientes para evitar tener que modificarlos desde mantenimiento. Si se han de modificar, siempre se ha de hacer el mismo día de admisión y antes de que el buofax haya sido transmitido. Los datos que se pueden modificar son los de remitente y destinatario, nunca los valores añadidos.

Custodia

La custodia es el tiempo que permanece almacenado el envío en *e-documento* a disposición del cliente para solicitar Certificaciones posteriormente a su emisión; es de 60 meses (incluido en tarifa) o 120 meses (opcional, a solicitud del remitente en el momento de su admisión).

a) Servicios Adicionales en Fax:

- **Copia Certificada.** Las copias certificadas se deben solicitar en el momento de la imposición, abonando la tasa correspondiente. En el momento de la imposición, el remitente puede solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original únicamente hasta generar la certificación. Correos certifica el contenido y el número de destino, no la identidad del receptor.

b) Servicios Adicionales en Buofax:

- **Prueba de Entrega Electrónica (PEE) o Física (PEF).** Cuando se seleccione PEE (Prueba de Entrega Electrónica), el cliente recibirá un correo, en el *e-mail* que indicó en el momento de su admisión, informándole del resultado de la entrega del buofax.

Si se selecciona PEE el cliente recibirá en papel la prueba de entrega (como el AR actual).

- **Certificaciones y Copias Certificadas.** Las Copias Certificadas se pueden solicitar en el momento de la imposición o con posterioridad a esta, abonando la tasa correspondiente:

* **En el momento de la imposición.** En el momento de la imposición el remitente puede solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original, solo hasta generar la certificación. Si se da de alta un *Burofax Premium Plus*, a continuación de la transmisión realizamos la copia certificada. Para emitir una certificación deberemos localizarla en IRIS desde: *Gestión » Tramitación de certificaciones » Estado » Pendiente » Buscar*, a continuación se selecciona la certificación a generar, y se cliquee en Emisión de Certificación. Una vez entregada la certificación al cliente, la oficina ha de devolver los documentos al remitente o enviarlos a destruir, no se archiva en la oficina en la SERIE 2. Desde que se transmite el burofax, los documentos quedan archivados en *e-documento*.

* **Con posterioridad a la admisión.** Si la copia certificada es solicitada con posterioridad a la admisión, Correos puede emitir certificaciones de los mensajes transmitidos sin que para ello sea necesario que se hayan archivado los documentos originales en la oficina, pues dichos documentos se custodian en *e-documento* durante el plazo que haya elegido el cliente en el momento de la admisión (*60 o 120 meses*). En el caso de envíos dirigidos a otros países, solo se podrá emitir certificación de imposición, o Copia Certificada de Burofax emitidos en nuestras oficinas. Es por ello que la certificación ha de solicitarse en el momento de la imposición, ya que la oficina no guardará documentos y de los Burofaxes Internacionales no se guarda copia en *e-documento*. En este sentido, es necesario informar al cliente que para que la certificación tenga validez en el país de destino deberá ir al consulado de dicho país en España y pedir que le visen la certificación expedida por nuestra oficina. Una vez solicitada en IRIS la certificación, siguiendo el proceso establecido en el *Manual de Alta de Certificaciones*, deberemos proceder a su emisión. Para emitir una certificación deberemos localizarla

en IRIS desde: [Gestión » Tramitación de certificaciones » Estado » Pendiente » Buscar](#), a continuación se selecciona la certificación a generar, y se clikea en "[Emisión de Certificación](#)" y aparecerá un número en el campo "[Cert. Mercurio](#)" que comienza por "A..."

* En caso de que un cliente opte por solicitar una certificación de un burofax impuesto a través de la oficina virtual, será el propio cliente quien deba solicitar la certificación desde la oficina virtual.

En este momento ya se puede entrar en Mercurio para imprimir la copia certificada: Accedemos desde [Conecta » Aplicaciones» Mercurio >> Certificación » Gestión de Certificaciones » Tipo de certificación "Certificación de Contenido" » Buscar](#), y aparecerán las que aún no se hayan impreso; se clikea en el icono de la impresora y se genera un documento, en formato PDF, con la certificación solicitada.

Solo queda imprimirla y entregarla a cliente. Está firmada digitalmente, por lo que el director no tendrá que firmarla. Se imprime la carátula firmada y los documentos enviados que se archivaron en [e-documento](#). Una vez impresa podremos reimprimir la certificación de nuevo, localizándola por el n.º de Burofax (NB...), o por n.º de Certificación (AA...).

CORREOS

COPIA CERTIFICADA DE IMPOSICIÓN Y CONTENIDO

780010 309070163074

A05280001000000000000

ALBERTO GARCIA SANCHEZ

Rat:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., Vía de Dublín, 7, 28013 Madrid, Tono 91 465 1 0000, correo 91 300 07, fax 91 300 07 10, correo 91 300 07 10, correo 91 300 07 10 al Cliente: 902 157 197

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., en su nombre y representación,
Joaquín Mayorga Riquelme, Director de Relaciones Institucionales y Coordinación de dicho Servicio, con poder otorgado ante el Notario de Madrid, D. Antonio Álvarez Perea, el 29 de Septiembre de 2019, al nº 2825 de su protocolo.

CERTIFICACIÓN que, de acuerdo con la información contenida en el expediente de Selección de personal, figura la inscripción de un EUROFAN PREMIUM con las siguientes características y condiciones adjuntas:

Se otorga a: EUROFAN PREMIUM 5000000000000, admisión 2019/01/06

De: EUROFAN PREMIUM
ALBERTO GARCIA SANCHEZ
EUROFAN
23001 MADRID
País: EUROFAN PREMIUM
23001 IBERIA
con carácter y 2 (copias)

FECHA:
Se otorga esta certificación en el día 29 de Septiembre de 2019, en el lugar de Madrid, a las 10:00 horas.

Y para que conste, y a petición de ALBERTO GARCIA SANCHEZ, en calidad de Remiteante,
se expide la siguiente certificación en Madrid a 30 de Septiembre de 2019.

Firmado: Joaquín Mayorga Riquelme CÓDIGO DE VERIFICACIÓN SEGURO: 10459578892ed081040000

*** Para poder solicitar las certificaciones por Mercurio, los directores de oficinas y colaboradores con perfil de director han de tener en **SIGUA** activado el permiso **CERTIFICACIÓN MERCURIO ZONA**; si no fuese así, deberá solicitarlo a su Jefe de Sector. Sin este permiso no se pueden realizar certificaciones *o posteriori*.

Portal de gestión de usuarios y accesos

Peticiones: Gestión de mis accesos

Esta petición le permite solicitar nuevos roles y/o perfil, acceder a nuevos sistemas de información. Su necesidad deberá ser confirmada por su supervisor y autorizada por el responsable del departamento.

NO.	CONTEXTO	Origen:	ORIGEN/COMET
1000001	REPERTE/INFORMACIÓN	Subordinados	ORIGEN/COMET
1000002	REPERTE/INFORMACIÓN	Zona:	Centro Directivo

Accesos actuales:

Acceso	Acceso	Acceso
1000001-ADMINISTRACIÓN	1000001-ADMINISTRACIÓN	1000001-ADMINISTRACIÓN
1000002-ADMINISTRACIÓN	1000002-ADMINISTRACIÓN	1000002-ADMINISTRACIÓN
1000003-ADMINISTRACIÓN	1000003-ADMINISTRACIÓN	1000003-ADMINISTRACIÓN
1000004-ADMINISTRACIÓN	1000004-ADMINISTRACIÓN	1000004-ADMINISTRACIÓN
1000005-ADMINISTRACIÓN	1000005-ADMINISTRACIÓN	1000005-ADMINISTRACIÓN
1000006-ADMINISTRACIÓN	1000006-ADMINISTRACIÓN	1000006-ADMINISTRACIÓN
1000007-ADMINISTRACIÓN	1000007-ADMINISTRACIÓN	1000007-ADMINISTRACIÓN
1000008-ADMINISTRACIÓN	1000008-ADMINISTRACIÓN	1000008-ADMINISTRACIÓN
1000009-ADMINISTRACIÓN	1000009-ADMINISTRACIÓN	1000009-ADMINISTRACIÓN
1000010-ADMINISTRACIÓN	1000010-ADMINISTRACIÓN	1000010-ADMINISTRACIÓN

Seleccionar roles

Revisar operaciones

Notas/Comentarios:

Cancelar petición

Enviar petición

Aviso de Servicio (Servicio Tasado)

Se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje. Mediante este servicio, el expedidor puede solicitar la modificación de la dirección de un mensaje o la anulación del mismo. También se deben atender desde las oficinas las solicitudes de anulación de burofaxes que han sido impuestos *on Line*.

Queda excluida de este servicio la petición de aclaración sobre la entrega de un burofax; para este servicio se utilizará la solicitud de *Certificación de Entrega*.

Generar carátula y resguardo con condiciones de servicio

Insertados los datos en el sistema, se le leen al cliente los datos grabados antes de aceptar la grabación en IRIS, para así corregir los posibles errores que hubiéramos podido cometer.

Una vez verificado se pulsa [Aceptar](#), y el sistema da de alta el burofax, subiendo el importe a bolsa y generando una carátula con una numeración "NBXXXX" con todos los datos informados. Esta carátula acompañará siempre a los documentos a transmitir; en ella figura también la fecha, hora de admisión, tipo de envío, valores añadidos y oficina de admisión.

En esta carátula figura el número de teléfono (RICO: 26666) al que hay que enviar el burofax. Junto a la carátula el sistema imprime otra hoja con el resguardo y el condicionado legal que se ha de entregar al cliente, el cual debe firmar en el espacio reservado para ello, aceptando así la transmisión de los documentos aportados.

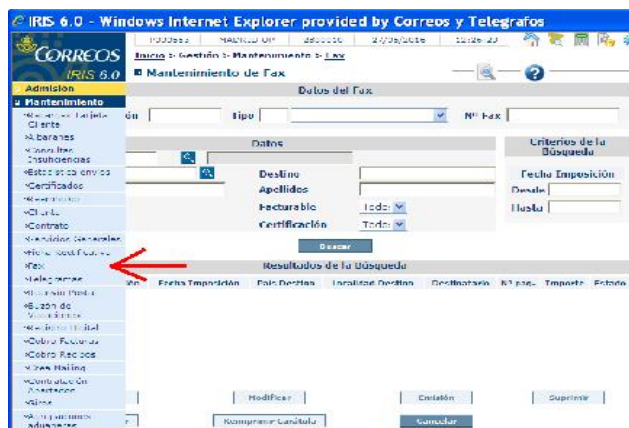
Excepción: cuando el número de burofaxes a enviar es elevado y el cliente no va a permanecer en la oficina hasta que se termine la admisión de dichos envíos, debe aportar una relación donde figure detallado:

1. Nombre y dirección del remitente.
2. Nombre y dirección completa de los destinatarios.
3. Número de páginas de que consta cada burofax.

Esta relación tiene que estar firmada por el remitente y, en caso de ser persona jurídica, además deberá aparecer el sello de la empresa o entidad.

Esta relación se acompañará a los burofaxes una vez admitidos y transmitidos como prueba del conforme con los datos de dichos envíos.

En caso de que los documentos a transmitir se presenten en un estado que haga prever que no llegarán correctamente a destino, se hará constar dicha circunstancia en la cubierta del impreso, con indicación de que se hará la transmisión con riesgo del expedidor.



Cobrar importes y entregar resguardo

Realizar transmisión

Quando se realiza la transmisión del burofax y esta es correcta, el repositorio encamina automáticamente el burofax a la unidad de reparto correspondiente para su entrega en el domicilio del destinatario, o a la oficina si la entrega es en Lista o Apartados.

Para la transmisión del fax se procede de igual manera, solo que se marcará siempre el número de fax facilitado por el cliente, que también figura en la carátula generada por el sistema. Esta transmisión debe ser inmediata, y en el caso de fax antes de entregar el recibo al cliente.

Quando se han transmitido tanto el fax como el burofax, el equipo fax emite un informe de transmisión en el que se indican el número de páginas transmitidas y el resultado de la transmisión. Si esta no es correcta u ofrece alguna duda se repetirá hasta que el resultado sea el esperado. Los documentos originales aportados por el cliente le son devueltos una vez que ha finalizado la transmisión con resultado positivo. No se archiva ningún documento en la SERIE 2.

Importante

Los documentos que aportó el cliente **no** se devolverán a este cuando elige el servicio adicional de Copia Certificada en el momento de la admisión, hasta que esta no haya sido realizada por los responsables de la oficina.

En caso de que el original se presente en un estado que haga prever que no llegará correctamente a destino, se anotarán en la casilla de la carátula generada las siglas RE (**Riesgo Expedidor**) recogiendo la firma del cliente.

A fin de evitar problemas posteriores, no daremos por completamente admitido un fax hasta que se haya podido realizar la transmisión al destinatario, siguiendo el procedimiento que se indica en el punto correspondiente a la transmisión.

Los documentos originales aportados por el cliente son devueltos a este una vez que ha finalizado la transmisión con resultado positivo. Los documentos que aportó el cliente **no** se devolverán a este cuando elige el servicio adicional de copia certificada, hasta que esta no se haya realizado por los responsables de la oficina. En el caso de que el cliente que envíe un burofax nacional prevea que va a necesitar con posterioridad a la transmisión copia certificada, no es necesario que deje los documentos depositados en la oficina, ya que el archivo de los mismos se realiza en **e-documento** por el tiempo elegido en la admisión.

Transmisión con incidencias

El proceso de transmisión en caso de incidencias será el siguiente:

a) No se consigue conectar con el terminal de destino (Fax):

- Comprobar que se ha marcado correctamente y que el número coincide con el facilitado por el cliente, que figura en la carátula del envío de admisión.
- Si el número marcado no coincide con el obtenido en la respuesta automática del terminal, se repite nuevamente la marcación con el número facilitado por el cliente, ya que la no coincidencia de la numeración de marcación y respuesta es debida únicamente a una mala marcación con el terminal de destino.
- Si el número de marcación es correcto, realizar un segundo intento de transmisión.
- Si tampoco se consigue conectar, realizar hasta otros dos intentos a intervalos de 10 minutos.

b) Se conecta con el terminal de destino, pero el informe de actividad no ofrece garantías sobre la correcta transmisión:

- Repetir la transmisión por segunda vez. Si el resultado sigue siendo negativo, dejar transcurrir 10 minutos y hacer un tercer intento de transmisión.
- Si a pesar de los intentos no se consigue conectar o no se garantiza que la transmisión se haya completado, **se procederá de la forma siguiente:** en la modalidad Fax comunicar al expedidor la

imposibilidad de transmisión y ofertarle la posibilidad de utilizar la modalidad Burofax eligiendo, en caso de aceptarlo, una modalidad de entrega. De no aceptar la propuesta, se anula la admisión en Iris del mensaje y se reintegra al expedidor el importe percibido.

Destrucción de Documentos

Una vez transmitidos los fax/burofax, recibido el ok y realizadas las copias certificadas cuando procedan, la documentación enviada se conservará durante una semana natural con el fin de poder resolver incidencias que puedan haber surgido en la transmisión, custodiándose en el mueble archivador de la Oficina.

Transcurrido este plazo, las carátulas y la documentación de dichos envíos, se ha de proceder a su destrucción de forma segura, no se custodian en la oficina ni se archivan en la serie 02.

Excepciones: se mantendrá una copia en la Oficina de la carátula y de los documentos transmitidos de todos los burofaxes que no hayan podido ser transmitidos por fax y se postalicen. Estos documentos se han de archivar en el mueble archivador y siempre separados de los burofaxes que sí se han podido transmitir por fax y que como se ha dicho en el punto anterior en una semana se han de enviar a destrucción segura.

2. 2. 8. Admisión de envío de dinero

SEDI es el nuevo **Sistema de Envío de Dinero** para las Oficinas de Correos y sustituye a Giro Electrónico. Dentro de las novedades que aporta SEDI, las más importantes son:

- **Denominación:** pasamos de “giros” a “**ordenes de envío**”.
- **Codificación:** 13 dígitos que comienzan por “ED” y finalizan con 3 dígitos por el tipo de admisión (**V = ventanilla**) y la tipología de envío (**IN Inmediato,..**). Ej: ED01234567VIN.
- **Operativa:** IRIS admite, SGIE paga y gestiona la puesta al pago de las órdenes de envío a domicilio con Distribución.
- **La aplicación SEDI** no es visible para los usuarios de la Oficina, al contrario de Giro Electrónico.
- **Las Ordenes de Envío a domicilio** se *postalizan* en un nuevo sobre especial para entregar cerrado a la Unidad de Distribución. Solo la Oficina y el cliente ven el dinero.
- Comparador de servicios en la admisión en IRIS.
- **Ordenes de envío avisadas por reparto** se podrán recoger en cualquier Oficina presentando el aviso con el código de envío. No se dan de alta en almacén de avisados.
- **El control contable con unidades dependientes:** no hay modificación en el cierre de balance.

1. Admisión en IRIS

Nuevo acceso desde el frontal de IRIS, desaparece del menú de admisión la opción “Giros” por “Envío Dinero”. Dentro podemos elegir entre el Comparador y Alta Envío Dinero.

1.1. Acceso a la funcionalidad de alta de una orden de envío de dinero

Se podrá acceder a la funcionalidad de alta de órdenes de envío de dinero desde el menú de “Admisión” de la aplicación, seleccionando la opción “Envío de dinero”, desde donde estarán disponibles las opciones:

- a) **Comparador:** muestra el comparador de servicios de envío de dinero.
- b) **Alta de envío de dinero:** muestra el formulario de alta de una orden de envío.



1.2. Comparador de servicios

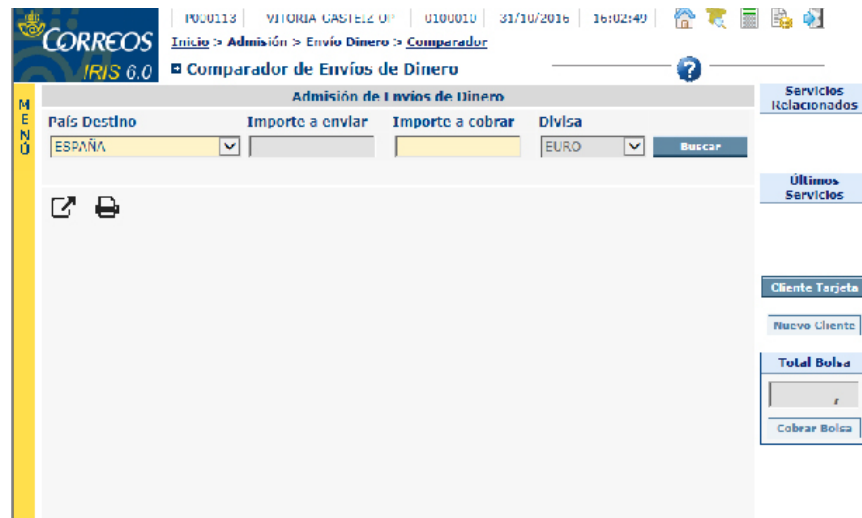
Se accederá al comparador de servicios de envío de dinero haciendo clic en la opción "Envío Dinero/Comparador" del menú de la aplicación. Desde el comparador se podrá consultar en una única pantalla las opciones posibles de envío de dinero para un país de destino y una cantidad de envío.

Para ello se deberán seguir los siguientes pasos:

1. Se indica el país de destino seleccionándolo de la lista de países soportados.
2. Se selecciona el importe a enviar. Se tendrán dos formas de seleccionar el importe a enviar:
 - a) Seleccionando el importe a cobrar: el operador indicará el importe a entregar por el ordenante. El beneficiario recibirá esa cantidad menos las tasas aplicadas.
 - b) Seleccionando el importe a enviar: el operador indicará el importe a recibir por el beneficiario. El ordenante deberá abonar dicha cantidad más las tasas. El importe a enviar se indicará en euros. El importe a cobrar podrá indicarse en euros o en la divisa

del país de destino, así, por ejemplo, si se selecciona Suiza se podrá indicar el importe a cobrar en euros o en marcos suizos.

NOTA: en caso de envíos de entrega por WU, será posible que en un país se admitan varias monedas de pago, pero desde el comparador solo será posible seleccionar la moneda que tenga asociada el país por defecto.



Comparador - Criterios de selección

Una vez seleccionados los criterios de búsqueda, se deberá hacer clic en el botón "Buscar". Al hacerlo se mostrarán todos los servicios de envío disponibles ordenados por prioridad. El operador deberá informar al cliente de los servicios disponibles por orden de prioridad. El comparador tendrá en cuenta los límites y restricciones de envío de dinero para el país de entrega seleccionado, por lo que solo se mostrarán aquellos servicios que cumplen con las características de entrega seleccionadas.

Para cada servicio disponible se mostrará la siguiente información:

- **Nombre del producto.** Nombre del producto ofrecido, por ejemplo Giro Nacional.
- **Modalidad.** Indica la modalidad de pago, por ejemplo, para Giro Nacional tendremos la modalidad de pago "Envío Giro Inmediato".
- **Canal de entrega.** Indica el canal que se usará para realizar la entrega de dinero, por ejemplo, Eurogiro, Correos, UPU.
- **Tiempo de entrega.** Indica el tiempo que se tardará en hacer efectivo el pago. En caso de que se indique 0 minutos, significará que el pago se hará de forma urgente.
- **Medio de pago.** Indica la forma en la que se realizará el pago al destinatario, por ejemplo Metálico.
- **Importe girado.** Indica el importe a recibir por el beneficiario.
- **Tasa fija.** Importe fijo cobrado por el envío.
- **Derechos.** Indica la tasa porcentual cobrada al remitente por el envío.

- **Importe total.** Muestra el importe a abonar por el cliente por la contratación del servicio. En caso de que haya alguna promoción vigente, se mostrará tanto el importe con la promoción como el importe sin la promoción y la fecha de finalización de dicha campaña.
- **Servicios de entrega disponibles,** por ejemplo SMS a destinatario o entrega a domicilio y su tarifa. En caso de seleccionar o de-seleccionar un servicio adicional, se actualizará el importe total mostrado.

El operador, por petición del cliente, podrá imprimir la información mostrada en el comparador haciendo clic en la opción correspondiente.

La siguiente figura muestra un ejemplo, donde para los criterios seleccionados se muestran tres opciones disponibles. En la opción de "**Giro inmediato**" se ve que hay una campaña vigente. En este caso se muestra el precio que aplicaría si no hubiese una campaña y el precio que aplica con la campaña. También se muestra la fecha de finalización de la campaña.

The screenshot displays the 'CORREOS IRIS 6.0' interface for the 'Comparador de Envíos de Dinero'. At the top, there's a header with user information and a navigation menu. The main section shows a search bar with 'PAÍS DESTINO' set to 'ESPAÑA', 'Importe' set to '50,00', and 'Moneda' set to 'EURO'. Below the search bar, three service options are displayed: 'Envío Giro urgente de entrega en domicilio', 'Envío Orden de ingreso en cuenta', and 'Envío Giro inmediato'. The 'Envío Giro inmediato' option is highlighted and shows a promotion: 'Promoción válida hasta 13/02/2017' with a price of '52,50€' compared to a standard price of '52,80€'.

2.3. Dar de alta de una orden de envío

Se podrá acceder al formulario de alta de una orden de envío desde estos dos puntos:

- Desde el menú de opciones, haciendo clic en la opción "**Envío Dinero/ Alta de envío de dinero**".
- Desde el comparador de servicios, seleccionando sobre una de las opciones mostradas en el mismo.

En ambos casos el formulario de alta será el mismo, con la diferencia de que en caso de acceder desde el comparador, se mostrarán precargados los datos seleccionados en el comparador.

El formulario de alta de una orden de envío se estructurara en las siguientes secciones:

- **Datos generales.** En esta sección se indicará la información de entrega del dinero: Cantidad económica, país de destino, canal de entrega y servicios adicionales de entrega.

- **Servicios adicionales:** En esta sección se podrán indicar los servicios adicionales a contratar.
- **Información del destinatario.** En esta sección se indicarán los datos identificativos del beneficiario del envío de dinero.
 - **Información del remitente.** En esta sección se indicarán los datos.
- **Detalle económico de la transacción.** En esta sección se muestra el detalle económico de la transacción: importe a enviar, importe a recibir, tasas y tipo de cambio aplicado.

Antes de rellenar los datos del destinatario y del remitente, deberán indicarse obligatoriamente los datos de la transferencia, ya que estos datos determinan la información a solicitar para remitente y destinatario.

Una vez rellenado todos los datos se deberá pulsar el botón aceptar. Al aceptar la operación, el importe a cobrar por la orden de envío se suma a la bolsa.

La siguiente figura muestra el formulario de alta de una orden de envío:

The image displays two screenshots of the CORREOS IRIS 6.0 web application, specifically the 'Alta Envío de Dinero' (New Money Transfer) form. The top screenshot shows the 'DATOS GENERALES' (General Data) section, which includes fields for 'País Destino' (Destination Country) set to 'ESPAÑA', 'Forma Abono Origen' (Origin Payment Method) set to 'Metalico', 'Importe a Pagar Destino' (Amount to Pay Destination), 'Importe a Cobrar Oficina' (Amount to Collect Office), 'Divisa Destino' (Destination Currency) set to 'EUR', and 'Cambio Divisa' (Exchange Rate) set to '1.00'. It also includes 'Productos' (Products) set to 'Giro Nacional' and 'Modalidad' (Modality) set to 'Envío Giro inmediato'. The bottom screenshot shows the 'DATOS DESTINATARIO' (Destination Data) and 'DATOS REMITENTE' (Remitter Data) sections. The destination data includes 'Nombre y Apellidos' (Name and Surname), 'Dirección' (Address), 'Cod. Postal' (Postal Code), 'Localidad' (Locality), 'Tipo BUI' (BUI Type), and 'BUI'. The remitter data includes 'Nombre y Apellidos', 'Dirección', 'Cod. Postal', 'Localidad', 'Tipo BUI', and 'BUI'. There is also a 'Comunicación Privada' (Private Communication) field. The bottom section shows the 'IMPORTES' (Imports) table with columns for 'Importe Girado' (Amount Transferred), 'Tasa Fija' (Fixed Rate), 'Derechos' (Fees), 'Servicios Adicionales' (Additional Services), and 'Importe Total' (Total Amount). The table shows a total amount of 1.00 EUR. The form also includes a 'Total Bolsa' (Total Bag) section on the right side, which shows a total of 1.00 EUR and a 'Cobrar Bolsa' (Collect Bag) button. The bottom of the form has a 'Aceptar' (Accept) button and a 'Cancelar' (Cancel) button.

Formulario de alta de orden de envío

2.3.1. Datos generales

La siguiente figura muestra el panel con la información de la transferencia. En caso de que el formulario de alta se muestre desde el comparador, esta información vendrá precargada, en caso de que el formulario de alta se muestre directamente desde el menú de opciones, el operador deberá indicar estos datos antes de poder continuar rellenando el resto de los datos.

DATOS GENERALES			
País Destino	ESPAÑA	Importe a enviar	
Forma Abono Origen	Metalico	Importe a cobrar	45,00
		Divisa Destino	EURO
		Cambio Divisa	1.00
Productos	Giro Nacional	Forma Abono Destino	Metalico
Modalidad	Envío Giro inmediato	Fecha puesta a Pago	31/10/2016

Información de la entrega

Estarán disponibles los siguientes productos y modalidades:

- **Giro Nacional.** Permite hacer envíos de entrega en España por Correos. Este producto estará disponible cuando el país destino seleccionado sea España. Las modalidades disponibles para Giro nacional serán las siguientes:
 - * Envío Giro inmediato.
 - * Envío Giro urgente de entrega en domicilio.
- * Envío Giro ordinario de entrega en domicilio.
- * Envío orden de ingreso en cuenta.
- * Envío a Prisiones.
- **Giro Oficial Nacional.** Mediante este producto se permite hacer envíos oficiales de entrega en España. Las modalidades disponibles son:
 - * Envío ordinario oficial.
 - * Envío urgente oficial.
- **Giro entrega internacional - Eurogiro.** Permite hacer envíos de entrega internacional por Eurogiro. Este servicio estará disponible cuando se seleccione como país de destino un país con el que se tenga acuerdo con Eurogiro. Las modalidades disponibles serán las siguientes:
 - * Envío Eurogiro
- **Giro entrega internacional -UPU.** Permite hacer envíos de entrega internacional por UPU.

2.3.2. Servicios de entrega adicionales

Cada canal de entrega cuenta con una serie de servicios de entrega que podrán ser contratados por el remitente de la orden de envío. Estos servicios podrán tener cargos adicionales que

automáticamente serán calculados por el sistema y requerirán que el operador indique información relativa a los mismos.

Se contarán con los siguientes servicios de entrega adicionales:

- **Envío de SMS a destinatario.** El operador deberá indicar un número de teléfono móvil que se guardará como teléfono del destinatario.
- **Envío de SMS a remitente.** El operador deberá indicar un número de teléfono móvil que se guardará como teléfono del remitente.
 - **Envío de SMS al Destinatario y Remitente.** Si existe esta opción, al seleccionar ambos servicios de SMS se aplica la tarifa unificada, en vez de la individual de cada servicio.
 - **Entrega a domicilio.** Si se selecciona la opción de entrega a domicilio, el operador deberá indicar la dirección de entrega del envío pudiendo para ello indicar una dirección postal o un apartado postal:
- * **Dirección postal del destinatario.** Se deberá indicar la calle, localidad y código postal.
- * **Apartado postal del destinatario.** Se deberá indicar el código de la oficina de entrega y el número del apartado postal. Importantísimo para realizar correctamente la entrega en el destino. Nunca usar el campo dirección de un envío a domicilio.

A) Entrega inmediata

La modalidad de entrega inmediata tendrá los siguientes servicios adicionales: SMS a remitente y a destinatario.

En este caso, si se seleccionan ambos servicios adicionales se aplicará una tarifa reducida. Por ello, si se seleccionan ambos servicios adicionales, se mostrará tachado el importe mostrado para cada servicio adicional y se mostrará el precio total a aplicar tal y como se muestra en la siguiente figura:

☒ SMS Remitente	Nº Teléfono	Importe 0.48
☒ SMS Destinatario	Nº Teléfono	Importe 0.48
SMS al Destinatario y Remitente		Importe 0.73

Servicio Adicional SMS al Destinatario y Remitente

Como se ha dicho, la disponibilidad o no de estos servicios adicionales dependerán del canal de entrega seleccionado. El formulario de alta solo mostrará aquellos servicios adicionales disponibles para el canal de entrega seleccionado.

Se deberá tener en cuenta que, en algunos casos, un servicio adicional podrá ser marcado como de obligada contratación. En ese caso, se mostrará seleccionado en el formulario y no será posible deseleccionarlo.

B) Entrega a domicilio

La opción de entrega a domicilio se presentará también como un servicio adicional. Así, al seleccionar una modalidad de entrega a domicilio se mostrará dentro de la sección de servicios adicionales los campos a ser rellenados para realizar la entrega a domicilio.

El servicio de entrega a domicilio permitirá también la entrega en apartado, así, lo primero que se deberá seleccionar es si la entrega deberá realizarse a domicilio (**opción por defecto**) o en un apartado postal. La siguiente figura muestra los campos a ser rellenados para la entrega a domicilio:

El formulario se titula 'SERVICIOS ADICIONALES'. Dentro de él, hay una sección para 'Entrega Domicilio' que está marcada con una casilla de verificación. A la derecha de esta casilla, hay dos opciones de radio: 'Domicilio' (seleccionada) y 'Apartado Postal'. A la derecha de estas opciones, hay un campo 'Importe' con el valor '0'. Debajo de estas opciones, hay tres campos de texto: 'Dirección', 'Cod. Postal' y 'Localidad'. A la derecha de estos campos, hay tres campos de texto: 'Apdo. Postal', 'Cod. Postal' y 'Cod. Oficina'. El campo 'Cod. Postal' en la parte superior tiene un icono de lupa a su derecha.

Servicio adicional entrega domicilio

Para la opción de entrega a domicilio se deberán indicar los siguientes campos:

- Dirección.
- Código Postal.
- Localidad, se podrá rellenar automáticamente una vez introducido el código postal, para ello, bastará con hacer clic en el icono

Para la opción de Apartado postal se deberá indicar:

- Número del apartado postal.
- Código Postal.
- Código de la oficina de entrega, se podrá rellenar automáticamente una vez introducido el código postal, para ello, bastará con hacer clic en el icono situado junto al campo de Cod. Postal.

2.3.3. Datos del destinatario

En esta sección se indicarán los datos del destinatario. Los datos a indicar dependerán del producto y modalidad seleccionada. Por ejemplo, si se selecciona pago a cuenta bancaria, se solicitará el número de cuenta bancaria.

A) Entrega inmediata

En caso de que la forma de entrega de la modalidad seleccionada sea entrega inmediata, se deberá solicitar el nombre y apellidos del destinatario.

La siguiente figura muestra el caso en el que solo sea necesario indicar el nombre y apellidos del destinatario.

DATOS DESTINATARIO

Nombre y Apellidos	NOMBRE APELLIDOS
--------------------	------------------

B) Entrega por abono en cuenta

La siguiente figura muestra el caso en el que la forma de pago seleccionada sea "Abono en cuenta bancaria". En este caso además del nombre y apellidos del destinatario, se deberá indicar la cuenta bancaria del destinatario, pudiéndose indicar el número de cuenta o el número IBAN.

DATOS DESTINATARIO

Nombre y Apellidos					
Nº Cuenta				IBAN	

C) Envío a prisiones

En caso de que se seleccione la modalidad de envío a prisiones, como datos del destinatario se deberá indicar tanto el centro penitenciario como el NIS del preso.

La siguiente figura muestra el caso de que se haya seleccionado la modalidad de "Envío a Prisiones":

Productos	Giro Nacional	Forma Abono Destino	Abono en cuenta
Modalidad	Envío a Prisiones	Fecha puesta a Pago	7/6/2017
DATOS DESTINATARIO			
Centros	ALICANTE CUMPLIMIENTO		
NIS			
Nombre y Apellidos			
IBAN	ES6309982445127572918841		

En este caso se deberá indicar la siguiente información:

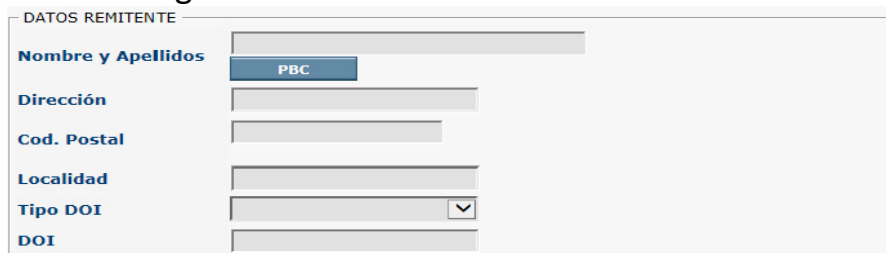
- **Centro.** Permite seleccionar el centro de destino de una lista desplegable. Una vez seleccionado el centro, se mostrará el N número de cuenta asociado, el cual no será modificable.
- **NIS.** Permite indicar de forma opcional el número de interno (NIS).
 - **Nombre y apellidos** del destinatario.
- **IBAN** del destinatario.

2.3.4. Datos del remitente

En esta sección se indicarán los datos del remitente. Dependiendo de la modalidad seleccionada, será necesario registrar el cliente en PBC (**prevención de blanqueo de capitales**) o no. Si se requiere de control PBC, los datos del remitente se rellenarán a través de la **"ventana única de PBC"** que será una pantalla que se muestra para recoger todos los datos del remitente. En caso de que no se requiera control de PBC, los datos del remitente se rellenarán directamente en el formulario de alta de la orden de envío.

A) Alta de datos del remitente a través de la ventana de PBC

En caso de que la orden de envío requiera de control PBC, en el panel de datos de remitente se mostrará el botón **"PBC"**. Ver figura a continuación.



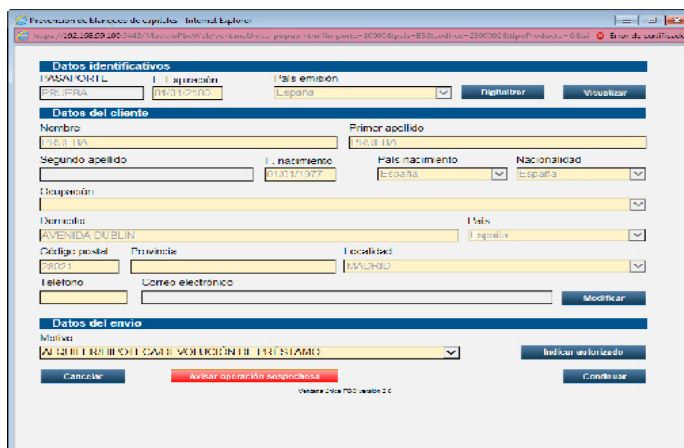
Formulario de datos del remitente. El título es "DATOS REMITENTE". Hay un botón "PBC" que se activa al hacer clic. Los campos a rellenar son: Nombre y Apellidos, Dirección, Cod. Postal, Localidad, Tipo DOI (con menú desplegable) y DOI.

Haciendo clic en el botón **"PBC"** se mostrará la siguiente ventana, desde donde se deberá indicar el número de documento de identificación del remitente:



Ventana de Prevención Blanqueo Capitales. Título: "Prevención Blanqueo Capitales". Sección: "Búsqueda de un documento". Campos: Tipo documento (menú desplegable con "SELECCIONE"), Número documento (campo de texto), Botón "Buscar". Sección: "Enlaces de Interés". Listado de enlaces: "Si tiene alguna duda acerca del funcionamiento de la aplicación, consulte el manual de PBC.", "Documentación identificativa válida para operativa de envío de dinero.", "La normativa completa de Prevención de Blanqueo de Capitales está publicada en Conecta".

Una vez indicado el Tipo y Número del DOI, se pulsará el botón buscar y se mostrará la ventana de PBC con los datos del remitente. Ver figura a continuación:



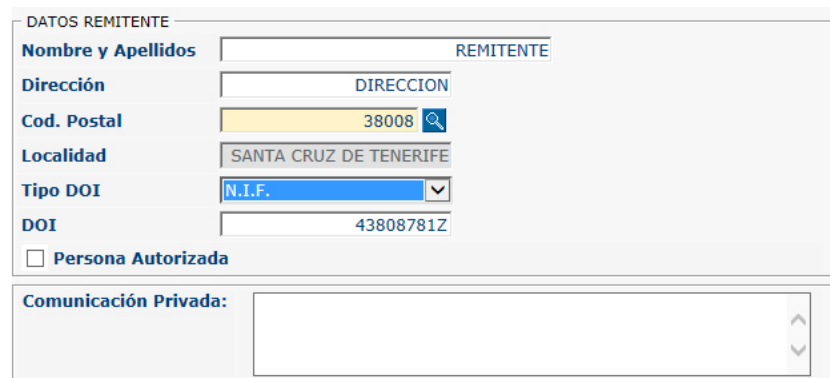
Ventana de PBC con datos del remitente. Título: "Prevención de Blanqueo de Capitales - Internal Explorer". Sección: "Datos identificativos". Campos: PASAPORTE (menú desplegable), Tipo emisión (menú desplegable), Botón "Registrar", Botón "Visualizar". Sección: "Datos del cliente". Campos: Nombre (menú desplegable), Primer apellido (menú desplegable), Segundo apellido (menú desplegable), Fecha nacimiento (menú desplegable), País nacimiento (menú desplegable), Nacionalidad (menú desplegable), Dirección (menú desplegable), País (menú desplegable), Código postal (menú desplegable), Provincia (menú desplegable), Localidad (menú desplegable), Teléfono (menú desplegable), Correo electrónico (menú desplegable), Botón "Modificar". Sección: "Datos del envío". Campos: Motivo (menú desplegable), Botón "Indicar autorizado", Botón "Cancelar", Botón "Avanzar operación suspendida", Botón "Continuar".

Una vez seleccionado el motivo del envío de dinero, se dará al botón continuar y automáticamente se cargarán los datos del remitente en el formulario de alta de la orden en IRIS6.

B) Alta de datos del remitente sin control PBC

En caso de que la orden de envío no requiera de control PBC, se rellenarán los datos del remitente directamente en el formulario. Se deberán cumplimentar los siguientes campos;

- **Nombre y apellidos** del remitente.
- **Documento de identificación:** se indicará el tipo de documento, el número y la imagen digitalizada del mismo.
- **Comunicación privada:** el operador podrá indicar un mensaje a petición del cliente.



Formulario de datos del remitente sin control PBC. El formulario está dividido en dos secciones principales. La primera sección, titulada 'DATOS REMITENTE', contiene los siguientes campos: 'Nombre y Apellidos' (etiqueta en azul), 'Dirección', 'Cod. Postal' (con un icono de lupa a la derecha), 'Localidad', 'Tipo DOI' (menú desplegable con 'N.I.F.' seleccionado) y 'DOI'. A la derecha de estos campos hay una columna con las etiquetas 'REMITENTE' y 'DIRECCION'. Debajo de estos campos hay un checkbox etiquetado 'Persona Autorizada'. La segunda sección, titulada 'Comunicación Privada:', contiene un campo de texto grande con flechas de desplazamiento a la derecha.

En caso de que el país de destino sea España, la localidad se podrá rellenar automáticamente una vez introducido el código postal, para ello, bastará con hacer clic en el icono 

En caso de que el remitente sea una persona autorizada, se deberá seleccionar el check de "Persona autorizada". Al seleccionar el check, el formulario se desplegará para mostrar los datos a solicitar sobre la persona autorizada. Ver figura a continuación:



Formulario de datos del remitente con control PBC. El formulario está dividido en dos secciones principales. La primera sección, titulada 'DATOS REMITENTE', contiene los siguientes campos: 'Nombre y Apellidos', 'Dirección', 'Cod. Postal' (con un icono de lupa a la derecha), 'Localidad', 'Tipo DOI' (menú desplegable con 'C.I.F.' seleccionado) y 'DOI'. Debajo de estos campos hay un checkbox etiquetado 'Persona Autorizada' que está marcado. La segunda sección, titulada 'Comunicación Privada:', contiene un campo de texto grande con flechas de desplazamiento a la derecha.

Cuando se seleccione el check de persona autorizada, además de los datos del remitente, se solicitarán los siguientes datos del autorizado:

- Nombre y apellidos de la persona autorizada.
- Tipo y número del documento de identificación:

- **Documentos para personas físicas:**

- DNI/NIF.
- Documento de identificación de la Unión Europea.
- NIE.
- Pasaporte.

- **Documentos para personas jurídicas:**

- CIF.

2.3.5. Detalle económico de la transacción

En el formulario de alta se mostrará el detalle económico de la transacción económica. La siguiente figura muestra un ejemplo del detalle económico de una transacción:

IMPORTES			
Importe Girado	18,81	Divisa Entrega	EURO
Tasa Fija	1,00	Cambio Divisa	1.00
Derechos	0,19		
Servicios Adicionales	0,00		
Importe Total	20,00		

- **Importe girado.** Será el importe que reciba el destinatario de la transacción económica.
- **Tasa fija.** Es la tasa fija cobrada al remitente por el envío.
- **Derechos.** Es la tasa porcentual cobrada al remitente por el envío.
- **Servicios adicionales.** Tasa cobrada por la contratación de algún servicio adicional.
- **Importe total.** Importe a cobrar al remitente.
 - **Divisa Entrega.** Divisa en la que se hará la entrega.
- **Cambio divisa.** Indica la tasa de cambio aplicada. En caso de que la divisa de entrega sean euros, el cambio de divisa será siempre 1.00.

El sistema nos orienta sobre la posible fecha de puesta al pago, el cambio de divisa aplicada e importes asociados a la operación.

Tras aceptar la operación se genera el resguardo de la operación en formato pdf para lanzar la impresión por la impresora. Salen dos hojas A4, una para el cliente ([si es inmediato o IFS aparece el localizador](#)) y otra para la oficina. En la copia de la oficina el remitente o autorizado tiene que firmar. El usuario también tiene que firmar y poner su NIP.

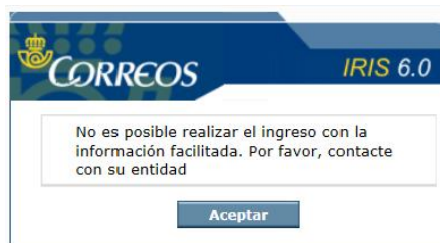
- * Localidad.
 - * Código Postal.
 - * Tipo DOI.
 - * DOI.
- **Detalle económico de la transacción.** En esta sección se muestra el detalle económico de la transacción. Los campos no se podrán modificar a excepción del campo importe girado:
- * Importe Girado (único campo modificable).
 - * Tasa fija.
 - * Tasa Derechos.
 - * Importe total.

El usuario leerá la información de la nube de puntos mediante una pistola lectora.



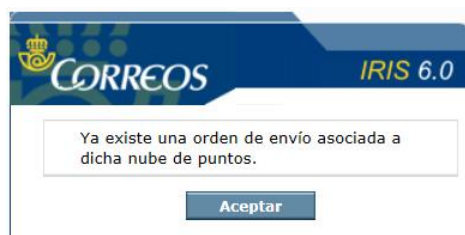
Mientras se realiza la lectura en pantalla aparece un mensaje para informarnos de que se está realizando dicha operación.





En caso de que no se pueda generar el ingreso por alguno de los siguientes errores, se mostrará un mensaje indicando que no se puede realizar el ingreso:

En caso de que la nube de puntos leída ya haya sido procesada previamente, es decir, ya se ha generado un envío para ese cliente y código de operación, no se podrá realizar el ingreso y se mostrará el siguiente mensaje:



A continuación aparece en pantalla el formulario de orden de envío con la información de la nube precargada en los distintos campos. Este será un formulario parecido al actualmente utilizado para el alta de órdenes de envío pero con ligeras modificaciones para mostrar solo los campos que apliquen para este tipo de ingreso. Desde este formulario solo se podrá modificar el importe girado.

El ingreso deberá pasar los controles actuales de PBC Se llamará desde el formulario a la ventana única de PBC pasándole el destinatario y el importe como se hace actualmente en el formulario de admisión. PBC ventanilla única devolverá los datos del remitente y estos se rellenarán en el nuevo formulario.

Para finalizar se pulsará en el botón 'Aceptar'. Al aceptar la operación, el importe a cobrar por la orden de envío se suma a la bolsa.

2.3.7. Triodos

El servicio de colaboración con el Banco Triodos para las admisiones de envíos de dinero de abono en cuenta, es muy similar al procedimiento de admisión en IRIS de giro administrativo. La única diferencia operativa existe tras completar la operación, el usuario entrega al cliente el justificante de admisión junto a otro documento de información generado por la impresora multifunción, en dicho documento se informa al cliente de Triodos Bank que posteriormente se le aplicará un coste por la ejecución del servicio y que el importe está establecido en 2 €. Dicho importe será cargado en la cuenta de destino de los fondos de dicha operación. La operación de admisión en IRIS no tiene coste para el cliente titular de la cuenta, en el caso de que la operación la realice otra persona distinta del titular de dicha cuenta los fondos serán devueltos a origen.

Además operativamente tendremos que recoger la firma del cliente en el impreso de información diseñado al efecto, para su posterior custodia en el mueble archivador de la oficina, en una nueva carpeta llamada *Triodos*, durante un año.

En el caso de generarse solo una copia del documento informativo de *Triodos* por la impresora multifunción, será necesario realizar una fotocopia para entregársela al cliente y otra para recoger su firma. Ejemplo del documento informativo de *Triodos*.

Triodos Bank		Triodos Bank NV Sucursal en España C/ José Echegaray 5 Parque Empresarial Las Rozas 28230 Las Rozas, Madrid	Teléfono (+34) 91 640 46 84 Fax (+34) 91 640 54 44 www.triodos.es
---------------------	--	---	---

ED01770003VIT
5200010 - MELILLA OP - 28-02-2018 14:30:12

Estimado Cliente,

Este servicio solo puede ser utilizado por los titulares de la Cuenta de destino. En el caso de que el giro lo realice una persona distinta del titular de dicha cuenta los fondos serán devueltos a origen.

La comisión que Triodos Bank le va a aplicar por la ejecución de este servicio será de 2 € que se cargará en la Cuenta de destino de los fondos objeto del giro.

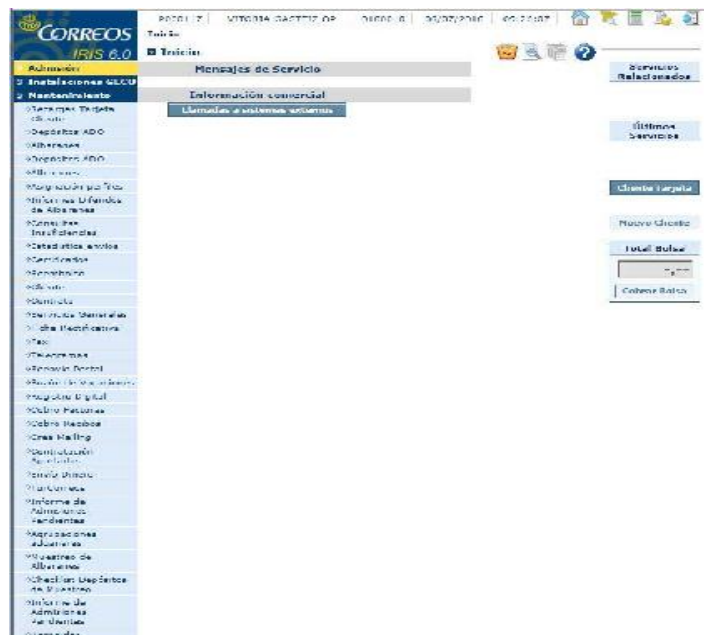
Los fondos objeto del giro se encontrarán disponibles en la Cuenta de destino el día hábil siguiente al del giro efectuado.

Firma: D. CARLOS GARCÍA HERNÁNDEZ

Registro Mercantil de Madrid. Tomo 19.798.
Libro 5. Folio 180. Sección 8.
Hoja M-348646. CIF: W0032897G

2.4. Acceso al mantenimiento de órdenes de envío

Se podrá acceder a la funcionalidad de mantenimiento de órdenes de envío desde el menú de mantenimiento de la aplicación, seleccionando la opción **"Envío dinero"**.



Menú de mantenimiento

2.4.1. Mantenimiento de órdenes de envío

Seleccionando la opción **"Envío dinero"** del menú de mantenimiento se podrá acceder a las opciones de mantenimiento de una orden de envío: consulta, modificación, baja e impresión del resguardo.

Cuando se seleccione la opción **"Envío dinero"** se mostrará el listado de órdenes de envío admitidas en la oficina en el día en curso. Un usuario solo podrá acceder a las órdenes de envío que él ha creado, mientras que el jefe de oficina podrá acceder a todas las órdenes de envío admitidas en la oficina, pudiendo filtrar por usuario. Tanto los usuarios operadores como el jefe de oficina podrán realizar una búsqueda por el número de orden de envío.

Desde esta pantalla se podrá acceder a las siguientes operaciones sobre una orden de envío:

- Consultar. Muestra la información de la orden seleccionada en modo de solo lectura.
- Modificar. Permite modificar los datos de una orden.
- Baja. Permite dar de baja una orden de envío.
- Imprimir resguardo. Permite imprimir el resguardo de una orden de envío.

La siguiente figura muestra la pantalla de mantenimiento de órdenes de envío

Se podrá buscar por los siguientes criterios:

- **Por el código de la orden de envío.** Se podrá buscar por el código de admisión de la orden de envío.
- **Por usuario.** Se podrá buscar por el código de usuario.
- **Por Canal de entrega.** Se podrá filtrar por el canal de entrega de la transacción.

2. 4. 2. Consultar Orden de envío

El formulario de consulta de una orden de envío es el mismo que el formulario de alta pero mostrando la información de la orden en modo de solo lectura.

Localidad	MADRID		
Tipo DOI	Pasaporte		
DOI	PRUEBA		
Comunicación Privada:			
IMPORTES			
Importe Girado	20.0	Divisa Entrega	EURO
Tasa Fija	3.3	Cambio Divisa	1.00
Derechos	0.25		
Servicios Adicionales	2.72		
Importe Total	26.27		
☐ Cliente NO autoriza uso datos			
Cancelar			

Consulta de una orden

2. 4. 3. Modificar una orden de envío

Una orden de envío podrá modificarse desde la opción de administración de modificación. Si se puede modificar, se muestra el formulario de modificación.

El formulario de modificación de una orden de envío será el mismo que el formulario de alta pero mostrando la información no editable en modo de solo lectura.

Los datos a modificar dependerán del canal de entrega de la orden de envío. Sobre los datos generales, solo se podrá modificar el importe de la transacción. El resto de los datos mostrados en esta sección se mostrarán en modo de solo lectura.

Una vez modificados los datos se deberá pulsar en el botón "Modificar". Una vez modificados los datos, la bolsa se actualizará de acuerdo a la modificación indicada, pudiendo mostrar una cantidad negativa en caso de que se haya modificado el importe enviado y/o los servicios adicionales contratados.

La siguiente figura muestra el formulario de modificación para una orden de envío:

Formulario de modificación

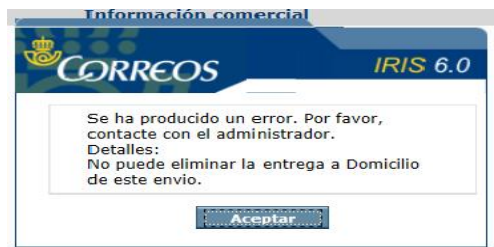
En el caso de Correos-Cash las ordenes de envío no pueden ser modificadas por lo que el boton “Modificar” aparecerá deshabilitado. Ver ejemplo a continuación:

Consulta de Ingreso CORREOS-CASH

2. 4. 4. Modificación de los servicios adicionales contratados

Además de los datos de la orden de envío, se podrán modificar los servicios adicionales contratados en caso de que no sean obligatorios. La selección o des-selección del servicio adicional de entrega en domicilio implicará que la orden de envío pase de inmediata a de entrega a domicilio o viceversa, es decir, podrá cambiar la forma de entrega de la orden de envío, lo cual derivará en que se asignará un nuevo código de admisión a la orden de envío y se generará un nuevo impreso.

En caso de que la bolsa ya haya sido cobrada, no será posible modificar un servicio adicional si implica cambio de modalidad. En dicho caso se mostrará el siguiente mensaje:



2. 4. 5. Dar de baja una orden de envío

Se podrá dar de baja una orden de envío seleccionando una orden de envío en la lista de órdenes de envío y haciendo clic en el botón de "Baja".

No se podrán dar de baja órdenes de envío generadas por nube de puntos (CORREOS-CASH) por lo que el botón "Baja" aparecerá deshabilitado en caso de que se seleccione una orden de envío generada por esta vía (ver ejemplo a continuación).



Mantenimiento de una orden generada por nube de puntos

2. 4. 6. Solicitar cancelación de UPU

Será posible acceder a la funcionalidad de solicitud de cancelación de un envío de dinero admitido en España y de entrega por UPU.

El acceso a la pantalla de solicitud de cancelación se realizará a través del menú de mantenimiento:

1. Mantenimiento > Cancelación Envío UPU

Desde esta opción de menú se mostrará la siguiente pantalla, desde donde se deberá indicar el código de la orden de envío para la que se quiere solicitar la cancelación:



Pantalla de búsqueda para Cancelación envío UPU

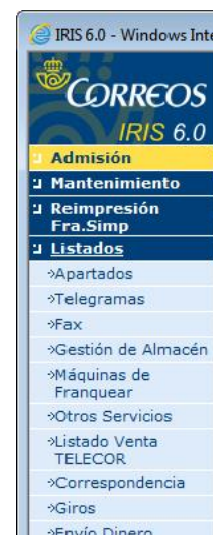
Al indicar el número de la orden de envío y hacer clic en el botón "**Buscar**" se mostrará la siguiente pantalla con los datos de la orden de envío. Si la orden es cancelable, el botón "**Solicitar cancelación**" se mostrará habilitado.

Pantalla solicitud de cancelación

2.5. Consulta de la admisión de envíos de dinero en IRIS

En la opción de menú de **IRIS Gestión » Listados Envío Dinero** podemos generar listados con la operación realizadas

El listado envíos admitidos se puede filtrar por Usuario, Producto, Modalidad, Forma de abono y por un rango de fechas.



2. Confirmación de importes de SGIE

Aunque la pantalla de confirmación de importes de SGIE no ha cambiado, se detalla su funcionamiento porque internamente en vez de enviar los giros a Giro Electrónico se va a enviar a SEDI.

El acceso a la pantalla de confirmación de importes de SGIE se puede realizar por dos opciones:

1. Gestión > Mantenimiento > Confirmación de importes de SGIE.
2. Gestión > Gestión de caja > Confirmación de importes de SGIE.

2.6. Admisión de Envío de Dinero a través de Western Union (WU)

Acceder a la Aplicación de Western Union (WUPOS).

La operativa para envíos de dinero a través de Western Union la hacemos con la aplicación WUPOS. El acceso a WUPOS lo hacemos a través de [Iris / Llamadas Externas](#), e informando del ID de Usuario y Contraseña.

Al entrar por primera vez el usuario tiene que registrar su firma y NIP, a través de la tableta digitalizadora en [Otros servicios >> Firma del usuario](#). Solo será necesario una vez, salvo que el usuario cambie de oficina, en cuyo caso el sistema volverá a solicitar dicha firma.

Una vez al año, durante los meses de enero-febrero, todos los empleados deberán comprobar que la firma y NIP registrados son correctos.



El ID de usuario no se corresponde con el C corporativo del empleado, ni los accesos a WUPOS se gestionan a través del Sistema de Gestión de Usuarios y Accesos, por lo que cuando sean necesarias nuevas altas o bajas, el procedimiento será:

- * El director de oficina solicita el alta, baja, reseteo y certificado de instalación de WUPOS en el puesto de atención al cliente, cumplimenta el archivo "[Plantilla de solicitud de alta, baja, reseteo e instalación de certificado de Wester Union](#)".
- * Se envía por correo electrónico a envio.dinero@correos.com.

En caso de caída del sistema IRIS, existe un icono en el escritorio para acceder a WUPOS.

Introducir los datos en la aplicación WU / WUPOS. Operativa

Una vez que hemos accedido a la aplicación, comenzamos el procedimiento de admisión de la operación de envío de dinero.

1. Acceder al envío pulsando en [F5/ENVIAR](#).

Siempre realizar búsqueda del cliente por [tipo/n.º de documentación](#). Seleccionar "[buscar](#)".

- Cliente registrado: el sistema mostrará un desplegable con datos del cliente para seleccionar.

- * Cliente NO registrado: Wupos devuelve el mensaje "[No se encontró ningún remitente que coincida con los criterios de búsqueda; continúe o busque nuevamente](#)". Seleccionar nuevo remitente e insertar información.

2. Cumplimentar todos los campos de la transacción:

- Información de la transferencia ([país, cantidad...](#)).

- * Datos del remitente (informará datos de los clientes registrados).
- * Envía dinero a nombre de un tercero.

Siempre habrá que seleccionar "NO" debido a que Western Union no admite envíos a nombre de un tercero ni autorizaciones.

- Documento de identificación (informará datos de los clientes registrados).
- Datos del beneficiario.

3. Una vez cumplimentados todos los campos obligatorios seleccionamos en "Pre-imprimir recibo" para que se habilite la opción de capturar ID (si no se cumplimentan todos los campos la opción de captura no se habilita).

Debemos tener en cuenta que solo se tendrá que escanear la documentación cuando el sistema lo solicite.

4. El Mensaje que aparece cuando hay que escanear documentación es:

Corregir los siguientes errores antes de continuar.

Debe capturar una ID con foto.

Así, escaneamos el documento identificativo, minimizando WUPOS y escaneando la documentación (anverso y reverso) mediante el proceso habitual en la multifunción y programa Gscan.

Una vez escaneada, abrimos Wupos y nos dirigimos a Captura de ID/Documento (posicionado debajo de documento de identificación) y seleccionamos *Capturar*.

Subir imágenes seleccionando el botón "Explorar", el botón escáner no está habilitado en ningún puesto.



Recuerda que...

Debe subir imagen tanto en anverso como reverso (pese a que solo tenga anverso), si no la opción de "Subir todas las imágenes" no se habilitará.

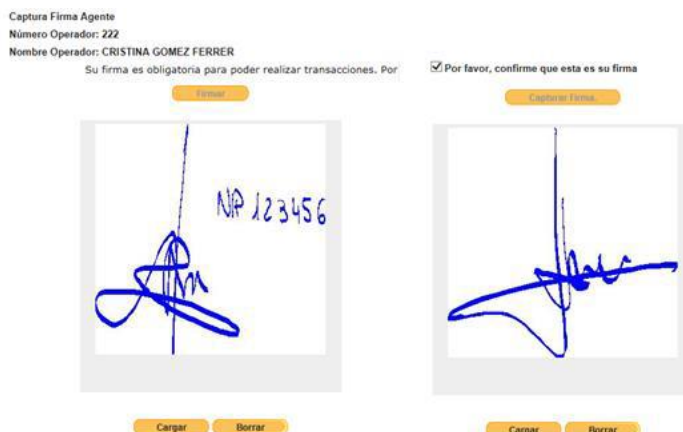
En algunas ocasiones Wupos, a pesar de haber escaneado el documento y subido este a los servidores de WU, la página se queda pensando o no responde, dando la sensación de no haber realizado el proceso de escaneado correctamente, pero en realidad los documentos ya fueron capturados, por lo que siempre que se visualice en la pantalla emergente la **opción Y** el botón completado no responda, **cerrar la pantalla utilizando el aspa** que hay en la parte superior derecha.



Si la imagen se ha subido correctamente, Wupos devuelve el siguiente mensaje:

La ID se capturó correctamente. Para simplificar la búsqueda, informe al consumidor que presente la ID para todas las transacciones futuras.

- Seleccionamos nuevamente Pre-Imprimir (parte inferior derecha) recibo para que se active la tableta digitalizadora y recojamos la firma del cliente.



- Siempre cobrar importes antes de finalizar el envío.
- Registradas las firmas, confirmamos la cantidad total a cobrar. A continuación, Wupos mostrará el justificante de envío donde consta el MTCN 111-111-1111 en la parte superior derecha.

Una vez finalizada una operación de Western Union se debe cerrar siempre la sesión del usuario en WUPOS y a continuación la página del navegador pulsando sobre el aspa correspondiente.



Es recomendable introducir los teléfonos del remitente y destinatario aunque no sean campos obligatorios.

La aplicación dispone de una serie de mensajes de alerta, que advierten cuando hay elementos que impiden continuar con la operación, o bien que es necesario solicitar al cliente documentación adicional.

Las principales alertas son:

- **A0401 FAVOR REVISAR/CORREGIR INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO.** Problemas con la documentación del remitente. Responde a que no se ha seleccionado el tipo de documento de identificación adecuado o el número introducido es incorrecto.

El operador corregirá los datos insertados en el campo ID eligiendo la documentación correcta que presenta el cliente, así como también corregirá la numeración correspondiente en el campo número de identificación.

- * **A0101 SOBRE LIMITE DEL CLIENTE, TXN RECHAZADA.** Es una operación que, sumada a otras realizadas por el mismo cliente durante el último trimestre natural, supera la cantidad de 3.000 €. En estos casos, no se podrá realizar la operación por haber superado el límite.
- * **A0304 TRANSACCIÓN RECHAZADA CONTACTE A SU CSC.** La operación no puede realizarse. La oficina tiene que contactar telefónicamente con el **CSC: 23.340**.
- * **R8024 OPERACIÓN RECHAZADA LLAME CALL CENTER / U0055 CALL CSC FURTHER INFORMATION ON MT.** Ambos mensajes tienen el mismo significado: el cliente no puede realizar ni envío ni pago por haber superado el límite de 3.000 € en un mismo trimestre natural.
- * **R8066. LA OPERACIÓN NO PUEDE SER TERMINADA.** Es un mensaje que emite el sistema y significa que el cliente no puede, en ese momento, realizar operaciones de envío de dinero. Se introducen en la aplicación los datos necesarios para realizar la operación, que estarán reflejados en el impreso que ha cumplimentado el cliente

2. 7. Normativa general envío de dinero

Identificación de los clientes:

- * Identificación formal del cliente. Los empleados comprobarán la identidad del cliente previamente a la realización de todas las operaciones.
- * Identificación de personas físicas. Cuando el cliente sea persona física deberá presentar cualquiera de los documentos originales y en vigor que se relacionan a continuación:
 - * DNI/NIF.
 - * Permiso de residencia expedido por el Ministerio del Interior.
 - * Tarjeta de asilo político.
 - * Pasaporte (para el caso de personas españolas solo se admitirá el pasaporte en casos excepcionales -robo, extravío, etc.- y con autorización mediante correo electrónico del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales).
 - * Exclusivamente para ciudadanos de la Unión Europea o del espacio económico europeo, documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedidos por las autoridades de origen.
 - * NIP (autorizados): empleados de la administración cuando actúen en nombre de esta.

- * NIS: número de identificación de reclusos.
- Identificación de personas que actúan en representación o con autorización de otra persona física ([Figura no admitida para operaciones de Western Union](#)). Deberán identificarse como los clientes que actúan por cuenta propia y, además, presentarán el poder otorgado o autorización, así como la documentación de la persona por cuenta de la que actúan.
- Identificación de personas jurídicas ([Figura no admitida para operaciones de Western Union](#)). Cuando el titular de la operación sea una persona jurídica, la persona física que realiza la operación deberá identificarse como los clientes que actúan por cuenta propia y, además, presentarán:
 - * Poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica.
 - * CIF de la persona jurídica.
 - * Escritura de constitución o cualquier otro documento que acredite fehacientemente su denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social.

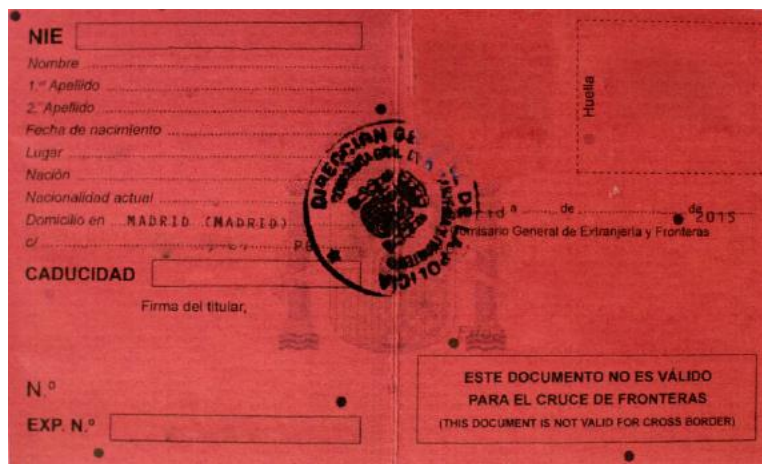
No serán documentos válidos de identificación:

- a) Permiso de conducir.
- b) *Seamansbook* o libreta marítima: es un documento no oficial que solo da constancia del embarque de personas bajo el pabellón de un buque proveniente de un país extranjero, por lo cual, no es un documento de identificación válido, si bien es admisible para acreditar la estancia en nuestro país.
- c) Carnet consular: es un documento que acredita la inscripción de una determinada persona en el consulado del país en el que temporalmente vaya a permanecer o residir. No es un documento de identificación válido.

Tampoco se admitirán como documentos de identificación válidos:

- Fotocopias de los documentos válidos.
- Denuncias ante la policía de pérdida o robo de documentos de identificación.
- Resguardos de solicitud de renovación de NIF, NIE o pasaporte.

Además de la documentación anterior, Western Union informa que:



Tarjeta de Refugiado

El documento de Refugiado no será válido para realizar transacciones en Western Union. Los arts. 4 y 6 del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, permiten a las entidades financieras aceptar excepcionalmente otros documentos de identidad personal expedidos por una autoridad gubernamental siempre que gocen de las adecuadas garantías de autenticidad e incorporen fotografía del titular. A tenor de lo indicado en los citados artículos, dado que las denominadas "tarjetas de Refugiado, Protección Internacional, Asilo Político" o similares no cumplen con los requisitos establecidos por la legislación española, tales documentos NO se considerarán documentos válidos (fehacientes) para la realización de transacciones en Western Union.

Para determinadas operaciones es necesario que el remitente del envío de dinero cumplimente la Declaración de Actividad Económica (DAE). En estos casos, el sistema SEDI (giro) avisa mediante alarmas.

1. Declaración de Actividad Económica (DAE)

La información que permite conocer su actividad profesional o empresarial y el fin que justifica la operación son recogidas en la DAE. Habrá de ser legible, y los datos aportados deberán ofrecer información y no adoptar fórmulas genéricas.

No será necesario solicitar la Declaración de Actividad Económica (DAE) reiteradamente al mismo cliente cuando realice operaciones con frecuencia; la validez de la documentación es de un año.

CORREOS **SE**

Declaración de Actividad Económica o Profesional (DAE)
(Personas Físicas/Autónomas)

NOMBRE Y APELLIDOS		NOMBRE		APELLIDOS	
DIRECCIÓN		CÓDIGO POSTAL		PAÍS	

En el caso de ser titular de un documento extranjero y no poseer uno emitido en España, indicar el país de origen y la fecha de expedición del documento.

Que actúa por cuenta propia: ☐ SI ☒ NO ☐

Actividad: Comunidad de destino:

DESCRIBIR que la actividad económica o profesional del titular:

Actividad Económica o Profesional	Descripción de la actividad
Actividad Económica o Profesional	Descripción de la actividad
Actividad Económica o Profesional	Descripción de la actividad
Actividad Económica o Profesional	Descripción de la actividad
Actividad Económica o Profesional	Descripción de la actividad

¿Se desarrolla en la empresa?

Nombre de la empresa: Actividad:

¿Actúa como representante de una asociación o institución?

Nombre de la asociación o institución:

¿Otra información con el destinatario beneficiario:

Nombre del beneficiario:

¿Otra información con el destinatario beneficiario:

Nombre del beneficiario:

Fecha de expedición:

Fecha de caducidad:

Fecha de renovación:

2. Comprobar la documentación

Una vez que se han introducido los datos en el sistema ([SEDI](#) o [WUPOS](#)) y nos ha proporcionado la documentación que se le ha requerido, hay que verificar que esta documentación es correcta, está en vigor y, en el caso de la DAE, que está correctamente cumplimentada, solicitando aclaración o ampliación de aquellos apartados que no están cumplimentados o cuya descripción sea genérica, susceptible de dudas o no ofrezcan información concreta.

Para el caso de operaciones en las que haya que contemplar medidas reforzadas y el cliente deba rellenar la ([DAE](#)), el empleado comprobará que está correctamente cumplimentada, solicitando aclaración o ampliación de aquellos apartados que no están cumplimentados o cuya descripción sea genérica, susceptibles de dudas o que no ofrezcan información concreta.

Además, si en el documento de identificación presentado por el cliente no figura domicilio o el que figura es en el extranjero, este deberá aportar cualquier documento que acredite su estancia, permanente o temporal, en España. El documento presentado deberá ser original y recogerá el nombre completo del cliente y una dirección.

A título descriptivo, son documentos acreditativos válidos para justificar la estancia:

- Certificado de empadronamiento.
- Contrato de alquiler de vivienda.
- Escrituras de vivienda.
- Searnansbook o Libreta marítima.

No se aceptará "[lista de Correos](#)" como domicilio.

Existe un modelo de DAE para personas físicas y otro modelo de DAE para personas jurídicas. Estos modelos están publicados en "[conecta/cómo trabajamos/normativa/prevención de blanqueo de capitales](#)".

En el **caso de aplicación de medidas reforzadas** será necesaria la justificación documental de la actividad económica o del origen lícito de los fondos, así como la verificación de la documentación aportada por parte del responsable de la oficina y la firma en la DAE en prueba de conformidad.

Para envíos desde Andorra existen dos DAE para personas físicas ([español/catalán](#)) y dos DAE para personas jurídicas ([español/catalán](#)).

3. Admisiones especiales (sujetas a cambios por el desarrollo operativo que se de en SEDI)

a) Centros Penitenciarios. En la admisión de giros nacionales o internacionales, cuando el remitente sea una persona reclusa en un centro penitenciario, aparecerá como remitente del giro dicha persona. Los datos a introducir en el sistema serán los que aparezcan en la autorización

extendida por el responsable del centro penitenciario y el número es el NIS del recluso, que se grabará en el campo "pasaporte" campo que permite introducir hasta diez dígitos.

La operativa para la admisión tiene que contemplar las siguientes particularidades:

1. Para la admisión de estos giros, el funcionario de prisiones se presentará en la oficina con una relación con el nombre, apellidos, país de nacimiento, nacionalidad, fecha de nacimiento del recluso, motivo del giro y número de identificación de los internos (NIS) remitentes de los giros.
2. Entrega a la oficina el importe total de los giros a admitir.
3. La oficina se queda con la relación aportada por el funcionario. Se le entrega una copia sellada junto a las libranzas de los giros admitidos.
4. Procedemos a admitir los giros en IRIS, indicando en el campo "remitente" el nombre y apellidos del interno, seleccionando como tipo de documento "pasaporte" y en el campo número, el número del interno (NIS) que figura en la relación facilitada por el funcionario.
5. El funcionario de prisiones no firma en las órdenes de envío, quedando como justificante de la admisión la relación aportada por el funcionario, que se adjuntará a las órdenes de envío admitidas firmadas por el empleado de la oficina que realiza la admisión, donde debe figurar su NIP y el sello de fechas de la dicha oficina.

Al dar de alta al recluso en la BBDD PBC, el sistema solicita la fecha de caducidad del documento de identificación. Como ya se ha dicho, para el caso de reclusos este debe ser el NIS, que no tiene fecha de caducidad. La fecha a introducir en el sistema será 01 /01 /9999.

Los campos a cumplimentar en el formulario de alta de clientes de la BBDD PBC son:

- **Tipo de documento:** pasaporte.
 - **Número de documento:** número de NIS del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
 - **Fecha de expiración:** 01/01/9999.
 - **País de emisión:** España.
 - **Nombre y apellidos:** los que figuran en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
 - **País de nacimiento:** país de nacimiento del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
 - **Nacionalidad:** nacionalidad del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.

- **Ocupación/actividad comercial:** otros.
- **Domicilio/país/CP/localidad/provincia:** datos del centro penitenciario donde se encuentra interno el remitente.
- **Motivo del giro:** se informará del motivo que figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.

b) Giros Oficiales de Correos. Para los giros oficiales la razón social será Sociedad Estatal Correos y Telégrafos; el CIF, el de Correos: A83052407; el nombre del autorizado sería el cargo (por ejemplo: **director de oficina**) y podrá identificarse con su NIP (**Número de registro personal**).

c) Organismos Oficiales. En el caso de organismos oficiales que envíen giros, la identificación se realizará por nombre del organismo y CIF. El autorizado que actúe en nombre del organismo para la admisión del giro podrá identificarse con su NIP (**número de registro personal**) que será introducido en la categoría "**pasaporte/otros**".

El resto de organizaciones, instituciones, asociaciones, fundaciones religiosas, benéficas o de cualquier índole deberán identificarse con su CIF, como el resto de personas jurídicas. Cualquier autorizado que actúe en representación de un organismo o institución de este tipo deberá identificarse con uno de los tipos de DOI válidos (**NIF, NIE, pasaporte/otros**).

d) Menores de Edad. Para la admisión de giros a menores de edad, estos habrán de actuar necesariamente representados por sus padres, tutores o representantes legales. Al ser necesaria la presentación del DNI con carácter previo a la realización de la operación, únicamente pueden admitirse giros a los mayores de catorce años, que habrán de actuar siempre representados por sus padres, tutores o representantes legales.

Es preciso tener en cuenta que, según los estándares nacionales e internacionales, los menores presentan un riesgo más elevado en materia de prevención de blanqueo de capitales. En este sentido, se recomienda actuar con especial rigor, en lo que a la documentación se refiere, en las operaciones de este tipo de clientes.

Recuerda que...

En la admisión de giros cuyos remitentes son varios reclusos, el funcionario de prisiones no firma en las libranzas, quedando como justificante de la admisión la relación aportada por el funcionario, que se adjuntará a las libranzas de los giros admitidos, firmadas por el empleado de la oficina que realiza la admisión, donde debe figurar su NIP y el sello de fechas de la oficina.

2. 8. Validación de los datos insertados en el sistema WUPOS KYC y operaciones posteriores

Una vez llevadas a cabo todas las actuaciones con el cliente, se debe realizar la inclusión de los datos de los productos demandados en el sistema WUPOS KYC.

Western Union. Una vez comprobada toda la documentación y cumplimentado, en su caso, el formulario rápido de envío, se introducirán todos los datos en WUPOS. Inscritos todos los datos en el sistema, se selecciona "[Preimprimir/recibir](#)".

Al pulsar saldrá una pre-impresión en formato pdf en la pantalla que se debe imprimir para que el cliente verifique todos los datos de la transferencia antes de finalizar con la transacción. En esta pre-impresión no consta ningún MTCN, ya que su finalidad es únicamente que el cliente verifique si los datos son correctos o transmitir verbalmente los datos antes de firmar el cliente en la tableta.

Una vez que el cliente haya verificado todos los datos y haya manifestado su conformidad, se puede seguir con el envío pulsando de nuevo en "[Preimprimir recibo](#)".

Solo se considerarán válidos los impresos definitivos en los que figure impreso por el sistema el MTCN impreso, no considerándose válidos aquellos que presenten el número de transferencia escrito a mano.

Solo el remitente de un envío tiene la facultad de realizar modificaciones en una transferencia, siempre y cuando se dirija a la oficina de Correos debidamente documentado y con su resguardo de imposición.

Bajo firma del remitente, se reflejarán los cambios solicitados en dicha transferencia en el resguardo que aporta el cliente. Las modificaciones no se pueden hacer directamente en el terminal; hay que llamar al Cali Center al teléfono 23 340 o al 91 596 33 40, que anota y transmite las modificaciones a la central. La misma oficina que haya realizado la transacción, y siempre que se realice en el mismo día, podrá reimprimir el impreso justificante de la transacción con modificaciones.

1. Cobrar Importes

Una vez que se han grabado todos los datos del formulario se revisan los importes, derechos, restricciones y servicios adicionales solicitados por el cliente y se cobra el importe total ([importe más tasas](#)) antes de validar la transferencia.

Nunca se debe procesar la transferencia de dinero, si antes no se han cobrado los importes correspondientes.

2. Realizar fotocopias de documentos

En las operaciones de WU ya no es necesario realizar ni archivar la fotocopia del documento de identificación del cliente, ya que esta se sustituye por la digitalización de la documentación de identificación. En todas las operaciones de WU hay que escanear la

documentación de identificación del cliente, adjuntándola a la operación a través de la aplicación Wupos.

Las oficinas que venían manteniendo archivos centralizados con la documentación de las operaciones de envío de dinero deberán mantenerlo durante el periodo establecido para este tipo de documentación (**10 años**).

3. Firmar formulario, sellar y entregar resguardo al cliente

Una vez que hemos corroborado que todos los datos son correctos, el cliente nos tiene que firmar en la tableta; esta firma se anexa en el impreso del cliente que también la firma del usuario registrada.

Solo se genera la copia para el cliente, la oficina no tiene que archivar ningún impreso de Western Union.

El formulario rápido de envío no es necesario entregarlo al cliente, ya que carece de validez y la operación se justifica con el resguardo generado por el propio sistema.

WUPOS RECEIPT

Para Recibir dinero

Beneficiario: LUIS SERRANO
Remitente: CRISTINA GOMEZ
MTCN: 132-690-2372

Dirección/Telefono: (Obligatorio/Opcional)
Pregunta de verificación:
Fecha y hora: 21-09-2012 10:25 AM CEST

VIA DUBLIN 7
Respuesta:
Detalles agente: CORREOS Y TELEGRAFOS, C DUBLIN 7
 PARQUE FERIAL JUAN CARLOS I,
 CAMPO DE LAS NACIONES

MADRID
Mensaje:
Cantidad total entregada: 3.005,00

\$12553706
Tipo de identificación: DNI
Pais de Origen: España

Número de documento: 123456789B
Total: 3.005,00 Euro

Motivo de la Transacción: €
Tipo de cambio: 1.000000

Cantidad y moneda a entregar en destino: 3.005,00 Euro

Firma del cliente:
Firma y sello del agente:
Fecha:

TERMINOS Y CONDICIONES APPLICABLES AL SERVICIO "WESTERN UNION® MONEY TRANSFER™ SERVICE" ("SERVICIO")

Resguardo de operación generado por WUPOS. Una copia para el cliente. En la Oficina no se archiva ninguna copia

4. Contabilizar importes

Al finalizar la jornada, las ventanillas liquidan con el responsable de la oficina los importes procedentes de la admisión de giro nacional, giro internacional y Western Union.

El responsable, al generar el balance de la oficina, verificará que, tanto los importes procedentes de operaciones Western Union, (como los procedentes de giro nacional e internacional) se incorporan al balance correctamente.

5. Archivar documentación (sujeto a cambios con el desarrollo de SEDI)

La documentación generada por el servicio de Giro Nacional, Giro Internacional y Western Union se debe archivar en la oficina según lo que establece el proceso de archivo y control de la documentación.

El periodo de conservación de todo tipo de documentación que pueda tener fuerza probatoria, así como los documentos justificativos de las operaciones y exigidos para la identificación y conocimiento de los clientes, es de diez años. Este periodo se contará desde el día en que se ejecute la operación.

La documentación generada en las operaciones de Giro y Western Unión, así como la generada en las comunicaciones con el Grupo de Asistencia Prevención de Blanqueo de Capitales, se ordenará de la siguiente manera:

Documentación ordinaria de cada operación.

Giro. Se compone de:

- Impreso original de envío de dinero.
- Copia del documento de identificación del cliente, cuando no esté escaneado.
- Autorización del remitente (persona física), cuando existan giros autorizados.
- Copia del documento del autorizado.

Western Union. La oficina no archiva ningún impreso, a excepción del correspondiente para la Prevención de Blanqueo de Capital es, que se detalla más adelante.

Documentación específica de clientes.

Con independencia de la documentación ordinaria de cada operación, en casos específicos se archivará la que se describe en los siguientes grupos:

a) Documentación de personas jurídicas. Contendrá:

- Copia de las escrituras de constitución o documento de creación de la sociedad o entidad jurídica a que se refiera.
- Copia del poder o documento que acredite a quien se otorga capacidad de obrar en nombre de la sociedad o entidad.

- Autorización de la persona que actúa en nombre de una persona jurídica.
- Copia del documento de identificación de la persona o personas que actúan en nombre de la sociedad.
- Documentación o conjunto de datos que puedan aportar “conocimiento de la empresa” (accionariado, relaciones con otras empresas o actividades...).
- DAE personas jurídicas.

b) Dosieres de clientes en seguimiento. Bajo esta denominación se reunirá la documentación de clientes que han realizado, o tienen relación, con operaciones sospechosas u operaciones inusuales o fuera de lo normal, aparte de la Declaración de Actividad Económica (DAE).

También contendrá la documentación generada como consecuencia de comunicación de operaciones sospechosas o fallidas, así como las contestaciones.

Se creará un dossier que contendrá:

- Copia del documento de identificación del cliente.
- Copia de la comunicación al GAPBC.
- Copia de la documentación enviada al GAPBC.
- Acuse de recibo de GAPBC.
- Copia de las comunicaciones generadas.

c) Documentación de personas físicas. Medidas reforzadas de PBC. Contendrá:

- DAE del cliente.
- Copia de la documentación justificativa sobre la actividad económica o el origen de los fondos.
- Copia del documento que acredite su estancia permanente o temporal para los clientes que se identifican con un documento en el que no figure un domicilio en España.

Con el fin de evitar solicitar constantemente la documentación a determinados clientes habituales de los que tenemos conocimiento de su actividad y, además, está archivada la documentación necesaria de aplicación en medidas reforzadas, la periodicidad de revisión documental será de un año en caso de que, tras efectuar el seguimiento continuo de sus operaciones, se compruebe que estas son coherentes con la documentación presentada.

Por el contrario, si las sucesivas operaciones realizadas por estos clientes habituales no son coherentes con la documentación de conocimiento aportada, tanto por su importe y número de giros, como por cualquier otra característica de la operativa, se procederá a recabar nueva

documentación adicional que justifique el origen de los fondos, aunque haya transcurrido un periodo de tiempo inferior a un año.

Esta documentación específica será archivada en el archivador de la oficina. Se reservará un espacio "[clientes envío/pago de dinero](#)" para recoger los dosieres de clientes o empresas.

Se ordenarán por orden alfabético del nombre ([razón social para empresas; en caso de duda en nombres extranjeros se tomará siempre el primer nombre que aparezca en el documento identificativo del cliente](#)). Para cada cliente o empresa se reunirá en un dossier el conjunto de toda la documentación con él relacionada para su consulta o utilización en las operaciones.

6. Modificación de las transferencias de Western Union

Los cambios que se pueden realizar afectan a cambios menores en los nombres del remitente o del destinatario de un MTCN.

Modificaciones que si se pueden realizar con esta herramienta:

- Cambios en el nombre del remitente.
- Cambios en el nombre del beneficiario.
- Cambiar beneficiario por el remitente o viceversa.

Modificaciones que NO están permitidas:

- Cambios de importes.
- Cambios de país.
- Devoluciones.
- Cancelaciones.
- Resto de incidencias.

Cuando el cambio de cualquiera de los ítems anteriores afecte a la transferencia a modificar, los cambios deben realizarse por medio del *Call Center* de Envío.

Siempre será el remitente el que se dirija a una oficina de Correos a realizar cualquier cambio en la transferencia.

No podrán realizarse cambios en las transferencias a pagar en Correos.

2. 9. Pago de envío de dinero. Western Union. Operativa

Se accede a Wupos Kyc y se accede al pago pulsando en F6/RECIBIR. Se solicitar el MTCN obligatorio ([10 dígitos](#)) al cliente beneficiario.

- Introducir en Wupos y seleccionar "[Buscar](#)".

- W/C: transferencia disponible en el sistema.
- Seleccionar "Pago".

Pago de transacciones

BÚSQUEDA DE TRANSFERENCIA

MTCN

Resultados Buscar

MTCN	Remitente	Beneficiario	Cantidad a pagar	Moneda de pago	Estado del pago	Acción
087-022-9635	CRISTINA ESPERA GOMEZ FERRER	LUIS SERRANO CABRERA	EUR 1,00	EUR	W/C	Pago

Confirmar con el cliente:

- Datos del pago (MTCN, cantidad enviada...).
- Datos del remitente (nombre, calle...).
- Datos del beneficiario (nombre, apellidos...).

Realizar búsqueda del cliente por tipo/n.º de documentación. Seleccionar "buscar".

- Cliente registrado: el sistema mostrará un desplegable con datos del cliente para seleccionar.
- Cliente no registrado: Wupos devuelve el mensaje "No se encontró ningún beneficiario que coincida con los criterios de búsqueda; continúe o busque nuevamente" Seleccionar nuevo beneficiario e insertar información.

BÚSQUEDA DE DESTINATARIO

Nombre

Apellido

Matrícula

Seleccione una de las siguientes opciones:*

¡Atención! Si la búsqueda del cliente por ID no es correcta, por favor busque de nuevo por la opción alternativa

☒ ID ☐ Número de My WU o tarjeta Gold Card ☐ Número de teléfono

Información sobre ID *

Por favor seleccione ...

Buscar

Cumplimentar los siguientes datos:

- Receptor de la dirección (informará datos de los clientes registrados, de lo contrario insertar).
 - Envía el dinero a nombre de un tercero.
 - Documento de identificación (Tipo de documento, n.º...).

Recuerda que...

Siempre habrá que seleccionar "NO" debido a que Western Union no admite envíos a nombre de un tercero ni autorizaciones. Seleccionar, siempre que el cliente esté de acuerdo, "El cliente ha aceptado los Términos y condiciones" (parte inferior derecha) para validar el pago.

A continuación el cliente firma en la tableta digitalizadora. Registradas las firmas, confirmamos. Confirmadas las firmas, se nos puede solicitar que escaneemos documentación.

Corregir los siguientes errores antes de continuar.

Debe capturar una ID con foto.

CAPTURA DE ID/DOCUMENTO

En nuestros esfuerzos por cumplir con las leyes aplicables para transmisiones de dinero, requerimos esta información para ciertos tipos de transacciones.

Empleamos las protecciones adecuadas para proteger sus datos.

Haga clic en "Capturar" a continuación para capturar documentos. ★

Debe capturar una ID con foto.

Capturar

Escanear documento identificativo.

Deberemos minimizar WUPOS y escanear documentación (anverso y reverso) mediante el proceso habitual en la multifunción y programa Gscan.

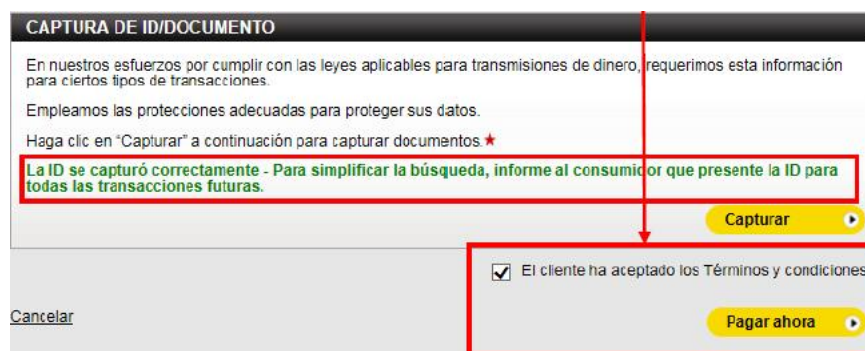
Una vez escaneada, ir a Captura de ID/Documento (posicionado debajo de documento de identificación) y seleccionamos capturar.

Subir imágenes seleccionando el botón "EXPLORAR" el botón escáner NO está habilitado en ningún puesto.

Como se ha explicado anteriormente, en algunas ocasiones Wupos, a pesar de haber escaneado el documento y subido estos a los servidores de WU, la página se queda pensando o no responde, dando la sensación de no haber realizado el proceso de escaneado correctamente, pero en realidad los documentos ya fueron capturadas, por lo que siempre que se visualice en la pantalla emergente la **opción Y** el botón completado no responda, cerrar la pantalla utilizando el aspa que hay en la parte superior derecha.



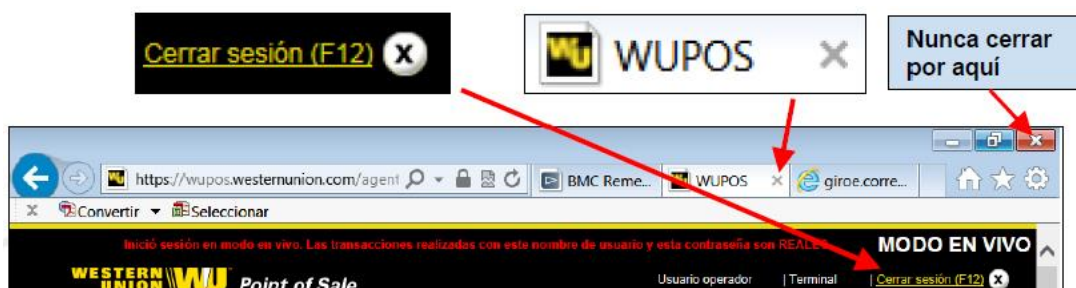
Si la imagen se ha subido correctamente, Wupos devuelve el siguiente mensaje:



Es importante tener en cuenta que nunca debemos entregar el dinero al cliente hasta que Wupos no muestre en pantalla "La siguiente transacción ha sido pagada satisfactoriamente".

Por último, confirmamos la cantidad a pagar en la pantalla "confirmar pago".

Una vez finalizada una operación de Western Union se debe cerrar siempre la sesión del usuario en WUPOS y a continuación la página del navegador pulsando sobre el aspa correspondiente (exactamente igual que vimos en el proceso de envío).



2. 10. Fondos en puestos IRIS de atención al cliente

Con el objetivo de no exceder el fondo de provisión asignado por la Dirección de finanzas a las oficinas, se detallan una serie de recomendaciones y buenas prácticas para su implantación:

- El número de cajas habilitadas para cambio debe ser igual al número de ventanillas abiertas, más una para posibles incidencias.
- El cambio asignado para las ventanillas no debe superar los 100 € por cada caja (sujeto a cambios).
- El importe asignado para posibles pagos en el turno de tarde debe ser acorde con el negocio de la oficina en ese turno, tomando como base el histórico de los últimos tres meses y ha de salir de los ingresos del turno de mañana.
- El dinero que se ha de tener en caja para cambios debe ser razonable y ajustado al negocio de la oficina, haciéndolo coincidir con la periodicidad con la que pasa el furgón de entrega o recogida de fondos.
- El importe asignado a los rurales para cambios debe ser ajustado a los movimientos que se producen por dicho rural.
- Las cargas del cajero automático deben estar ajustadas a las retiradas de fondos de los clientes, haciéndolas coincidir, en la medida de lo posible, con la periodicidad de paso del furgón de entrega o recogida de fondos.

2.11. Pago con tarjetas en oficinas

Tal como se indicó en el Tema 7, desde hace unos años, concretamente desde el 1 de octubre de 2014, se admite el pago con tarjeta sin importe mínimo alguno. Se ha adaptado la funcionalidad de IRIS para aceptar una nueva modalidad de pago con tarjeta de débito y/o crédito.

A) Tarjetas aceptadas

Se aceptarán tanto tarjetas de débito como tarjetas de crédito. Las tarjetas que quedan excluidas son:

- DinnersClub.
- Cualquier otra tarjeta que el terminal rechace.

B) Operativa

- **Teclado del PIN PAD.** El empleado de la oficina siempre trabajará desde el puesto de IRIS; será el cliente quien actúe sobre el teclado del PIN PAD.
El teclado del dispositivo está compuesto de:
 - Una tecla OK con la que se aceptan las operaciones realizadas.
- Una tecla CORR con la que se corrige algún error que se cometa en una alguna operación.
- Una tecla CAN que cancela una operación ya iniciada.

- Y, por último, un teclado alfa-numérico con el que se teclea el número PIN de la tarjeta.
- **Operación de venta.** En IRIS 6 se ha habilitado la modalidad de cobro "**tarjeta**" que podrá ser seleccionada por el usuario en caso de que el cliente indique que desea abonar la compra mediante tarjeta y que no sean productos o servicios excluidos.

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos

POC553 MADRID OP 280010 07/11/2011 12:15:02

Inicia > Admisión > **Venta de Productos**

Cobro

Forma de cobro

☐ Metálico ☐ Cheque ☒ Tarjeta

Código Promoción: _____

Emisión de factura

☒ Sin factura ☐ Con factura

Cobro

Total	10,20
Entregado	10,20
A devolver	0,00

Cobrar

Servicios Relacionados

- Tarjetas
- Permisos

Últimos Servicios

- Envíos Postales
- Libros Económicos
- Apertura de Caja

Nuevo Cliente

Total Bolsa

10,20

Cobrar Bolsa

Bolsa de Compra

PRODUCTO	Cantidad	Importe
(*) CAJA PEQUEÑA 100	6	10,20

Total 10,20
(*) IVA incluido: 1,55

Tras pulsar el botón "cobrar" se abrirá una nueva ventana, propia ya de la aplicación de pago con tarjeta, que mostrará al usuario diversos mensajes que le guiarán en el proceso.

Aplicación de pago con tarjeta. Todas las operaciones de pago electrónico (PE) van a tener las siguientes fases en el sistema:

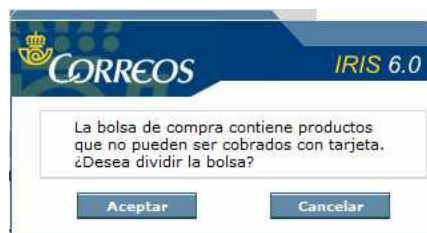
- Solicitar documento de identificación.

- Inserción de la tarjeta en el PIN PAD.
- Lectura de tarjeta.
- Solicitud de PIN al cliente por pantalla y tecleo de este en él.
- Teclado del PIN PAD.
- Solicitud de autorización.
- Resultado de la operación.

Recuerda que...

El importe asignado para posibles pagos en el turno de tarde debe ser acorde con el negocio de la oficina en ese turno, tomando como base el histórico de los últimos tres meses, y ha de salir de los ingresos del turno de mañana.

- **Operaciones de cobro.** Si la bolsa de compra estuviera compuesta por productos que permiten ser pagados con tarjeta y por productos que no lo permiten, al seleccionar la forma de cobro "tarjeta" se mostrará un mensaje al usuario indicando esta situación y dándole la opción de dividir la bolsa de compra actual en dos: una con los productos que permiten el pago con tarjeta, y otra sin los productos que no pueden ser cobrados con tarjeta.



Si el usuario pulsa el botón "cancelar" no se dividirá la bolsa de compra, y se le permitirá al usuario volver a elegir la forma de cobro.



Si el usuario pulsa el botón "aceptar", la bolsa de compra actual se dividirá automáticamente en dos: una con los productos que no se pueden pagar con tarjeta (**metálico**), la cual quedará como **bolsa activa**, y otra con los productos que sí se pueden pagar con tarjeta, que quedará como **bolsa pendiente de cobrar**.

Detalle de la bolsa				
Nombre:		Fecha: 28/02/2012		
Importe: 15,13		Hora: 16:14 PM		
Detalle de la bolsa				
PRODUCTO	Cantidad	Precio Base	Impuesto	Total
GIRRO COMEDIDO ORDINARIO	1	15.13	0,00	15.13
Total				15,13

Ejemplo de bolsa dividida con productos que solo se pueden abonar en metálico

Si el usuario intenta realizar una nueva admisión de cualquier producto nuevo en cualquiera de estas bolsas, se mostrará el siguiente mensaje impidiéndole realizar dicha admisión.

No es posible añadir productos a una bolsa dividida

Aceptar

Lo que sí se le permite realizar al usuario es eliminar productos que estén en alguna de las bolsas divididas de la bolsa que contiene los productos que sí se pueden pagar con tarjeta.

Posteriormente a la división de la bolsa de compra original, el usuario podrá activar una bolsa u otra indistintamente y podrá elegir cobrar ambas bolsas en metálico, o con tarjeta, siempre que los productos que contiene la bolsa permitan el pago con tarjeta.

Si la bolsa de compra solo contiene productos que se pueden cobrar con tarjeta, la operativa a seguir sería la habitual.

Tras pulsar el botón "cobrar" se abrirá una nueva ventana, propia ya de la aplicación de "pago con tarjeta", que mostrará al usuario diversos mensajes para guiar al cliente en la compra. En el display del terminal se verán estos mensajes:



Una vez finalizada la operación de compra correctamente se imprimirá el tique por la Epelsa con el formato habitual, y se deberá validar un impreso autocopiativo ([mod. 403791; el mismo utilizado para el cobro de multas y recibos](#)). El impreso debe introducirse en la valida-dora en posición vertical. La impresión saldrá con un espacio reservado para la firma del cliente, que solo será necesaria en caso de que no haya pedido PIN al cliente. Una vez firmado, al cliente se le entregará la copia amarilla del impreso, al que se le grapará el tique de la Epelsa. El original ([blanco](#)) del impreso quedará en la oficina, archivado junto a la documentación del día de la serie 5.

```

CORREOS Y TELÉGRAFOS
CIF:A83052407 - COD. OFICINA: 3500010
EMPRESA: 00000221 CENTRO:0001 TPV:0001
OPERAD.: 00000001 NO.OPERACION: 000098
FECHA : 27/10/2011 HORA: 18:03:05
TARJETA: *****0010
CAPTURA CHIP / AUTORIZACION: 000656

ARC: 00 ATC: 0028
AID: A0000000031010
AUTENTICACION: FIRMA
ETIQUETA: CREDITO DE VISA
TITULAR: VISA ACQUIRER TEST CARD 14

C.A. Pruebas Clientes
Tarjeta pruebas Correos
COM.PE:111111111 TER.PE:00000001
REF.PE: 036213 SES.PE: 30082011-001
***** V E N T A *****

TOTAL: 10.20 EUR
----- FIRMA DEL TITULAR -----

***** PARA EL ESTABLECIMIENTO *****

```

En caso de que no se solicite PIN al cliente, este debe firmar el impreso y se deberá comprobar que la firma del recibo coincide con la que figura en el reverso de la tarjeta. Si esta estuviera sin firmar, se comprobará con la del Documento Oficial de Identidad y nos aseguraremos de que el nombre y apellidos de la tarjeta coinciden con los del DOI.

Al cliente siempre se le entrega la copia amarilla, quedando el original ([blanco](#)) archivado en la oficina.

- **Operaciones de devolución.** Las devoluciones deberán realizarse empleando la misma forma de cobro/abono que se utilizó en la operación de venta y, en el caso de pago con tarjeta, exclusivamente sobre la tarjeta con la que se pagó.

El procedimiento para la devolución de productos o servicios no varía respecto a la forma actual, realizándose desde la opción de menú correspondiente. Una vez que procede a cobrar una bolsa con importe negativo se habilitará únicamente la forma de pago que se empleó al realizar la operación de venta correspondiente, no pudiendo ser cambiada por el usuario.

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos

P000553 MADRID OP 2802010 07/11/2011 13:55:12

Inicia > Admisión > Venta de Productos

Productos

Forma de cobro		Cobro	
☐ Metálico		Total	1,70
☐ Cheque		Entregado	0,00
☒ Tarjeta		A devolver	1,70

Cobrar

Bolsa de Compra		
PRODUCTO	Cantidad	Importe
CNA PEQUEÑA 100	1	-1,70

Total
(*) IVA Incluido: -0,20

-1,70

Servicios Relacionados
Polizas
Perdidas

Últimos Servicios
Alto de Telegramas
Carta Certificada
Envíos Postales

Nuevo Cliente

Total Bolsa
-1,70
Labrar Bolsa

En las devoluciones no solicitará el PIN, por lo que siempre debe firmar el cliente el impreso.

Si se produjera algún error durante el proceso de devolución y no pudiera realizarse el abono en la tarjeta del cliente (por ejemplo, la tarjeta no es legible), y dado que no es posible realizar la devolución en una tarjeta diferente, ni se puede realizar el abono en metálico, se mostrará un mensaje como el siguiente, indicando que se debe realizar un procedimiento manual (extraordinario) para que el cliente reciba por transferencia bancaria el importe tras las verificaciones correspondientes:



En estos casos, y tras intentar dos veces la devolución por tarjeta, se realizará la devolución anotando automáticamente el importe de la misma en el campo del balance "Devoluciones con tarjeta". IRIS imprimirá un tique devolución (nota de abono). Posteriormente se imprime para entregar copia al cliente.

2. 12. Buzón de vacaciones en IRIS 6

2. 12. 1. Introducción

El "Buzón de vacaciones" se crea para dar un servicio a los clientes para la custodia de su correo durante ausencias temporales.

Se puede contratar desde un mes y hasta un día antes del inicio de la prestación del servicio.

Este servicio se contrata actualmente en las oficinas de Correos. El pago será en metálico o con tarjeta. Desde una semana, como mínimo, hasta 14 semanas, como máximo.

Características principales del buzón de vacaciones

Quién puede contratarlo:

- Particulares (hasta 6 titulares).
- Empresas (una por contrato, aunque compartan mismo domicilio varias empresas).

Dónde contratarlo:

- En Oficinas con forma de pago en metálico o con tarjeta.
- En la Web con los medios de pago que admita la OV2.

Se puede contratar desde **dos meses** y hasta un día antes del inicio de la prestación del servicio.

La contratación que se realiza en una oficina, se hace a través de IRIS6. La entrega de los sobres colectores del buzón de vacaciones, se realiza a través de SGIE. La custodia, de toda la correspondencia ordinaria y de los avisos de la correspondencia registrada se realizará en la oficina de Referencia del domicilio indicado en la contratación.

La correspondencia registrada se entrega bajo firma del destinatario y está sujeta a las condiciones de tiempo de permanencia avisada según clase de envío y no se guardará en el buzón de vacaciones.

Los titulares tienen dos opciones para elegir y marcar en el contrato referente a la actuación en la finalización del servicio:

- La **entrega en domicilio** por parte de Correos de todos los sobres colectores, se realizará como la entrega de un envío certificado.
- La **recogida en oficina** de todos los sobres colectores del buzón. En cuanto a los certificados estarán en el canal avisados durante el plazo correspondiente (para recoger los envíos registrados dirigidos a otros titulares necesitará autorización).

También puede haber **recogidas esporádicas** que funcionarán igual que las recogidas de los apartados postales.

En SGIE se ha desarrollado un nuevo canal "**Buzón de vacaciones**" similar en operativa al canal de Apartado Postal en cuanto a poder ver el listado de los buzones de vacaciones de esa oficina con el estado de cada Buzón, sus datos y el tratamiento de los sobres colectores.

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos

Inicio > Admisión > Otros Servicios > Buzón de Vacaciones

Alta de Buzón de Vacaciones

Buzón de Vacaciones

Código de Oficina: 2800010 Fecha de Registro: 22/08/2016

Ambito: NACIONAL

Duración: 1 SEMANA Importe: 12,18

Aceptar Cancelar

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bolsa

Cobrar Bolsa

Así como la duración de la activación del Buzón de vacaciones, que puede ser desde **1 a 14 semanas**:

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos

Inicio > Admisión > Otros Servicios > Buzón de Vacaciones

Alta de Buzón de Vacaciones

Buzón de Vacaciones

Código de Oficina: 2800010 Fecha de Registro: 22/08/2016

Ambito: NACIONAL

Duración: 1 SEMANA (dropdown menu open showing 1 SEMANA to 14 SEMANAS)

Importe: 12,18

Cancelar

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bolsa

Cobrar Bolsa

Una vez seleccionados ambos datos, se pulsa el botón Aceptar y se abre otra pantalla para grabar la información necesaria para completar el Buzón de vacaciones.

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos

Inicio > Admisión > Otros Servicios > Buzón de Vacaciones

Completar Alta de Buzón de Vacaciones

Nombre: Apellido: Tipo Ident.: Nº Identificación:

Nombre de la empresa: Código:

Módulo de consulta controlado:

Tipo de entrega al Recibí del controlado: Destino: Fecha Controlado:

Módulo de consulta controlado:

Aceptar Cancelar Grabar

En el apartado Titulares se introducen los datos de los titulares.

- Para particulares, al menos se ha de introducir un titular.
- Para empresas es obligatorio indicar la empresa y el representante de la misma.

Es campo obligatorio, la fecha desde..., esta fecha no podrá ser la fecha del día en curso, si se introduce esa fecha aparecerá este mensaje de atención y una vez pulsado aceptar, la fecha introducida aparecerá en rojo:



Se debe introducir un día posterior al día en curso, así como los datos de los titulares con un máximo de 6 para particulares y 1 en caso de empresa, ambos son independientes; no podrán convivir empresas con particulares, si el cliente es una empresa el sistema solo habilitará un registro de cliente.

Pantalla de ejemplo de particulares:

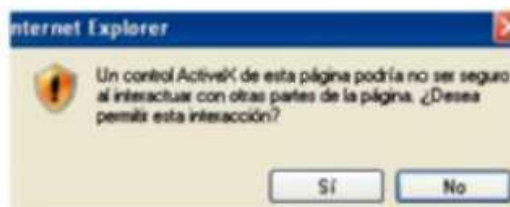
Captura de pantalla del sistema IRIS 6.0 en un navegador Internet Explorer. La barra de título dice "IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos". El navegador muestra la URL "http://www.correos.es/iris60/". El menú de navegación incluye "Inicio", "Admisión", "Otros Servicios" y "Buzón de Vacaciones". El título de la página es "Completar Alta de Buzón de Vacaciones". El formulario contiene los siguientes campos: "Nº Contrato" (2800010), "MADRID CP", "280010", "22/08/2016", "17:22:55". Selecciona "Particular" en "Selección". En "Particulares", hay campos para "Nombre" (ANA), "Apellidos" (GARCIA FERNANDEZ), "Tipo Ident." (OTROS), "Nº Identificación" (11111111H). En "Empresas", hay campos para "Nombre de la empresa" y "CIF/NET". En "Móvil para recibir los avisos", hay un campo "Número de Móvil" (666666666). En "Modalidad de servicio contratado", hay campos para "Tipo de entrega al final del contrato" (Domicilio), "Duración" (1 SEMANA), "Desde" (23/08/2016), "hasta" (30/08/2016), "Fecha Contrato" (22/08/2016), "Nº cliente tarjeta". Hay un checkbox "Cliente NO autoriza uso datos". Botones: "Aceptar", "Limpiar", "Recomendar Contrato", "Volver".

Pantalla de empresa, queda deshabilitado el check de particulares; se debe informar obligatoriamente el nombre y DNI del representante, y el nombre y CIF de la empresa.



En el apartado Personas Autorizadas se deben incluir datos de la/s persona/s autorizadas a recoger la correspondencia.

En el apartado Dirección, se han de introducir los datos que el cliente indique como dirección en la solicitud del Buzón de vacaciones. También es campo obligatorio incluir el tipo de entrega al final del contrato y **si se acepta o no la cesión de sus datos**. Una vez completa la información, y activo el botón de Aceptar, se pulsa y aparece una pantalla emergente que es necesario aceptar para que se imprima el contrato.



Esta es una novedad importante, el contrato lo imprime la impresora del sistema no se valida por la validadora.

Del contrato se imprimen dos copias, que han de firmar el cliente y el empleado, indicando su NIP; una de ellas, junto con el condicionado ha de dársele al cliente como justificante de alta y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de aceptación de que los datos grabados son correctos. Se conservarán en el Mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio.

Importante: la solicitud que presenta el cliente debe estar completa en todos sus epígrafes y el empleado de ventanilla debe comprobarlos y verificarlos con los datos de los DOI.

En esta pantalla si se pulsa el botón de Buscar, se muestran los buzones de vacaciones generados: completados, activos e inactivos.



Ir a la opción de: [Gestión > Mantenimiento > Buzón de vacaciones.](#)



En la pantalla que aparece se pulsa Buscar y aparecen los buzones de vacaciones admitidos en la oficina entre las fechas seleccionadas:

The screenshot shows the IRIS 6.0 web application interface. The title bar indicates it is running in Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos. The breadcrumb navigation is: Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones. The main section is titled 'Mantenimiento de Buzón de Vacaciones'. Below this, there are search criteria: 'Criterios de la Búsqueda'. The search criteria include: 'Nº Contrato' (2800010), 'Duración' (a dropdown menu), 'Contrato Grabados' (a dropdown menu), 'Desde' (07/08/2016), and 'hasta' (22/08/2016). A 'Buscar' button is present. Below the search criteria, there is a table titled 'Resultados de la Búsqueda' with the following data:

	Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado
1	22/08/2016	1	2800010-160822-B85504	12,18	No	Activo
	22/08/2016	1	2800010-160822-B85503	12,18	No	Activo
	22/08/2016	1	2800010-160822-B21502	12,18	No	Inactivo
	22/08/2016	1	2800010-160822-B12505	12,18	Si	Activo

Below the table, there are buttons: 'Actualizar', 'Anular', 'Cancelar', 'Completar', 'Consultar', and 'Modificar'. On the right side, there are buttons: 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios', 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa', and 'Cobrar Bolsa'.

Seleccionando el buzón que se desea, se pulsa en el botón “Modificar” y el sistema lleva a la pantalla de Alta de Buzón de vacaciones, para rectificar, añadir o eliminar datos del Buzón de vacaciones seleccionado.

Una vez modificados los datos indicados por el cliente se acepta y el sistema imprime de nuevo el contrato modificado, dos copias, que han de firmar el cliente y el empleado, una de ellas, junto con el condicionado ha de dársele al cliente como justificante de la modificación, y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de aceptación de que los datos grabados son correctos. Se conservarán en el Mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio.

La solicitud que presenta el cliente debe estar completa en todos sus epígrafes y el empleado de ventanilla debe comprobarlos y verificarlos con los datos de los DOI.

The screenshot shows the IRIS 6.0 web application interface for the 'Alta de Buzón de vacaciones' screen. The title bar indicates it is running in Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos. The breadcrumb navigation is: Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones. The main section is titled 'Mantenimiento Buzón de Vacaciones'. Below this, there are tabs: 'Titulares', 'Personas Autorizadas', and 'Dirección'. The 'Titulares' tab is selected. Below the tabs, there is a section titled 'Particulares' with the following data: 'Nombre' (ANA), 'Apellidos' (GARCIA FERNANDEZ), 'Tipo Ident.' (NIF-NIE), and 'Nº Identificación' (11111111). Below this, there is a section titled 'Empresas' with the following data: 'Nombre de la empresa' and 'CIF/NRI'. Below this, there is a section titled 'Móvil para recibir los avisos' with the following data: 'Número de Móvil' (866666666). Below this, there is a section titled 'Modalidad de servicio contratado' with the following data: 'Tipo de entrega al final del contrato' (Entrega), 'Duración' (12 MESES), 'Desde' (22/08/2016), 'hasta' (22/08/2016), 'Fecha Contrato' (22/08/2016), and 'Nº cliente Tarjeta'. At the bottom, there is a checkbox 'Cliente NO autoriza uso datos' and buttons: 'Aceptar', 'Cancelar', 'Requiere Contrato', and 'Modificar'.

D) Anulación de Buzón de vacaciones

Implica dar de **baja el servicio antes del inicio de la ejecución del mismo**. Y por tanto conlleva devolución del importe cobrado al cliente. En este caso, **es obligatorio que se solicite la anulación en la misma oficina de contratación, el mismo día de la solicitud** y que la devolución se practique del mismo modo que se efectuó el pago (**tarjeta o metálico**). Iris solo permite la anulación el mismo día antes del cierre de la contabilidad y devuelve el importe íntegro.

La anulación se realiza desde la opción: **Gestión > Mantenimiento > Buzón de vacaciones**. Se pulsa **Buscar** y se selecciona el Buzón de vacaciones a anular pulsando el botón con igual nombre:

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos

Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones

Mantenimiento de Buzón de Vacaciones

Criterios de la Búsqueda

Nº Contrato: 2800010
Duración: 1

Contrato Grabados
Desde: 01/08/2016
hasta: 22/08/2016

Buscar

Resultados de la Búsqueda

Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado
22/08/2016	1	2800010-160822-888504	12,18	No	Activo
22/08/2016	1	2800010-160822-888503	12,18	No	Activo
22/08/2016	1	2800010-160822-888502	12,18	No	Activo
22/08/2016	1	2800010-160822-888501	12,18	No	Activo

Añadir Anular Cancelar Completar Consultar Modificar Volver

Servicios Relacionados
Últimos Servicios
Cliente Tarjeta
Nuevo Cliente
Total Bolsa
Cobrar Bolsa

Automáticamente aparecerá inactivo y el importe en negativo en bolsa, la devolución se realizará en el mismo medio de pago que se haya hecho el alta del Buzón de vacaciones:

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos

Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones

Mantenimiento de Buzón de Vacaciones

Criterios de la Búsqueda

Nº Contrato: 2800010
Duración: 1

Contrato Grabados
Desde: 01/08/2016
hasta: 22/08/2016

Buscar

Resultados de la Búsqueda

Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado
22/08/2016	1	2800010-160822-888504	12,18	No	Inactivo
22/08/2016	1	2800010-160822-888503	12,18	No	Inactivo
22/08/2016	1	2800010-160822-888502	12,18	No	Inactivo
22/08/2016	1	2800010-160822-888501	12,18	No	Inactivo

Añadir Anular Cancelar Completar Consultar Modificar Volver

Servicios Relacionados
Últimos Servicios
Cliente Tarjeta
Nuevo Cliente
Total Bolsa
Cobrar Bolsa

E) Cancelación de Buzón de vacaciones

La cancelación se puede hacer cuando el servicio ya ha iniciado su ejecución, y el cliente decide finalizarlo. Se puede realizar en cualquier oficina o por la Web (y no implica devolución). En caso de que se haya iniciado el servicio, se procederá como si el servicio hubiera llegado a su fecha final. Si el cliente que ha suscrito un contrato desea cancelarlo ha de presentar relleno el impreso que se encuentra colgado en: [Conecta» Cómo Trabajamos » Procesos » Procesos de Oficinas » Operativos » Buzón de vacaciones » Formularios de Buzón de Vacaciones](#), y la documentación que en dicho impreso se detalla.

Desde la pantalla de mantenimiento de Buzón de vacaciones, se selecciona el Buzón de vacaciones a cancelar y se pulsa el botón **Cancelar**, en este momento el sistema imprime de nuevo el contrato cancelado, dos copias, que han de firmar el cliente y el empleado; una de ellas, junto con el condicionado, ha de dársele al cliente como justificante de alta, y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de la solicitud realizada. Se conservarán en el Mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio.

La solicitud que presenta el cliente debe estar completa en todos sus epígrafes y el empleado de ventanilla debe comprobarlos y verificarlos con los datos de los DOI.

16/05/2013 12:38:47

Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones

Mantenimiento de Buzón de Vacaciones

Criterios de la Búsqueda

Nº Contrato: 2800010

Duración: 1

Contrato Grabados

Desde: 01/05/2013

Hasta: 15/05/2013

Buscar

Resultados de la Búsqueda

Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado
05/05/2013	1	2800010-130509-10052010	64,20	SI	Inactivo
09/05/2013	1	2800010-130509-10052011	64,20	SI	Activo
07/05/2013	1	2800010-130507-10052009	64,20	SI	Activo
05/05/2013	1	2800010-130506-10052007	64,20	No	Activo

Añadir Anular Cancelar

Completar Consultar Modificar

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bols

Cobrar Bols

Una vez se ha pulsado, y en la misma pantalla, se puede ver cómo se encuentra ya inactivo el Buzón de vacaciones seleccionado.

16/05/2013 12:40:13

Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones

Mantenimiento de Buzón de Vacaciones

Criterios de la Búsqueda

Nº Contrato: 2800010

Duración: 1

Contrato Grabados

Desde: 01/05/2013

Hasta: 15/05/2013

Buscar

Resultados de la Búsqueda

Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado
05/05/2013	1	2800010-130509-10052010	64,20	SI	Inactivo
09/05/2013	1	2800010-130509-10052011	64,20	SI	Inactivo
07/05/2013	1	2800010-130507-10052009	64,20	SI	Activo
05/05/2013	1	2800010-130506-10052007	64,20	No	Activo

Añadir Anular Cancelar

Completar Consultar Modificar

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bols

Cobrar Bols

3. SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos).

El Sistema de Gestión Integral de Envíos (SGIE) se implantó en 2008 en toda la cadena postal y supuso un reto tecnológico, de tal forma que, en el nuevo esquema, IRIS 6 cubre la operativa de admisión ([entre oficinas y centros de admisión masiva](#)) y SGIE se encarga de la gestión de los envíos hasta su entrega.

SGIE ha sido diseñado para desempeñar las funciones del **Sistema de Gestión de Despachos (SGD)**, del **Sistema de Envíos Registrados en Admisión, Distribución y Entrega (SERADE)**, del **Sistema de Información de las USE (SIOUX)** y del **Sistema de Información de Procesos Electorales (SICOPE)**.

La primera parte de este proyecto consistió en sustituir SGD por SGIE en nuestros centros de tratamiento. Si SGD solo permitía el envío de despachos entre centros de tratamiento, la nueva tecnología amplía el radio de acción a cualquier unidad ([oficinas, carterías, etc.](#)). Con esta aplicación, además, todos los datos relacionados con los envíos quedan registrados en el sistema.

Un segundo paso fue reemplazar SERADE por SGIE, un cambio que permitió incorporar más valores añadidos, puesto que la nueva herramienta controla tanto el ciclo de la ida de un envío -al igual que hacía SERADE- como el ciclo de vuelta. Otra modificación que introduce SGIE en el tratamiento de los envíos registrados afecta a SIOUX, el sistema estadístico de las USE. SGIE recoge los datos de los carteros relativos al reparto sin necesidad de teclear esa información en el ordenador, lo que permite ahorrar tiempo y agilizar su trabajo.

La nueva plataforma tecnológica genera, de manera automática, los mismos informes que hasta ahora aportaba SICOPE, con cifras y estadísticas procedentes de sistemas como SERADE, IRIS y Oca Internacional. En resumen, se trata de un sistema que centraliza todas las funciones, lo cual garantiza un mayor control de cada una de las operaciones que se efectúan en su entorno.

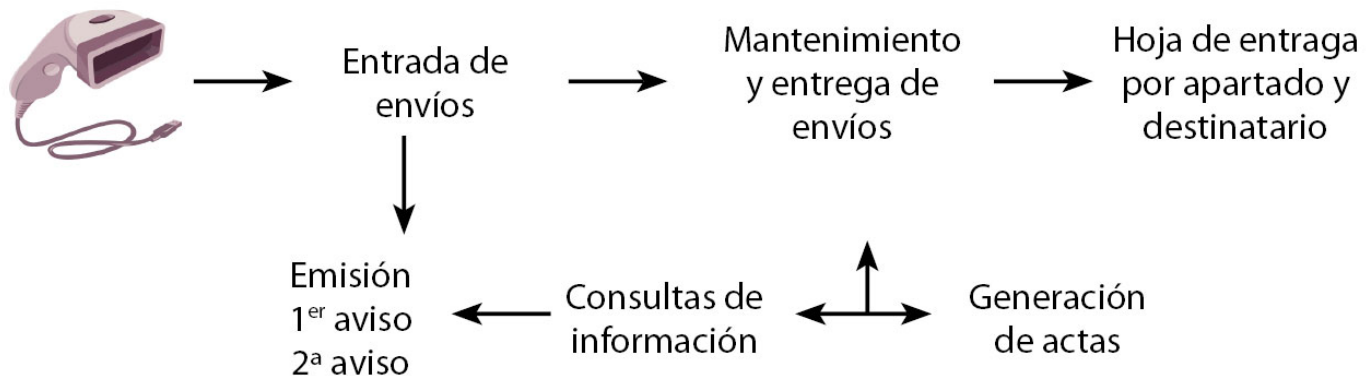
Así pues, tal y como se indica, SGIE está presente en todas las fases de producción que median entre la admisión y la entrega ([clasificación, tratamiento, distribución y entrega](#)). No obstante, se ha considerado oportuno hacer hincapié en lo referente a determinadas funcionalidades de la unidad de entrega en oficina y de la operativa de distribución, habida cuenta las características de la oposición y lo inmenso, en cuanto al contenido se refiere, del conjunto de esta herramienta ofimática. A lo anterior se une la dificultad de las constantes modificaciones tendentes a dar soluciones a los cambios en productos y servicios.

El SGIE es un sistema de gestión de envíos utilizado en Correos que evoluciona constantemente, es decir, es un sistema vivo. En este tema se han intentado resumir las nociones más elementales sin entrar en particularidades, entre otras cuestiones porque dada la gran volatilidad de información sería imposible. Así pues, tiene que ser en cada instante cuando se actualicen los datos, máxime teniendo en cuenta que la información que facilita la empresa está enfocada a la práctica del día a día.

3. 1. SGIE en oficinas

3. 1. 1. Presentación del sistema. Actividad del usuario de la Unidad de Entrega en Oficina. Proceso general del usuario

A continuación se describen los pasos que debemos realizar a través del sistema SGIE en la operativa diaria.



- **Entrada de envíos en la Unidad de Entrega en Oficina.** Se da entrada en los almacenes de la Unidad de Entrega en Oficina a los siguientes envíos:
 - * Envíos ya avisados en la oficina de reparto y que no precisan emisión de aviso de llegada por la unidad de entrega.
 - * Envíos dirigidos a un apartado de correos.
 - * Envíos no susceptibles de entrega domiciliaria.

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**) ya que lo hace automáticamente el sistema. Se emiten avisos para aquellos envíos que lo requieran.

- **Mantenimiento y entrega de los envíos en la Unidad de Entrega en Oficina.** Se efectúa un mantenimiento de los envíos (**modificaciones, correcciones...**) y se registran los resultados de las entregas individuales, entregas a un apartado, o a destinatarios habituales, permitiéndose la entrega por oficina.

Caso de que no haya o no funcione la tableta digitalizadora para recoger la firma del cliente, se emiten las hojas de entrega para recoger la firma de los receptores de los envíos y se controlan los cambios de situación (devoluciones, reexpediciones...) y los envíos sobrantes que han superado los plazos de permanencia prefijados por el administrador de la unidad. No obstante, en la actualidad en casi todas las Oficinas hay tabletas digitalizadoras para recoger las firmas.

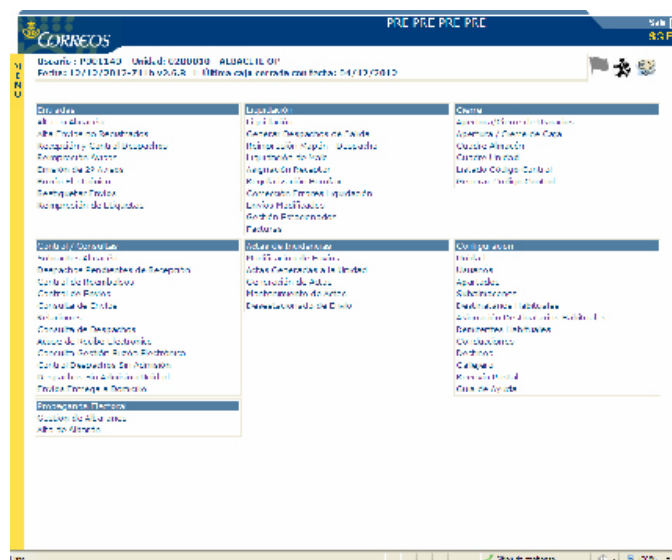
- **Generación de actas.** Paralelamente, se gestionan aquellas incidencias relacionadas con anomalías en los envíos recibidos a través de la generación de actas.
- **Consultas de información.** Se puede obtener información específica de envíos, relaciones de destinatarios habituales y actas. Para conseguirlo basta con realizar una serie de consultas. En función del tipo de información deseada se pueden realizar consultas de envíos registrados, relaciones de destinatarios y actas. También se puede realizar la reimpresión de avisos ya emitidos.

Funcionalidades del sistema

En este apartado se explican detalladamente las tareas asumidas por el administrador de la Unidad de Entrega, así como el manejo del sistema por parte del usuario de este tipo de unidad, con el enfoque adecuado para aquellos usuarios encargados del tratamiento informático de la distribución de envíos.

Se detalla la entrada, modificación y salida de envíos, la generación de actas y las consultas que se pueden realizar. Este apartado se ha articulado sobre la base de las diferentes funcionalidades de los procesos operativos que se pueden realizar con el sistema SGIE para el caso concreto de una Unidad de Entrega.

Para el desarrollo de los distintos procesos se ha seguido una estructura lógica, mediante una descripción de la funcionalidad del proceso y, a continuación, una descripción operativa en la que se explica la pantalla implicada, con sus campos y botones, y los pasos que hay que seguir para la realización de la actividad en cuestión.



3. 1. 2. Panel de alarmas. Descripción de la funcionalidad

El panel de alarmas es una herramienta que permite a los administradores de la unidad verificar rápidamente aquellas alertas de su propia unidad. Estas alertas engloban varios aspectos muy concretos que deberán ser tratados lo antes posible en la unidad.

El acceso a esta funcionalidad está representado por el icono de una bandera roja en la parte superior derecha de la ventana principal.



Pulsando en ella obtenemos acceso a una nueva ventana, la cual contiene aquellas alertas que deben de ser atendidas. Esta nueva ventana permite la opción de actualizar las alarmas y cerrar la misma para poder volver al menú principal.



A la hora de gestionar las alarmas propias de la unidad, el director/administrador deberá tener en cuenta las propiedades de cada una:

- **Buzón electrónico:** envíos pendientes de impresión. Esta alarma se desactivará cuando no existan elementos en estado "**pendiente**" dentro de "**entradas>> buzón electrónico**".
- **Envíos modificados.** En este caso, la alarma aparecerá tras recibir modificaciones desde otras aplicaciones diferentes de SGIE a envíos que estén dentro de este sistema.

Esta alarma no tendrá en cuenta aquellos envíos en situación "**borrado**", como por ejemplo, los que hayan recibido admisiones anuladas. Se tienen en cuenta aquellos envíos que fueron modificados y todavía no han sido tramitados en la unidad.

Para gestionar esta alarma es necesario tramitar los envíos que aparezcan dentro de "**liquidación » envíos modificados**".

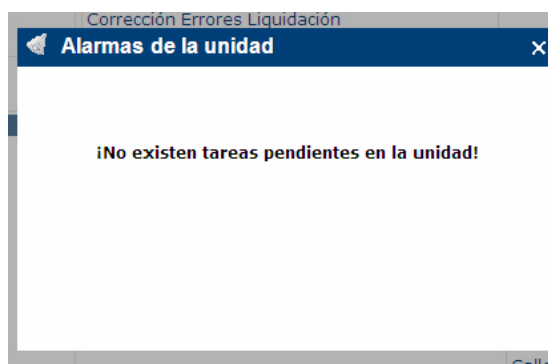
- **Actas generadas.** Para esta alarma se tendrán en cuenta aquellas actas generadas a la unidad desde hace 30 días hasta la fecha actual y que no hayan sido confirmadas.

Para tramitar la alarma será necesario confirmar todas las actas pendientes dentro de "actas de incidencias» actas generadas a la unidad", seleccionando en el combo "actas pendientes".

- **Gestión de estacionados.** Esta alarma indica que existen envíos de paquetería pendientes de ser gestionados y que ya han sido informados desde el sistema de origen sobre la acción que se deberá realizar con cada uno.

Para poder gestionar la alarma habrá que tramitar todos los envíos que se encuentren dentro de "liquidación» gestión estacionados» listados de almacén» contestados/caducados pendientes gestión y contestados gestionados".

En caso de que la unidad no tuviera alarmas, el icono de la bandera aparecería en color gris. Al pulsar en el mismo el sistema mostrará un mensaje de "no existen tareas pendientes en la unidad".



Recuerda que...

La alarma "gestión de estacionados" indica que existen envíos de paquetería pendientes de ser gestionados y que ya han sido informados desde el sistema de origen sobre la acción que se deberá realizar con cada uno.

Para poder gestionar la alarma habrá que tramitar todos los envíos que se encuentren dentro de "liquidación >> gestión estacionados >> listados de almacén » contestados/caducados pendientes gestión y contestados gestionados".

3. 1. 3. Entradas

Los envíos que llegan a la oficina para su entrega al cliente pueden venir de diferentes unidades:

- Unidades de Reparto Ordinario (URO).
- Unidades de Servicios Especiales (USE).
- Centros de Tratamiento Postal (CTP) o Automatizado (CTA).
- Correos Express.

A) Recepción y control de despachos. Operativa de grabación, control y alta de envíos

- **Envíos registrados de las URO/USE.** Se reciben los despachos recibidos desde la unidad de distribución URO/USE con todos los envíos registrados que hay que entregaren 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 que contienen 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. Recepcionamos el despacho (SGIE).

2. Grabamos los envíos.

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.

- * **Envíos registrados de CTA/CTP.** 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. 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.

1. Descripción de la funcionalidad

La recepción de despachos en unidades se resume en la lectura de los envíos pertenecientes a uno o varios despachos recibidos en una unidad para darles de alta dentro de dicha unidad.

Esta funcionalidad ha sido automatizada para algunos productos y ahora el despacho será recepcionado al dar de alta un envío del despacho en almacén, liquidarlo desde liquidación de malo o al asignarlo a otro despacho. El envío se debe tratar en la unidad a la que va dirigido despacho; si no es así el despacho no se recepcionará de manera automática.

Después de ese proceso, todos los envíos que no han sido leídos y que supuestamente deberían de estar en el despacho son considerados como faltas, que se podrán listar desde esta pantalla.

Se presentará una pantalla resumen de la situación del despacho y, finalmente, si ha lugar, el proceso de generación de actas se encarga de registrar, a modo de acta, todos los despachos y envíos identificados como falta en el proceso de recepción de despachos en unidad.

Se accede desde el menú "entrada >> recepción y control despachos".

2. Definición de la interfaz e instrucciones de uso

Escenario:

1. Se selecciona la opción "recepción de despachos".
2. El sistema muestra una pantalla que contiene la lista de despachos con envíos pendientes de recibir en la unidad y una caja para la introducción de un código de despacho para recepcionar.
3. Introducir un código de despacho (no es necesario con la nueva funcionalidad).

RECEPCIÓN Y APERTURA DESPACHOS

Recepción Despacho N°:

Despacho	RECEPCIÓN	Origen	Destino	Total envíos	Pendientes (*)
005912	27/04/2012	MAQUID UR.5	Zaragoza OP	20	20
1083616	03/03/2013	MAQUID UR.5	Zaragoza OP	2	2

Menú Botón: Información

4. El sistema valida que la unidad que lo está recepcionando es la unidad destino del despacho.
 - En caso afirmativo, el despacho introducido se muestra en la pantalla como despacho con envíos pendientes de recibir.
 - En caso negativo, el sistema muestra una pantalla donde da la posibilidad de recepcionar o reencaminar el despacho.

Entrada >> Recepción y Control Despachos

Recepción de Despachos - Reencaminado

☒ Recepción

☐ Reencaminado

Volver Aceptar

Campos de la pantalla:

- **Recepción despacho:** campo para introducir el código del despacho a localizar en la lista de despacho.
- **Lista despacho:** código del despacho recibido.
- **Recepción:** fecha de recepción.
- **Origen:** centro de origen del despacho. Dato informativo que se actualiza al leer en el campo código el código del despacho.
- **Destino:** código de destino del despacho. Dato informativo que se actualiza al leer en el campo código el código del despacho.
- **Total de envíos:** número de envíos que vienen en el despacho.
- **Pendientes:** número de envíos pendientes de recibir.

Recepción de despacho:

1. Entramos en "**entrada » recepción y control despachos**".
2. Introducimos el código del despacho.
3. Damos de alta en almacén.
4. El número de envíos pendientes disminuye por cada envío del despacho que damos de alta en la unidad o asignamos a sección.
5. Una vez dados de alta todos los envíos, el despacho desaparece.
6. Se puede marcar el fin de la apertura del despacho antes de dar de alta todos los envíos. Los envíos detallados que estén en el despacho y que no se hayan leído se consideran "**faltas**".
7. Se puede solicitar un informe de faltas.

Recepción automática:

1. Disponer de un despacho dirigido a la unidad.
2. Trabajamos un envío del despacho en la unidad (**alta en almacén, liquidarlo desde liquidación de malo o al asignarlo a otro despacho**).
3. Entramos en "**entrada >> recepción y control despachos**".
4. Vemos que aparece el despacho como recepcionado.
5. Una vez tratados todos los envíos, el despacho desaparece.

6. Se puede marcar el fin de la apertura del despacho antes de dar de alta todos los envíos. Los envíos detallados que estén en el despacho y que no se hayan leído se consideran "faltas".
7. Se puede solicitar un informe de faltas.

Informe de faltas. 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 el doble clic el sistema muestra el listado de los envíos pendientes.

En la parte 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.

Los envíos detallados que estén en el despacho y que no se hayan leído se consideran "faltas".

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.

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.

	2866001-BOADILLA DEL MONTE		Fecha:	06/03/2007
	CONTROL FALTAS		Hora:	15:58:21
			Hoja:	1 de 1
CODIGO DE ENVIO	Nº DE DESPACHO	ORIGEN	DESTINO	
ENVIOPRUEBA14	1970	Centro de Prueba	BOADILLA DEL MONTE	
ENVIOPRUEBA15	1970	Centro de Prueba	BOADILLA DEL MONTE	
ENVIOPRUEBA16	1970	Centro de Prueba	BOADILLA DEL MONTE	

Generación de actas. Una vez realizado el control de sobras 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 aún no han sido recepcionados, o bien con los envíos que han sido falta en la unidad.

The screenshot shows the 'CORREOS SGIT' interface. At the top, there's a header with the logo and some navigation links. Below that, a section titled 'Desconocido' contains a table with columns: 'Faltan 3 Envíos', 'No Despacho', 'Origen', 'Destino', 'Producto', 'Envío', and 'Actas'. The table lists three items, all with 'Origen' as 'Centro de Proceso' and 'Destino' as 'RCADII A DFI MONTE'. The 'Producto' column shows 'Geo-ónico' for all three. The 'Envío' column shows 'STVLCRUBA13', 'STVLCRUBA15', and 'STVLCRUBA16'. The 'Actas' column has checkboxes, all of which are currently unchecked. Below this table, there's another section titled 'Envíos duplicados' with a similar table structure. At the bottom of the interface, there are four buttons: 'Cancelar', 'Marcar todos', 'Generar Acta', and 'Aceptar'.

Faltan 3 Envíos	No Despacho	Origen	Destino	Producto	Envío	Actas
1970		Centro de Proceso	RCADII A DFI MONTE	Geo-ónico	STVLCRUBA13	☐
1970		Centro de Proceso	RCADII A DFI MONTE	Geo-ónico	STVLCRUBA15	☐
1970		Centro de Proceso	RCADII A DFI MONTE	Geo-ónico	STVLCRUBA16	☐

Envíos duplicados	No Despacho	Origen	Destino	Producto	Envío

En esta pantalla se muestra un listado de los envíos que pertenecen al despacho pero que no han sido leídos en la página anterior, 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 de arriba se muestran las faltas, es decir, los envíos que pertenecen al despacho pero que no se han desensañado. En la parte de abajo se muestran los envíos duplicados; envíos que están en el despacho y también en otras unidades pero que no se han liquidado correctamente antes de introducirlos dicho despacho.

Lo que se muestra es un listado paginado y con los envíos asociados a despachos, por lo que puede aparecer un listado con el mismo despacho y diferentes envíos asociados.

Al pulsar el botón **"generar acta"** se solicitará la confirmación para la generación del acta correspondiente ([pantalla de confirmación](#)).

Botones:

- Botón **"generar acta"**: se accede a la pantalla que facilita la generación de estas actas.
- Botón **"cancelar"**: se devuelve el control a la página de registro de envíos.
- Botón **"marcar todos"**: se seleccionan todos los envíos que componen las faltas de los despachos.
- Botón **"aceptar"**: actualizará el estado del despacho al estado que indica que los envíos del despacho han sido leídos. Una vez finalizado el proceso de apertura, se devuelve el control a la página de recepción de despachos.

Se generarán actas para los envíos en falta que se seleccionen. Se agruparán en una misma acta todos los envíos incluidos en un mismo despacho, es decir, si ya existe el acta para el despacho, generaremos solo la del envío con el mismo código de acta que la del despacho.

En el acta se carga la información disponible de los despachos y de los envíos, dando la posibilidad de modificar los datos y añadir los que falten.

En esta pantalla se muestran dos cajas de texto para la introducción de los datos de los empleados; son datos opcionales.



El proceso de generación de actas es el encargado de registrar a modo de acta todos los despachos y envíos identificados como falta en el proceso de recepción de despachos en unidad. Se genera un acta por cada despacho seleccionado.

El botón **"aceptar"** procede a la generación del acta, previa solicitud de la confirmación de petición de generación de actas. Si el proceso se realiza correctamente, se volverá a la página anterior, no mostrando los envíos de los despachos que ya tengan acta generada y estén incluidos en la misma.

El botón **"volver"** permite la navegación a la pantalla anterior.

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"**.

Recuerda que...

Una vez realizado el control de sobras y faltas en SGIE se puede solicitar la generación de un acta con los despachos con destino la unidad generados hace más de 48 horas y que aún no han sido recepcionados, o bien con los envíos que han sido falta en la unidad.

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 página anterior.

Una vez confeccionado el acta, la oficina tiene que conservar los precintos, sacas, sobres, etc., que dieron lugar al levantamiento de la misma 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.

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; si se guarda, pero no se confirma, el acta no sale nunca de la unidad y puede ser modificada o eliminada.

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

B) Alta en almacén. Grabar registrados

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, a resto**), ya que lo hace automáticamente el sistema. Procedemos a grabarlos en la aplicación SGIE y para ello accedemos al menú "**entradas» alta en almacén (frontal unificado)**". En dicho frontal aparecen cinco almacenes: apartados, estacionados, avisados, no domiciliaria y lista. No obstante, existe un nuevo sexto almacén al cual se puede acceder desde dicho frontal, a través del menú: **Entradas » Alta Almacén**, verificando que esté seleccionado **Automático**.

- **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 necesitemos estacionarlo.

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 necesaria 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.**)

- **Canal Buzón de vacaciones:** se ha desarrollado este nuevo canal. Se accede a este canal, donde se selecciona en el desplegable Tipo de Buzón "**Buzón**" y se pulsa en Buscar para ver el listado de los buzones de vacaciones de la oficina, con el estado de cada Buzón y sus datos:

[illegible]

- El Código de Buzón.
- El Codired y nombre de la Oficina.
- Un código de barras cuyo n.º es el código del Buzón de vacaciones, más el secuencial de los sobres emitidos.

- Por recepción automática de avisados, junto al resto de los envíos recibidos de la unidad de reparto desde el menú: *Entradas » Recepción de avisados*.
- De forma unitaria, cuando no estén incluidos en el despacho, desde el Menú: *Entradas » Alta Almacén*, verificando que esté seleccionado *Automático*.

En esta pantalla, al leer el código del sobre colector, aparece el código del buzón de vacaciones al que corresponde dicho sobre y el nombre del titular del mismo.

Y al cuquear en cerrar almacén aparecen en pantalla los envíos asignados a buzones de vacaciones en la oficina.

Al buzón de vacaciones solo se asignan los sobres colectores que contienen correspondencia ordinaria y avisos, los certificados van al canal de avisados como cualquier otro envío avisado.

Con el nuevo frontal unificado, 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.

Sabías que...

La documentación válida para las personas físicas al objeto de la acreditación necesaria para la entrega de un envío en una oficina postal, que previamente ha sido avisado, es:

- DNI.
- Pasaporte.
- Carné de conducir (no válido para transferencias de dinero).
- NIE (tarjeta de residencia).

1. Descripción de la funcionalidad

Todos los envíos registrados que lleguen a las distintas unidades para su entrega al destinatario vienen provistos de un código de barras. Este código identifica al envío de manera unívoca. Debe figurar en su cubierta, ya sea impreso, o mediante una etiqueta autoadhesiva. En caso de que no lo tengan, se le asigna antes de ser introducido en el sistema.

Esta operación previa facilita el trabajo de alta de envíos en el sistema, pues posibilita la lectura del código de envío usando la pistola lectora de código de barras.

En las unidades de entrega en oficina se presentan tres situaciones de partida en los envíos:

- Envíos que proceden del SICER (fuentes externas que envían información a través de soporte magnético). Hay que dar de alta en el sistema estos envíos como entradas, pero los datos relativos al destinatario y tipo de producto se actualizan de forma automática.
- Envíos que no han sido registrados y que hay que dar de alta en el sistema. Previamente hay que realizar el etiquetado de aquellos que no hayan sido identificados.
- Envíos que proceden de una unidad de reparto debido a una reexpedición o avisados durante el reparto. A estos envíos hay que volver a darles entrada.

Adicionalmente, tendremos también en cuenta los envíos de la nueva paquetería, tanto en el proceso de alta en almacén como en los procesos de liquidación, que han podido resultar "estacionados". Estos envíos estacionados deben almacenarse específicamente en sub-almacenes del canal de estacionados para el que existe una gestión específica en SGIE.

Los envíos Paq Estándar se asignan al canal en función de su modalidad y por las letras con las que empieza el número de seguimiento:

- a) Los que empiezan por PR (no domiciliaria / Oficina de Referencia) se asignan automáticamente al canal No domiciliaria (el SGIE genera un aviso que la UR correspondiente imprime y se lleva a domicilio; la oficina ya no imprime el aviso lo hace cartería).
- b) Los que empiezan por PS (Oficina Elegida) se asignan automáticamente al canal lista y el sistema genera un sms o correo electrónico al cliente.
- c) Los PQ (Entrega a domicilio) se asignan al canal "avisados"; son los que cartería ha intentado repartir a domicilio.

En cuanto a los Paq Premium, los PK son paquete Paq Premium (Entrega a domicilio) que cartería ha intentado su entrega a domicilio y entran en el canal de avisados, y los PL son Paq Premium y entran al canal lista (Entrega Oficina Elegida).

Físicamente todos comparten estantería (excepto los PQ y los PK).

Los seis canales definidos son:

1. **Avisados:** envíos avisados desde la oficina de reparto. No precisan la emisión del aviso por el sistema.
2. **Apartados:** envíos dirigidos a apartados ([oficiales](#), [particulares](#), [franqueo en destino](#)).
3. **No domiciliaria:** envíos sin distribución en domicilio. Es preciso emitir avisos para los envíos de entrega no domiciliaria.
4. **Lista de Correos:** envíos dirigidos a lista de Correos.
5. **Estacionados:** en este canal se almacenan en sus sub-almacenes envíos de paquetería que en la unidad hayan quedado estacionados. Se accede desde la opción de menú "[entradas » alta en almacén](#)".
6. **Buzón de vacaciones:** en la pantalla de Alta de Almacén Unificado, al leer el código del sobre colector, aparece el código del buzón de vacaciones al que corresponde dicho sobre y el nombre del titular del mismo y al cuquear en cerrar almacén aparecen en pantalla los envíos asignados a buzones de vacaciones en la oficina.

Al buzón de vacaciones solo se asignan los sobres colectores que contienen correspondencia ordinaria y avisos; los certificados van al canal de avisados como cualquier otro envío avisado.

a) **Recogidas esporádicas.** Tienen la misma funcionalidad que en el Apartado Postal. Desde el Menú Liquidación se lee el código de barras del sobre colector indicando como causa, *Entregado en oficina*:

Se asume la entrega y aparece una pantalla como en el resto de entregas:

Entregados	Familia Situaciones	Envíos
		1
	Total	1
		0,00 €

Cuando el titular o autorizado pase por la oficina a recoger los envíos recibidos, al hacer la entrega, se darán de baja en la oficina los sobres colectores.

Se sacará un listado con los sobres colectores pendientes de recoger del buzón, donde se indicará lo que se recoge, si no es todo lo que hay hasta ese momento.

Los sobres recogidos quedarán registrados en el buzón con el nombre y número del DOI de la persona que lo ha recogido.

b) Vencimiento del buzón de vacaciones. Al vencimiento del contrato, saltará una alarma en SGIE-Oficinas (al abrirlo) y en SGIE-Carterías con un día de antelación y en la fecha de cierre, avisando que el contrato buzón de vacaciones finaliza en tal fecha. Al cliente se comunicará por sms la finalización del servicio "buzón de vacaciones".

Se cambiará el estado del buzón de vacaciones a cerrado y ya no se podrán sacar etiquetas para los sobres colectores en la cartería.

A continuación, la operativa, vendrá determinada por la opción que el cliente seleccionó al formalizar el contrato:

1. Recogida en la oficina por el titular/es.
2. Entrega a domicilio.

En el primer caso, se determinará un plazo de permanencia, para su recogida en la oficina. Será igual a la recogida de un apartado postal. La fecha de finalización está en el contrato.

Los certificados están como avisados y caducan en su plazo.

En el segundo caso, la oficina de referencia tiene que preparar un envío con todo el correo del buzón de vacaciones; para ello se utilizarán las cajas de embalajes de la línea verde de Correos (la caja no se cobra al cliente, se ha de comunicar esta circunstancia a Control de productos indicando el n.º de contrato de Buzón de vacaciones), el tamaño será el adecuado al volumen de envíos. A este envío se le dará curso a la Unidad de Reparto urgente correspondiente (UR o USE). La operativa consistirá en sacar un listado donde estarán anotados los sobres colectores que haya que enviar a la Unidad (lo da el sistema, al dar de baja el producto); dicho listado acompañará a los sobres colectores.

El paquete formado por el contenido mencionado llevará adherida una etiqueta con el número de buzón de vacaciones (un código de barras que debe tener menos de 23 dígitos), y los datos del destinatario con el domicilio, además del número y denominación de la cartería asociada, esta etiqueta se obtiene desde: *SGIE » Control/Consultas » Buzón de vacaciones*.

ID	Nombre	Domicilio	Estado	Fecha de creación	Fecha de actualización
00000000000000000000	BIBLIOTECA DE BARCELONA	Calle CORTE DE SANTA CLARA 8	Activo	01/06/2018	01/06/2018
00000000000000000000	FUNDACION GRAN TEATRO DEL LLOBREGAT	Carrer RAMBLA 315	Activo	01/06/2018	01/06/2018
00000000000000000000	FACULTAT DE NAUTICA DE BARCELONA-UPC	Plaça PLA DE PALAU 28	Cancelado	01/06/2018	30/06/2018
00000000000000000000	ALFARO CALCO	Plaça DE L'ANGEL 2	Cancelado	01/06/2018	23/06/2018
00000000000000000000	PARLA TERESA SOTO ARTES	Plaça DE L'ANGEL 2	Cancelado	01/06/2018	23/06/2018
00000000000000000000	FUNDACION EL CAMINO ESCOLA UNIVERSITARIA	Calle RAMBLA 30	Activo	01/06/2018	01/06/2018
00000000000000000000	URBAN RENTA S.C.P.	Ronda SERRA PALLA 3 2	Cancelado	30/07/2018	28/08/2018
00000000000000000000	INICIATIVA CULTURAL DE JÓVENES PER EUROPA	Calle JOSEP ANTONI CLAVI 8 1	Cancelado	06/06/2018	23/06/2018
00000000000000000000	LA SENYORA DE LA LLOCAL	Plaça SANT AGUSTÍ VELL 28	Cancelado	01/06/2018	30/06/2018

Con esta etiqueta el envío estará controlado ante cualquier posible incidencia. Se encaminará a la unidad urgente (la etiqueta ya tiene la unidad sea UR o USE); por tanto, el encaminamiento informará a la Oficina del tipo de unidad al que debe dirigirlo (UR o USE) y la denominación.

A la llegada a la Unidad de reparto correspondiente, esta, lo tratará como un certificado, (se creará un nuevo producto certificado: "buzón de vacaciones", para poder registrarlo en SGIE), para sacar a reparto.

Si el intento de entrega resultara fallido, se dejará un aviso de llegada en el buzón domiciliario, informando que los envíos estarán a su disposición en la Oficina durante 15 días, y si no los recogiera se devuelven al remitente (si se da esta incidencia, entonces, se abrirían los sobres colectores, para proceder a la devolución individualizada de cada envío).

2. Instrucciones uso

1. Introducir envíos en almacén

Para realizar la inserción de nuevos envíos en el almacén, primero tendremos que seleccionar la opción de menú "alta en almacén" que se encuentra en el menú "entradas" y seleccionar posteriormente el almacén para introducir los envíos.

Alta en Almacén

ÚLTIMO HUECO GENERADO: 13RE117002

Destinatario: Cód. Apert. Titular Ayuda Limpiar Fijar Apartado

Automático Lista No Domiciliaria Avisados Fijar

Códigos: Estacionados Producto: Postal Express Causa: 2

F1 Certificado 1-15 F2 Paquete expres F3 Paquete Azul F4 Paquete Postal F5 Burefax

Canal: Descripción del Hueco: Almacén: Ubicación: Deseñar

Destinatario: Importe Total: Remitente: Modificar Datos Datos Envío

Cancelar Limpiar Fin Alta

Por defecto, el sistema aparece en modo automático. Con esta opción, al leer el código de envío se introduce automáticamente en su canal correspondiente ([Lista](#), [No domiciliaria](#) o [Avisados](#)).

En el caso de que el sistema no sepa ubicar el envío, hay que seleccionar manualmente el almacén correspondiente ([Lista](#), [No domiciliaria](#) o [Avisados](#)).

Además, si se necesita, se puede fijar cualquier almacén para la introducción manual de envíos.

A partir de la entrada de este sistema de almacén unificado, se va a generar un código correlativo para los envíos a lista y no domiciliarios, sin distinguir si es "[A Cobrar](#)" "[A Pagar](#)" o "[Resto](#)"

Por tanto, la paquetería pasará a colocarse en el almacén por fecha y orden correlativo en un único almacén.

Escenario 1. Inserción de datos

- * Canal: avisados. Se muestran también, si existen, la unidad, sección, turno y salida de la última relación de reparto ([la de mayor código](#)) en la que fue liquidado el envío al que se da entrada.

Campos de pantalla:

- * **Código:** campo obligatorio en el que se introduce un código por cada envío que realicemos, teniendo en cuenta que los datos de los mismos estarán completados antes de almacenarlos. Para almacenar el envío, pulsar la tecla "enter" y se actualizará el valor del paquete. Si el código introducido ya existe, se entiende que se trata de un duplicado, siempre que el código de la unidad sea el mismo.
- * **Producto:** campo obligatorio que muestra los productos que se pueden realizar en un envío.
- * **Datos origen:** si se pulsa sobre esta opción aparece/desaparece una línea que contiene los datos de la unidad de admisión y el número de origen.
- * **Estacionados:** campo opcional. Si se marca este "check" debe elegirse una opción del combo causa y el envío introducido se marcará como estacionado. Solo se permite para envíos de nueva paquetería.
- * **Causa:** campo obligatorio solo si el "check estacionados" está marcado. Indica la causa o motivo del estacionamiento del envío.
- * **Menú avance retroceso:** se puede avanzar o retroceder sobre diferentes envíos, mostrando la información de cada uno. Si se avanza estando en el último envío, se almacena la información.
- * **Tipos de importes:** los importes se actualizan en función del producto y almacén seleccionado.
- * **Botón importes:** navegaremos a una nueva pantalla donde aparecerán aquellos importes que pertenezcan al código de producto y no se hayan podido contemplar en los tres primeros combos para los importes.
- * **Botón importe referencia:** navegaremos a una nueva pantalla en la que aparecerá el importe de referencia.
- * **Destinatario:** existen dos posibilidades de introducir el destinatario:
 - Introduciendo todos los datos del destinatario por teclado (nombre, domicilio, número, código postal, localidad). Son campos obligatorios.
 - Pulsando el botón de ayuda y seleccionando un destinatario habitual.
- * **Remitente:** existen dos posibilidades para introducir el remitente:
 - Introduciendo todos los datos del remitente por teclado.
 - Pulsando el botón de ayuda y seleccionando un remitente habitual.

Escenario 2. Asignación envíos canal avisados

Los envíos pendientes para este canal son aquellos que cumplen los siguientes apartados:

1. La unidad de destino coincide con la unidad que está dando la entrada. El estado de la situación del envío "ha de pasar a lista", cuyo código es 04.
2. Aquellos envíos que tengan el estado de la situación con mensajes y que no cumplan el apartado anterior.
3. Para los puntos 1 y 2 el código de envío es el mismo.

Los envíos que se den de alta desde este apartado llevarán la unidad de entrega correspondiente a la unidad que está insertando el nuevo envío y su estado de la situación deberá de ser "alta en entrega", cuyo código es el 01.

Los envíos quedarán almacenados en el sub-almacén de este canal que el usuario haya elegido. Si se detecta un duplicado, se muestra un mensaje de aviso y se debe decidir si se quiere incorporar al almacén.

Si al dar de alta el envío estuviese marcado el "check estacionado", SGIE nos obligaría a elegir una de las causas del "combo causa". El envío, en lugar de quedar almacenado en sub-almacenes de este canal, quedaría simplemente marcado como estacionado.

Posteriormente, estos envíos estacionados deben darse de alta en alguno de los sub-almacenes del "canal de estacionados", donde quedan almacenados. No se imprime el AR de los envíos en la entrada en el almacén.

Escenario 3. Asignación envíos canal apartados

Los envíos pendientes para este canal son aquellos que cumplen los siguientes apartados.

1. La unidad de destino coincide con la unidad que está dando la entrada.
2. El destinatario es un código de apartado de correos.

Los envíos que se den de alta desde este apartado llevarán la unidad de entrega correspondiente a la unidad que está insertando el nuevo envío y su estado de la situación deberá de ser "alta en entrega", cuyo código es el 01.

Si al dar de alta el envío estuviese marcado el "check estacionado", SGIE nos obligará a elegir una de las causas del "combo causa". El envío, en lugar de quedar almacenado en sub-almacenes de este canal, quedará simplemente marcado como estacionado.

Posteriormente, estos envíos estacionados deben darse de alta en el canal de "estacionados" para, posteriormente, almacenarlos en cualquiera de los sub-almacenes de este canal. No se imprime el AR en la entrada en el almacén.

Escenario 4. Asignación envíos canal no domiciliaria

Los envíos pendientes para este canal son aquellos que cumplen los siguientes apartados:

1. La unidad de destino coincide con la unidad que está dando la entrada.
2. El código del envío se repite.
3. El producto del envío es "Paq Estándar Oficina Referencia"

Si al dar de alta el envío, estuviese marcado el "check estacionado", SGIE obligaría a elegir una de las causas del "combo causa". El envío, en lugar de quedar almacenado en sub-almacenes de este canal, quedará simplemente marcado como estacionado.

Posteriormente, estos envíos estacionados deben darse de alta en el canal de "estacionados" para ser almacenados en cualquiera de los sub-almacenes de este canal. No se imprime el AR en la entrada en el almacén.

Escenario 5. Asignación envíos canal lista

Los envíos pendientes para este canal son aquellos que cumplen los siguientes apartados:

1. La unidad de destino coincide con la unidad que está dando la entrada.
2. El código del envío se repite.
3. El producto del envío se corresponde con "Paq estándar Oficina Elegida". No se imprime el AR en la entrada en el almacén.

Escenario 6. Asignación envíos canal estacionados entrega

Los envíos de nueva paquetería en los escenarios descritos se someten a validaciones específicas, por lo que podrían resultar estacionados y no almacenados, independientemente de que se haya usado o no el "check" de "estacionados".

Los envíos que hubiesen resultado estacionados, bien por los procesos de asignación de envíos descrita, bien a resultas de la liquidación de envíos, deben asignarse en este canal para una correcta gestión de almacenamiento y des-estacionamiento.

Los envíos pendientes para este canal son, pues, aquellos que cumplen los siguientes apartados:

1. Están en la propia unidad en situación "estacionado" y, por tanto, no están almacenados en ninguno de los otros canales.
2. Están almacenados en cualquiera de los otros canales y en situación "alta en almacén", emitido aviso o emitido segundo aviso.

Recordad que solo se estacionan envíos de la nueva paquetería.

En el caso de que tengamos el "check" de "inexistente/ilegible" desactivado, saltará una pantalla de lectura de etiquetas en 2D para poder confirmar y grabar los datos que le falten al envío.

Escenario 7. Asignación envíos canal buzón de vacaciones

Los envíos pendientes para este canal son aquellos que cumplen los siguientes apartados:

1. El producto del envío debe ser **BV**.
2. El destinatario es un código de apartado de correos.

Los envíos que se den de alta desde este apartado llevarán la unidad de entrega correspondiente a la unidad que está insertando el nuevo envío y su estado de la situación deberá de ser "alta en entrega", cuyo código es el 01.

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

DESARROLLO INTEGRADO DESARROLLO INTEG

SGIE

Usuario : coreos0 Unidad: 5010001 - ALMUNIA DE DOÑA GODINA, L
Fecha: 28/05/2013-dx0665 v2.6.7 Caja Abierta con fecha: 09/04/2013

Entrada >> Alta Almacén

Entradas Almacén Fecha: 28/05/2013 Canal: Buzón de Vacaciones Almacén: Resto Subalmacén: Resto

Destinatario

Cód. Buzón: BVCHEMA20130527001 Titular: FELIPE LOPEZZ Ayuda Limpiar

F1 Certificado 1-15 F2 Notificación 2-7 F3 Burofax F4 Certificado Internacional F5 Certificado 2-15

Código: BVCHEMA2013057001001 Producto: Buzón de Vacaciones

☐ Estacionados Causa: Expedición incompleta 1

Ubicación: 23AP0528004 ☐ Impresión Separador Fijar Datos

☐ Envío con Aviso ☐ Acuse de Recibo Datos Origen

Importe Tipo de Importe Importe Tipo de Importe Importe Tipo de Importe Importe

Importe Referencia

Total: € Tasas de Entrega a Domicilio: €

Rem. Hab. Nombre Ayuda Limpiar Datos Remitente

Volver Limpiar Cerrar Almacén

Dentro del canal nos encontraremos los siguientes campos:

- Código buzón: en él podemos seleccionar los buzones activos que tienen asignados los envíos que queremos tratar pulsando el botón de "ayuda"

Buzón de vacaciones

Cód. Buzón: Titular: Buscar Limpiar

Código	Nombre
BVCHEMA20130524001	FELIPE LOPEZZ
280001013052780021031	DESA1 DESA1
BVCHEMA20130527001	FELIPE LOPEZZ

Pagina 1 de 1 |< < > >| Ir a Pagina: Cancelar

- Producto.
- Causa.
- "Check" estacionados.
- "Check" impresión separador.

2°. Introducir detalles en los envíos

Se puede registrar los detalles de un envío. La información que se puede registrar depende de la procedencia del envío:

Escenario 1. Asignación envíos canal avisados

Si el envío procede de otro sistema, los datos que se pueden modificar serán localidad y código postal del destinatario. También se puede capturar una segunda dirección para el destinatario.

Si la procedencia del envío es el propio sistema, o es un nuevo envío, los datos que se pueden registrar serán: datos del remitente, destinatario, unidad de admisión, número de origen y cliente.

No pueden registrarse o modificarse los importes asociados a un envío. Los importes deben venir informados desde los sistemas de admisión correspondiente.

Si al dar de alta el envío estuviese marcado el "check estacionado", SGIE nos obligará a elegir una de las causas del "combo causa". El envío, en lugar de quedar almacenado en sub-almacenes de este canal, quedará simplemente marcado como estacionado. Posteriormente, estos envíos estacionados deben darse de alta en el canal de "estacionados" para almacenarlos en cualquiera de los sub-almacenes de este canal.

Escenario 2. Asignación envíos canal apartados

Si el envío procede de otro sistema, los datos que se pueden modificar serán localidad y código postal del destinatario. También se puede capturar una segunda dirección para el destinatario.

Si la procedencia del envío es el propio sistema o es un nuevo envío, los datos que se pueden registrar serán: datos del remitente, destinatario, unidad de admisión, número de origen y cliente.

No pueden registrarse o modificarse los importes asociados a un envío. Los importes deben venir informados desde los sistemas de admisión correspondiente. Si al dar de alta el envío estuviese marcado el "check estacionado" SGIE nos obligará a elegir una de las causas del "combo causa".

El envío, en lugar de quedar almacenado en sub-almacenes de este canal, quedará simplemente marcado como estacionado. Posteriormente, estos envíos estacionados deben darse de alta en el canal de "estacionados" para almacenarlos en cualquiera de los sub-almacenes de este canal.

Escenario 3. Asignación envíos canal no domiciliaria

Si el envío procede de otro sistema, los datos que se pueden modificar serán localidad y código postal del destinatario. También se puede capturar una segunda dirección para el destinatario.

Si la procedencia del envío es el propio sistema o es un nuevo envío, los datos que se pueden registrar serán: datos del remitente, destinatario, unidad de admisión, número de origen y cliente.

No pueden registrarse o modificarse los importes asociados a un envío. Los importes deben venir informados desde los sistemas de admisión correspondiente.

Si al dar de alta el envío estuviese marcado el "**check estacionado**", SGIE obligaría a elegir una de las causas del "**combo causa**". El envío, en lugar de quedar almacenado en sub-almacenes de este canal, quedará simplemente marcado como estacionado.

Posteriormente, estos envíos estacionados deben darse de alta en el canal de estacionados para ser almacenados en cualquiera de los sub-almacenes. Todos los envíos de nueva paquetería Premium/Estándar que se puedan introducir en este canal deben tener informados los datos de remitente y destinatario; en caso de que falte el código postal de destinatario SGIE no dejará darlo de alta.

Escenario 4. Asignación envíos canal lista

Si el envío procede de otro sistema, los datos que se pueden modificar serán localidad y código postal del destinatario. También se puede capturar una segunda dirección para el destinatario.

Si la procedencia del envío es el propio sistema o es un nuevo envío, los datos que se pueden registrar son: datos del remitente, destinatario, unidad de admisión, número de origen y cliente.

No pueden registrarse o modificarse los importes asociados a un envío. Los importes deben venir informados desde los sistemas de admisión correspondiente.

Si al dar de alta el envío estuviese marcado el "**check estacionado**", SGIE nos obligará a elegir una de las causas del "**combo causa**". El envío, en lugar de quedar almacenado en sub-almacenes de este canal, quedará simplemente marcado como estacionado.

Posteriormente, estos envíos estacionados deben darse de alta en el canal de estacionados para almacenarlos en cualquiera de los sub-almacenes de este canal.

Escenario 5. Asignación envíos canal estacionado entrega

Si el envío está ya en situación estacionado y la causa de estacionamiento es "**envío no informado**", aparecerá una ventana que permite leer la etiqueta 2D del envío. Si no se puede leer, o no se dispone de dicha etiqueta, puede marcarse el "**check inexistente/ ilegible**" y el envío quedará almacenado en el sub-almacén elegido. Se imprimirá etiqueta de ubicación si la unidad está parametrizada.

Si el envío no estuviera estacionado, sino almacenado en otro canal, la pantalla exige causa de estacionamiento (**alguna del "combo causa"**). El envío queda estacionado y almacenado en el sub-almacén elegido.

3º. Selección del destinatario

Para la selección del destinatario habitual, como para la selección de los apartados, hay que crear una pantalla de selección. Las inserciones se realizarán de dos formas: introduciendo el código o pulsando el botón para la selección.

Se pueden crear relaciones para los envíos de dos formas:

1. Cuando el destinatario es habitual en la unidad.
2. Cuando el apartado de correos es de la unidad.

4º. Informes Listado a petición

Sirve para realizar la impresión de las relaciones de un apartado cualquiera todas las veces que se quiera. El listado se obtiene ordenado por orden de lectura de envíos en el apartado.

Se elige el apartado deseado usando el botón "ayuda" o bien tecleando directamente el apartado, en cuyo caso el sistema valida que el apartado existe en la unidad.

Se imprime la relación pulsando el botón "imprimir", mostrándose previamente en pantalla:

A cada nueva relación se le asigna un código que será propio de cada oficina. Se muestra un listado para el almacén "**a cobrar**" y un segundo para "**otros almacenes**" ("**almacenes a pagar**" y "**resto**"). Se indica el total de envíos que componen la relación y el total de cada listado, así como se totaliza también el importe a cobrar o pagar de los envíos. El listado se obtiene ordenado por orden de lectura de envíos en el apartado.

Para cada envío, se muestran agrupados los importes a cobrar bajo el epígrafe "**R**" y el valor declarado bajo el epígrafe "**V**".

Listado automático

Se utiliza para imprimir las relaciones de un grupo de apartados con relaciones pendientes de imprimir. El listado se obtiene ordenado por orden de lectura de envíos en el apartado.

Si lo que desea es imprimir las relaciones de un grupo de apartados con relaciones pendientes de imprimir, pulse el botón "listado automático". Al ser una función automática, no permite seleccionar el apartado. Esta posibilidad de realizar listado automático se indica en "mantenimiento de la unidad » apartados".

El administrador de la unidad debe definir para qué apartados se va a emitir listado automático. El listado de cada apartado se obtiene ordenado por orden de lectura de envíos en cada apartado.

Listado apartados con envíos pendientes

Imprime un listado con los apartados que tienen envíos pendientes de entrega. Si lo que se desea es imprimir la relación de todos los apartados que tienen asignados envíos en situación de ser entregados, pulse el botón "listado apartados con envíos pendientes". El formato del listado es el siguiente:



Apartado	Nombre
000000	APARTADO AUTOMÁTICO
000001	APARTADO AUTOMÁTICO Y PROVISIONAL
000002	APARTADO AUTOMÁTICO Y PROVISIONAL
000003	APARTADO AUTOMÁTICO Y PROVISIONAL
000004	APARTADO AUTOMÁTICO Y PROVISIONAL
000005	APARTADO AUTOMÁTICO Y PROVISIONAL
000006	APARTADO AUTOMÁTICO Y PROVISIONAL
000007	APARTADO AUTOMÁTICO Y PROVISIONAL
000008	APARTADO AUTOMÁTICO Y PROVISIONAL
000009	APARTADO AUTOMÁTICO Y PROVISIONAL
000010	APARTADO AUTOMÁTICO Y PROVISIONAL

Al pulsar el botón "Aceptar" se muestra la pantalla de "líneas de relaciones", que corresponde a una lista con las relaciones que verifican las condiciones previamente establecidas (selección de apartado).

El resto de la operativa coincide con lo descrito en la opción "consultas » relaciones".

3. Colocar los envíos registrados en los almacenes

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 archivo.

Pasamos, a continuación, a describir los diferentes almacenes:

Almacén de avisados. Deben estar ordenados por fecha de aviso y sección en contenedores estandarizados o muebles corporativos.

Deberán hacerse, como mínimo, las siguientes clasificaciones de almacenaje bien diferenciadas:

- Acuerdos especiales: 7 días.
- Resto de 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 localizado 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 número de teléfono aportado por el cliente.

El almacén de no domiciliaria y lista se ordenan juntos por fecha de grabación y número 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. Deben ordenarse 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. Deberán estar en un almacén separado del resto, distinguiéndole los envíos nacionales de los internacionales en espera de instrucciones de la Jefatura Provincial correspondiente.

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.
- 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 la unidad y devuelto al remitente.

4. Gestionar almacén estacionados atención al público

Hay determinados envíos que incluyen 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 de estacionados de SGIE, durante un máximo de 120 horas, en espera de que el remitente responda indicándonos qué 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:

- Faltan importes.
- Faltan datos.
- Rotura.
- Falta contenido.

Desde la pantalla de "[entradas](#)" damos entrada al envío en SGIE, marcamos el "[check estacionado](#)" y señalamos la causa en el desplegable. Después damos de alta el envío en el almacén de estacionados.

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

- Dirección incorrecta.
- Desconocido.
- Fallecido.

- Rehusado.
- Nadie se 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.

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, lo asignamos al despacho correspondiente.

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 \(opción automática\)"](#).

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 este todavía estacionado.

C) Alta de envíos no registrados

1. Descripción de la funcionalidad

Se accede desde la opción de menú ["entradas >> alta envíos no registrados"](#).

Los datos a rellenar son los del destinatario y los del remitente. Pulsando los botones de ayuda salen los destinatarios habituales con su código.

- * Con el botón [limpiar dentro del destinatario y del remitente](#) se permite inicializar los campos de dest./rem. habituales, dejándolos en blanco.
- * El botón ["limpiar"](#) que está en la parte inferior de la pantalla borra todos los datos.
- * El botón ["menú"](#) vuelve a la pantalla de inicio.

2. Separar por modalidades

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.
- * **Línea económica:** envíos ordinarios que, por pesar más 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, 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 apartado de Correos. Se depositan en los casilleros de apartados.

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 la que se recibió el envío.

3. Almacenar no registrados

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.

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

4. Tratamiento de las cartas urgentes ordinarias 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: 1111111.H.
 - 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.

3. 1. 4. Proceso y operativa de la entrega y liquidación de envíos

A) Generar avisos de llegada

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

- **Canal avisados:** no será necesario generar avisos de llegada para el destinatario, ya que al tratarse de envíos que la unidad de reparto 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 primeros avisos y segundos avisos se realizará en las Unidades de Distribución, a través de SGIE.

- ## B) Funcionalidad de la impresión de avisos de llegada

No se reimprimen los avisos de envíos que tengan el aviso impreso por el cliente. Se accede desde la opción de menú **"entradas » reimpresión avisos"**.

Se debe seleccionar también el tipo de avisos que queremos reimprimir.

Reimpresión Aviso				
	Código de Envío	Destinatario	Situación	Descripción del Producto
☐	79477947			Empaquetado en -1 de 100 unidades
☐	79477947			Empaquetado en -1 de 100 unidades
☐	79477947			Empaquetado en -1 de 100 unidades
☐	4736			Empaquetado en -1 de 100 unidades
☐	474747			Empaquetado en -1 de 100 unidades
☐	474747			Empaquetado en -1 de 100 unidades
☐	7947			Empaquetado en -1 de 100 unidades
☐	473611			Empaquetado en -1 de 100 unidades
☐	FRQFRWR			Empaquetado en -1 de 100 unidades
☐	RRRRRRRR			Empaquetado en -1 de 100 unidades

Pulsando el botón "[imprimir](#)" nos informará del número de avisos que se van a imprimir antes de realizar la impresión. Los avisos se visualizan previamente en pantalla, pudiendo luego imprimirse en papel. Para los avisos indicados por el cliente se imprime en el aviso publicidad.

Este es un ejemplo de impresión de primer aviso:

 31CO0409001		Oficina: vía dublín Tel: 98252678	
		Plazo de Recogida Desde: 24/04/2013 Inclusive Hasta: 24/04/2013 Inclusive	
Origen Remitente: NOVOSAN NOVOSAN S.A. Localidad: CALLE CHURRUCA, 16 28004 MADRID, MADRID		Envío Tipo: Certificado 1- 15 Total a Pagar: 101,07€ Reembolsos: 84,44€ Otros: 16,63€	
Le rogamos pase a recogerlo en la oficina y horario arriba indicados por sobre envío contrastado sin entrega domiciliaria			
Autorizaciones Autorizado D.O.I. D.O.I. nº: Para que reciba el envío a que se refiere este aviso Firma, Fecha y D.O.I.: _____ Recibido y conforme: _____		Destinatario CRISTINA PADRON DOMINGUEZ Puerta TRAVESIA DE PINO 8 06300 TABIQUE BADAJOZ Firma, Fecha y D.O.I.: _____ Recibido y conforme: _____	
Recibidos Autorización cumplimentada, Códice D.O.I., Título D.O.I., Autorizado, Libro, tarifa, mercedes, Sello de la empresa			
Servicio de Entrega a Domicilio		Tel: 98252678	
Si desea que el envío sea entregado en su domicilio, contacte con el tlf. indicado. Ver tarifas vigentes			

Ejemplo de impresión de segundo aviso:

		 BICICLETA1 31 C0305003	
remittente 1			
BOADILLA DEL MONTE - CARMEN I		20/03/2007	
Tel 913962582			
HORA DE		12,20	
Laborales			
Estrada		A Pagar 12,20	
		915468999	
		Ver tarifas vigentes	

2. Emisión de segundos Avisos. Descripción de la funcionalidad

Desde la opción de menú "[mantenimiento envíos » emisión 2º aviso](#)" se emiten avisos cuando se hayan superado los plazos definidos por el administrador del sistema para las segundas notificaciones de aquellos envíos que lo precisen.

En la emisión de avisos desde la unidad de entrega en oficina queda automáticamente registrado qué producto debe incorporar avisos tras el plazo indicado. Es parametrizable por cliente y producto. El administrador del sistema define por producto y cliente cuántos avisos se van a emitir y el plazo entre los mismos.

Se va a realizar la gestión de:

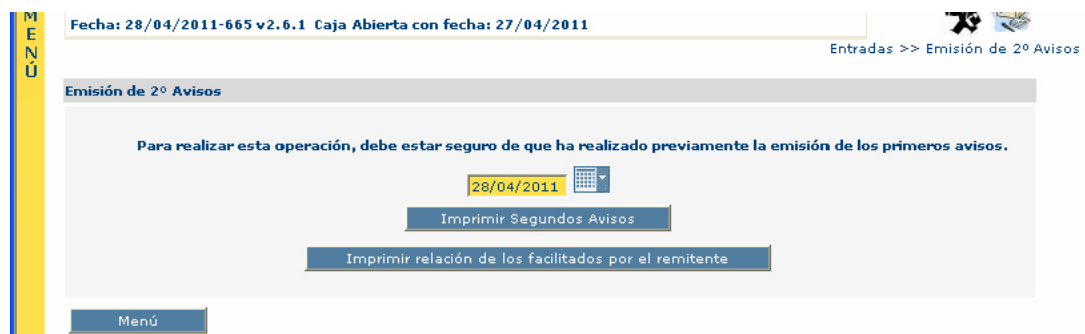
- **Avisos generados por el remitente:** el sistema emite un listado, indicando el código de identificación del envío y su ubicación. Este listado se puede visualizar en pantalla o imprimirse con formato similar al expuesto para los sobrantes y caducados.
 - * **Avisos que debemos generar nosotros:** se imprimen cada uno de los avisos, informando previamente del número de avisos que se van a emitir y pidiendo confirmación antes de proceder a la impresión.

Las condiciones para que se produzca la emisión de un segundo aviso son:

- * Que no se haya realizado otro segundo aviso previamente.
- * Que el envío se encuentre en situación **"almacén emitido aviso"**.
- * Que haya transcurrido el plazo entre avisos estipulado.

Los plazos para la emisión de segundos avisos serán los establecidos en la descripción de cada uno de los productos o los especificados en cada uno de los acuerdos especiales firmados con los clientes (**información electrónica facilitada por cada uno de los clientes**).

Se accede desde la opción de menú **"entradas » emisión de 2.º avisos"**.



C) Procedimiento de entrega y liquidación de envíos

Este proceso empieza con la llegada de un cliente a la oficina para recoger un envío. Incluye la identificación del cliente, el cobro de los importes a cobrar y formalización de avisos de recibo, en su caso, y termina con la entrega del envío al cliente.

1. Localizar el envío

Tras la identificación del cliente, se procede a localizar el envío.

Se localiza el envío en el almacén correspondiente y 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.

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 de procederá de acuerdo con 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 de envíos que no sean cartas ni tarjetas postales y pesen más de 500 gramos. 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.

No obstante debemos de tener en cuenta que las publicaciones periódicas se entregan a domicilio hasta 800 gr., siempre que sean buzzoneables.

Procedimiento:

- El cliente se pone en contacto con la oficina donde está depositado el envío avisado, solicitando la entrega en domicilio.
- * 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".
- * Se asigna el envío a un despacho encaminándolo a la unidad de reparto.

2. Comprobar si hay importes a cobrar

Siempre se deberá 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 (Canarias):** 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 misma. En caso de que falte un envío de la remesa, comunicar al responsable VEGA de la provincia.

- **Envíos contrarrembolso 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 contrarrembolso 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.

- **Envíos con tasa de devolución:** se debe cobrar la tasa correspondiente a la devolución, ya que esta 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 (por ejemplo: 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 al 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 el importe del franqueo en el momento de la entrega.

3. El envío está gravado por ADT

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.

Si el cliente declina la representación de Correos frente a la aduana, se procede a 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: gestor1@adtpostales.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.

Si el cliente no declina la representación de Correos frente a la Aduana o el envío no está gravado por ADT, se procede cobrar los importes.

4. Cobrar importes

Se procede a cobrar los importes al cliente teniendo en cuenta las especificaciones detalladas.

En aquellos casos en los que los envíos porten documentación, se retira para posteriormente procederá su liquidación.

5. Comprobar si hay aviso de recibo. Formalización

El aviso de recibo debe recoger 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.

Los empleados utilizarán preferentemente el Número de Identificación Profesional (NIP) en la cumplimentación de los avisos de recibo.

Para los envíos con e-AR, SGIE ordena una impresión del aviso de recibo cuando el envío se da de alta en la unidad. Esta copia se destruirá, siguiendo para ello lo establecido en el proceso de archivo y control de la documentación.

En el momento de la entrega, a través de la funcionalidad de SGIE "acuse de recibo electrónico", procedemos a imprimir el aviso de recibo. El cliente firmará en este AR, escribiendo el nombre, apellidos y DNI. La fecha queda impresa por el sistema en el momento de imprimir el AR, por lo que no será necesario estampar ningún sello de fechas.

Devolver esta hoja SIEMPRE completa.

CU GENERAL LACY
MADRID
28045-MADRID

Ref: 13845/2012-PES-03/02/2012 "ALD"

NIP: 38233 M

FIRMA:

FECHA: 29/02/2012

ORICINA

☒ 8. Entregado
☐ 9. No Recibido
☐ 0. Refusado

* Empleados que realicen y usen la hoja resultado de la entrega

MAJOR D SUC 7, EMBAJADORES

INTENTO

C3 Ausente

24/02/2012

Nº Envío: CD280021482042000001701-32

RECEPCIÓN

NOMBRE Y APELLIDOS: CRISTINA MONTERO

DNI:

FIRMA DEL RECEPTOR:

R: Colegio de Abogados de Madrid
Departamento de Turno de Oficio (JO)
C/Serrano, 11 - 3 planta
28001 MADRID

MAD1-020312-e-0546-0787

NO recortar ni separar los e-AR.
Devolver esta hoja SIEMPRE completa.

Imagen de firma en e-AR

La imagen de la firma del cliente en la tableta y la imagen del e-AR se puede consultar en el localizador de envíos de la web de Correos.

CORREOS 2828794 - MADRID SUC 7. EMBAJ Fecha: 29/02/2012 Hora: 13:31

- REMITENTE - 28001 MADRID
ILUSTRE COL. ABOGADOS MADRID
C/ SERRANO 11

- DESTINATARIO - 28045 MADRID
CU GENERAL LACY,

Nº ENVÍO: CD280021482042000001701 IMPORTE: 0.0€

REF: 13845/2012-PES-03/02/2012 "ALD"

Doc: Origen: Colegio de Abogados de Madrid.
Departamento de Turno de Oficio (JO) 00
C/Serrano, 11 - 3 planta
28001 MADRID

EMLa que suscribe declara que el envío reseñado ha sido debidamente: **Entregado**

APELLIDO: CRISTINA MONTERO MONTERO

DNI / Pasaporte / NIE:

FIRMA:

Imagen de firma en Tableta

6. Grabar la entrega

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

7. Realizar entrega con recogida. Recogida asociada a la entrega

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. El procedimiento operativo es el que se describe a continuación:

- **Imagen1.** Un cliente se presenta en la oficina para retirar un envío. Una vez localizado en el almacén, se procede a iniciar en SGIE el proceso de liquidación como "entregado al destinatario"

SIGIC - Sistema de Gestión Integral de Correo - SIGIC - Windows Internet Explorer, servidor de Correos, Telegrafos

DESARROLLO INTEGRADO

MENU

Usuario: Arturo Guro Solana Unidad: 0000310 BARCELONA CP
Fecha: 30/04/2014 08:34 v2.3.6 Caja Abierta con fecha: 05/06/2013

Liquidación => Liquidación

Liquidación

Fecha Liquidación: 30/04/2014

Relación:

Apertura:

Destinatario:

Forma de Vencimiento:

Causa: 05 Entregado en Oficina

Destino:

Código de envío: PL3000200903001200924

Importe:

Forma de pago:

Filtrar

F1 01 Entregado en Oficina
F2 02 Dirección incorrecta
F3 03 Sin asignar
F4 04 Desconocido
F5 05 Falta de datos
F6 06 Sobrante (sin notificar en oficina)
F7 07 Sin asignar

Nuevo Liquidación Cancelar Cancelar F1000 Nuevo Nuevo envío

- **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. Este 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

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

ENTREGA CON RECOGIDA

Contenido esperado:

RECOGER MOVIL AVERIADO

Código de Envío

Imprimir etiqueta

Cerrar Limpiar Aceptar

- **Imagen 3.** El empleado informa a SGIE del código de LI.

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

ENTREGA CON RECOGIDA

Contenido esperado:

RECOGER MOVIL AVERIADO

Código de Envío 1100616000172601288051

☐ Imprimir etiqueta

Cerrar Limpiar Aceptar

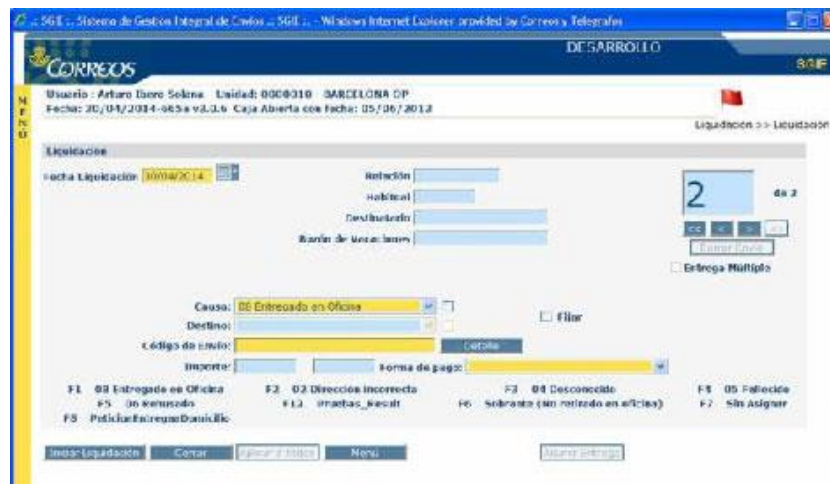
- **Imagen 4.** Si este código es correcto, aparecen de forma sucesiva dos cuadros de texto informativos, indicando que el LI es correcto y que dicho envío ha sido dado de alta en IRIS.



- Imagen 5. 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 los 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 devuelta". Automáticamente el envío de ida se estaciona, siguiendo en estos casos el procedimiento habitual para los envíos estacionados.



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 operativa.

8. Entrega de envíos

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 que el cliente debe rellenar en la tableta digitalizadora.

El destinatario deberá firmar con el lápiz de la tableta en el recuadro habilitado para ello poniendo solamente su firma.

Una vez recogidos estos datos 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 nos obligará a rellenar las casillas de "código de usuario" y "contraseña" con los datos corporativos del usuario. En caso de 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 procederá su destrucción de forma controlada, de acuerdo con 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 envío. 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.

En el caso de que haya varios envíos para un mismo destinatario, los envíos se liquidan, teniendo en cuenta que se recogerá una firma y los datos asociados del destinatario o persona autorizada por cada envío.

c) **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:

- * El cliente quiere todos los envíos de la relación: en este caso se liquida la relación de envíos y el cliente solo firma una vez en la tableta digitalizadora.
- * 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". Posteriormente se liquida la relación con el nuevo conteo de envíos.

d) **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.

e) **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 oficina debe quedarse y archivar la parte central del DTA, "justificante para la oficina", estampando el sello de fechas en el lugar correspondiente. Esta parte del impreso se utilizará para la liquidación del envío en SGIE.

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 esta previa identificación mediante un documento válido y bajo firma.

f) **Telegramas:** la liquidación de estos envíos se hace como la del resto de los envíos registrados, seleccionando en SGIE "salidas >> liquidación" leyendo el código de barras para que el cliente pueda firmar en la tableta digitalizadora. Se debe desprender la solapa del sobre (en el caso delTG2 la parte inferior del mismo) y recoger los datos de la entrega. 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.

g) **Entregas múltiples con tableta:** cuando un mismo destinatario tenga que recoger más de un envío registrado, se tiene que marcaren SGIE el "check entrega múltiple", e informar los campos "nombre" y "domicilio", procediendo a la lectura de los códigos de los envíos que el cliente va a retirar. SGIE agrupa todos estos envíos en una relación, permitiendo al cliente retirarlo con una

sola firma en la tableta. En el caso de entregas de giros, y por motivos de PBC, la entrega múltiple por SGIE queda inactiva, teniendo que liquidarse estas entregas de giros de uno en uno.

h) **Entrega de reembolsos:** los envíos contrarreembolso, 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.

9. Generar factura

En los casos en los que el envío que se entrega tenga importes asociados que hay que cobrar al cliente, a través de SGIE podemos generar la factura cuando este 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.

10. Liquidar importes cobrados

Al finalizar la jornada, las personas que hayan realizado en la oficina entregas de envíos con importes asociados deberán realizar la liquidación de los mismos al responsable de la oficina o persona encargada:

- * **Reembolsos:** listado de SGIE de reembolsos cobrados e importes cobrados.
- * **Giros:** órdenes de envío pagados al cliente destinatario y firmadas por este.
- * **Trámites aduaneros:** Documento Tributario Aduanero (DTA: justificante para la oficina) y los importes cobrados.
- * **Envíos devueltos al remitente con tasa de devolución:** importes cobrados.

Para verificar que la liquidación es correcta, la persona de ventanilla, tras liquidar los envíos o giros en SGIE como entregados, comprobará a través de "**SGIE » CUADRE DE LA UNIDAD» seleccionando su usuario**", que los datos que figuran en este informe de SGIE y la documentación e importes a liquidar son coincidentes.

El responsable verificará a través de la utilidad "Cuadre de la unidad" de SGIE, seleccionando el usuario correspondiente, que los importes liquidados corresponden con los datos recogidos en SGIE.

Un vez realizada la liquidación de todos los usuarios a través de "**SGIE » cuadro de la unidad**" marcando el "**check cuadro de unidad**", el responsable confirma la coincidencia del informe de SGIE con los importes liquidados.

Tras cerrar la caja, a continuación se genera e imprime por SGIE el código de control de cobros (CCC), cuyo importe deberá ser coincidente con el metálico recaudado por el responsable.

Las unidades de reparto liquidarán importes con la oficina a través del código de control de cobros (CCC) de reparto mediante la entrega al responsable o persona encargada del código de control impreso en SGIE y los importes. La cantidad indicada en el documento código de control de cobros de reparto y el importe liquidado con la oficina, deben ser coincidentes. En ningún caso se aceptarán liquidaciones si estos conceptos no son coincidentes.

Los conceptos recogidos en el código de control son:

- * Reembolsos entregados.
- * Giros. Los envíos de dinero liquidados por la unidad de Distribución asociada aparecen en la opción del menú *Confirmar liquidaciones de Reparto*, visible únicamente para el perfil director de la Oficina. El usuario solo tiene que confirmar la liquidación o modificarla si fuese necesario, pulsando en el botón "**Confirmar liquidación**" e introduciendo su usuario y contraseña. Los envíos devueltos a la Oficina vienen asociados al CCC de cartería, en caso de contener un cheque, este ha de anularse en IRIS sea cual sea la causa (**reencaminado, avisado, devuelto,...**).
- * Importes por tramitaciones aduaneras.
- * Factaje.
- * Tasas por solicitud de entrega a domicilio.
- * Tasas por devolución de paquetería.

11. Incorporar al balance

Esta función le corresponde al Director de oficina responsable, o persona encargada. Confirmará los códigos de control de cobros (**UEO y reparto**) en SGIE para su consolidación en el balance contable (**con la aplicación anterior Giro Electrónico se confirmaba en IRIS**). El usuario solo tiene que confirmar la liquidación o modificarla si fuese necesario, pulsando en el botón "**Confirmar liquidación**" e introduciendo su usuario y contraseña.

Control de Envío de Dinero >> Confirmar Liquidaciones 

Confirmar Liquidaciones de Reparto

Fecha:

Unidades: **4500306 TALAVERA UNIDAD DE REPARTO 1**

Cód. Envío	Dcs. Producto	Situación	Resultado	C3	Corregir Liquidación
☒ LD00001720VOR	Envío Dinero	Devuelto a Origen	01 Desconocido	45003061/0628000000/800	☒
☒ PD00001710VOR	Envío Dinero	Entregado	01 Entregado		☒

Mediante esta operación, es el sistema el que, de manera automática, generará los giros procedentes de reembolsos, tanto nacionales como internacionales, a sus destinatarios y consolida en el balance contable de la oficina los importes descritos con anterioridad.

Si durante la operación de confirmar el código de control surgieran incidencias, o determinados importes no se volcaran correctamente, no se confirma el código y se traslada la incidencia al Centro de Atención al Usuario (CAU).

12. Devoluciones de envíos en oficinas

Localizar envíos para devolver

Los envíos postales que no han sido retirados por los destinatarios o personas autorizadas se declaran sobrantes en la oficina de destino una vez transcurridos los plazos de permanencia en la misma, y se devuelven a la oficina de origen para su entrega al remitente.

Se devuelven inmediatamente a la oficina de origen (siempre que conste el remite) aquellos envíos que no se han podido entregar al destinatario por:

- Rehusado.
- Desconocido.
- Fallecido sin herederos.
- Ausente sin dejar señas.

Si no consta el remite, deben pasar al almacén del archivo de la oficina de destino. Si tras la devolución de los envíos a la oficina de referencia del remitente no se pudiera realizar la entrega por agotarse el plazo de permanencia en la misma, estos envíos deberán pasar al almacén del archivo.

- a) **Envíos ordinarios:** como criterio general, el plazo de permanencia en la oficina para los envíos ordinarios es de 15 días naturales (a excepción de apartados y archivo). Si transcurrido este tiempo no han sido retirados, se procede a su devolución a origen para su intento de entrega al remitente.

Diariamente se deben retirar los envíos sobrantes de los almacenes de la oficina.

- Almacén de avisados: 15 días naturales.
- Almacén de no domiciliaria: 15 días naturales.
- Almacén de lista: 15 días naturales.
- Almacén de archivo: permanecen en el archivo de la oficina y se enviarán en la fecha y forma que en cada caso determine la dirección de zona correspondiente.

- Casilleros de apartados ([particulares y de franqueo en destino](#)): deben permanecer en la oficina a disposición del titular del apartado hasta la baja o no renovación del mismo.

b) Envíos registrados: desde "[SGIE >> control/consultas » sobrantes almacén](#)", diariamente se obtiene el listado de envíos sobrantes ([permite su impresión](#)).

Podemos seleccionarla fecha y los canales correspondientes. También nos permite, activando la casilla correspondiente, diferenciar los envíos que deben ser tratados como sobrantes para devolver a origen y los sobrantes que deben pasar a archivo.

En este listado aparecen el número del envío, la ubicación en el almacén, la fecha en que finaliza el plazo de permanencia en la unidad de entrega y si el envío se debe devolver a origen o pasar al archivo de la oficina ([D o A](#)).

La ubicación que cada envío debe tener en el almacén de la oficina se detalla en el proceso de recepción y almacenaje de oficinas.

Con los envíos Paq Premium y Paq Estándar estacionados, si, transcurrido el plazo establecido para su estacionamiento no se han recibido instrucciones del remitente, se procede a su devolución por el motivo que fue estacionado.

El remitente de cualquier envío puede solicitar en la oficina de origen el cambio de señas o devolución de sus envíos mediante solicitud por escrito, en la que figuren todos los datos del envío y las instrucciones oportunas ([señas de reexpedición, solicitud de devolución...](#)).

Cuando se trate de correspondencia registrada debe presentar el resguardo de admisión, y cuando se trate de correspondencia admitida sin resguardo, la descripción de las características externas del envío.

Estas instrucciones se cursan a destino por vía telegráfica. El cliente solicitante de la devolución debe abonar el importe de un aviso de servicio tasado y los gastos de devolución ([si se trata de paquete postal o giro](#)) y de reexpedición.

Grabar en SGIE envíos sobrantes y devueltos. Registrados

Para los envíos registrados hay que grabar en SGIE el motivo de la devolución. Una vez retirados los envíos de los almacenes, los pasos son:

1. Acceder a "[SGIE » liquidación](#)".
2. Seleccionar en el desplegable la **causa**. Si hay que asignar la misma causa a varios envíos, marcar la casilla "[fijar](#)".
3. Seleccionar en el desplegable el **destino**. Si hay que asignar el mismo destino a varios envíos, marcar la casilla "[fijar](#)".
4. Leer el código de los envíos.

Tras la liquidación como devueltos en SGIE de todos los envíos sobrantes, verificamos mediante el listado de sobrantes de SGIE que no quedan envíos pendientes de devolver.

Paq Estándar / Paq Premium

Los envíos que serán objetos de devolución son los que se encuentren en alguna de estas situaciones:

- Envíos avisados por cartería y no retirados por el destinatario (sobrantes).
- Envíos para entregar en oficina bien sea modalidad referencia, o elegida, no retirados por el destinatario (sobrantes).
- Envíos sobre los que se ordene su devolución desde la gestión de estacionados o cuando haya transcurrido el plazo estipulado del que dispone el remitente para la gestión de envíos estacionados, sin que se haya recibido instrucción al respecto.

Para los envíos sobrantes, la operativa en SGIE es similar a la del resto de envíos registrados. Cuando la devolución se produce por orden del remitente o por superar el plazo de permanencia en el almacén de estacionados sin obtener respuesta de este, se deberá devolver a través de "[gestión de estacionados » salida de almacén](#)". En ambos casos, tras realizar las tareas descritas, hay que reetiquetar el envío.

Liquidación de notificaciones:

- N3. Notificación tercer intento tarde no entregadas en la oficina. Cuando finalice su periodo de permanencia en lista, las oficinas liquidan en SGIE de manera diferente, según exista o no unidad de servicios especiales en las localidades:
 - * Con USE: se liquidan como tercer intento de entrega.
 - * Sin USE: se liquidan como sobrante ([no retirado en oficina](#)).

Una vez liquidados los envíos se cursan a la unidad de servicios especiales de la localidad o al centro de control provincial, según el caso.

- NE. Notificación informatizada tercer intento buzón avisadas. Finalizado el plazo de permanencia en lista de la oficina ([siete días naturales](#)), se liquidan en SGIE como sobrante ([no entregada en oficina](#)).

Una vez liquidadas se desprende el AR y se cumplimenta la casilla 9, de no retirado, y la casilla 13, depósito en buzón.

Los envíos sin sus AR se cursan a la unidad de reparto correspondiente para su depósito en buzón como correo ordinario, es decir, sin incluir en despacho alguno. El control en SICER de los AR se realiza junto con el grupo de envíos entregados.

- **Resto de notificaciones.** A las notificaciones genéricas avisadas que, bien por haber transcurrido el plazo de permanencia en oficina a disposición del destinatario sin que hayan sido retiradas, o bien por otras causas (**rehusado, etc.**), deban ser devueltas a origen, se les aplicará el procedimiento descrito para envíos registrados en esta misma actividad.

Liquidación de sobrantes Paq Estándar / Paq Premium

Cuando sea necesario devolver estos productos como **sobrantes**, los pasos a seguir son los siguientes:

- * Se liquida el envío por el motivo en SGIE como **sobrante/no retirado en oficina**.
- * Se reetiqueta el envío.

Separar cartas e impresos. No registrados

Se deberán separar cartas e impresos para facilitar la posterior clasificación y rotulación. Se separan las cartas nacionales e internacionales de los impresos nacionales e internacionales. Estos envíos, al no ser registrados, no requieren ningún tratamiento en la aplicación SGIE.

Rotular envíos a devolver. Envíos sin e-AR

Con la correspondencia que va a ser devuelta al remitente se realizan las siguientes operaciones:

- **Envíos nacionales ordinarios y registrados:**
 1. Estampar en el **anverso** el sello de "devuelto" encima del nombre y dirección del destinatario, teniendo cuidado de no inutilizar el código de barras del envío. Si no se dispone de sello, escribimos a mano una "D" mayúscula de tamaño visible.
 2. En el **reverso** del envío debe reflejarse:
 - * El sello de fechas.
 - * El motivo de la devolución (con sello, o a mano, si no se dispone de este).
 - * El envío sobrante, sin más formalidades.
 - * En los envíos rehusado, desconocido, ausente, y sin señas, además, debe figurar la firma y el NIP del empleado que realiza la devolución.
- **Envíos internacionales ordinarios y registrados:** se devuelve con las mismas formalidades, siempre poniendo la firma y el NIP del empleado que realiza la devolución.

Además, se adhiere la etiqueta CN15 en el anverso del envío marcando con una cruz la incidencia que motiva su devolución y el sello de "retour" en vez del de devuelto, o "D".

Si no disponemos de etiquetas CN15, el sello de "motivo de devolución" para productos internacionales.

- **Paq Estándar / Paq Premium:** los envíos devueltos de esta modalidad no se rotulan. Tras realizar la devolución a través de SGIE, el sistema imprime una etiqueta con la dirección modificada, poniendo como destinatario al remitente del envío y viceversa.

Cuando se reetiqueten estos envíos se tiene que prestar especial atención a pegar la etiqueta nueva (DQ) sobre la anterior, impidiendo dobles lecturas. Cuando imprimimos varias etiquetas, debemos verificar que estamos reetiquetando el paquete con la etiqueta que le corresponde, evitando errores por intercambios involuntarios de etiquetas.

- **Notificaciones:**

a) Estampar en el **anverso** el sello de **devuelto** encima del nombre y dirección del destinatario, teniendo cuidado de no inutilizar el código de barras del envío. Si no se dispone de sello, podemos escribir a mano una "D" mayúscula de tamaño visible.

b) En el aviso de recibo que acompaña la notificación (en las partes habilitadas para ello):

- * Fecha en que se produce la devolución.
- * El motivo de la devolución en las casillas correspondientes. Si no existieran estas casillas, con sello o a mano si no se dispone de este.
- * Sello de la oficina.
- * Firma y NIP del empleado que realiza la devolución.
- * En algunos casos podemos encontrar avisos de recibo con otras casillas que hay que cumplimentar ("devuelto en oficina" etc.). En estos casos, se deberá cumplimentar siempre todos los apartados referidos a la devolución.
- **Paq 10, 14 y 24 de Correos Express:** no se rotula su devolución, solamente se liquidan como Sobrante desde SGIE.

Contenerizar los envíos sobrantes y/o devueltos

Los envíos devueltos se clasifican y contenerizan siguiendo los criterios establecidos en los procesos de contenerización. Deberán cursarse al centro de tratamiento correspondiente en D + 1 desde su liquidación como sobrantes.

- * **Giros / Envíos de Dinero:** desde el despliegue del sistema SEDI, se ha producido una novedad a la hora de devolución de las órdenes de Envío de Dinero. Desde ahora no serán descontadas las tasas (**derechos**) en caso de devolución al remitente de dichas órdenes.
- * **Burofax y telegramas:** los que no se han recogido por el destinatario o persona autorizada en el plazo de permanencia en oficina se liquidan como sobrantes y se han de mandar para su destrucción controlada; en ningún caso se han de archivar con la documentación de la serie 02, ni en ninguna otra.

- * **Paq 24 de Correos Express:** las oficinas que no tienen recogida de Correos Express, cursan las devoluciones en el mismo contenedor que la paquetería admitida de Correos Express.

Cuadrar almacenes. Cierre

Periódicamente, y como mínimo cada 15 días, es necesario realizar el control de almacenes para detectar posibles errores o faltas en el almacenaje de envíos registrados. Esto es especialmente importante para los envíos con importes asociados. SGIE permite llevar un control de los diferentes almacenes de la oficina a través de la utilidad "cuadre de almacén".

En esta opción "cuadre de almacén" se obtiene la relación de envíos que están pendientes sin liquidar en la unidad, mientras que en "cuadre unidad" se obtiene la liquidación de la ventanilla.

Al final de la jornada se llevarán a cabo las siguientes operaciones de cierre:

- Imprimir el listado de control de reembolsos: listado con los códigos de barras de envíos cobrados contrarreembolso.
- Imprimir cuadre de unidad por empleado: efectivo a entregar al responsable.
- Documentos que acompañan a los informes anteriores: impresos reembolso, aduanas, órdenes de pago de giros entregados.
- Guardar avisos de llegada: los que sustituyen a la firma en la tableta digitalizadora por orden de fecha.

Entregar al responsable el dinero recaudado y la caja de cambio. En cuanto al cuadre de almacén figuran en SGIE los siguientes canales:

- Avisados.
- Apartados.
- No domiciliaria.
- Lista.
- Aduana.
- Estacionados.
- Buzón de vacaciones.

Devolución Paq 24

En el caso de que la Oficina tenga asignadas recogidas de Correos Express, deberá devolver el Paq 24 a Correos Express. Tras liquidar como sobrante en SGIE el Paq 24, el sistema genera una petición de recogida automática para la devolución de dicho envío.

Cuando el empleado de Correos Express se persone a recoger el envío devuelto, se priorizará su atención. El proceso finaliza al firmarla entrega en el dispositivo del empleado de Correos Express.

3. 1. 5. Nueva funcionalidad de Reenvío por prueba de entrega electrónica PEE

Se ha añadido una nueva funcionalidad a SGIE, de tal modo que cualquier usuario de la Red de Oficinas puede solicitar el Reenvío por correo electrónico de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE).

Esta funcionalidad quiere solucionar las incidencias por una introducción errónea del correo electrónico del cliente en la admisión:

Operativa

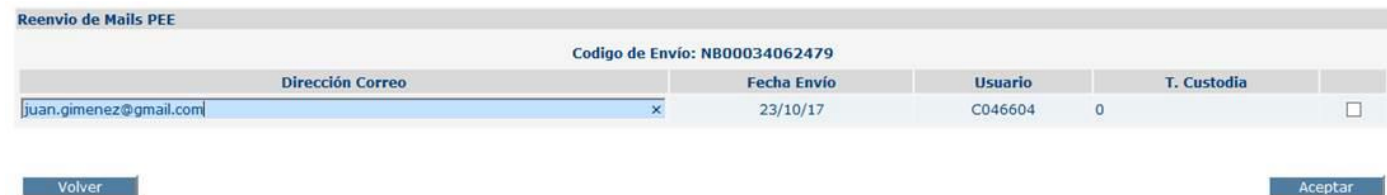
Entramos desde el menú de [SGIE » Incidencias> Reenvío de Mails PEE](#)



Introducimos el código de envío susceptible de volver a enviar la PEE y pulsamos ACEPTAR.



Aparecen los datos asociados al envío.



Dirección Correo	Fecha Envío	Usuario	T. Custodia	
juan.gimenez@gmail.com	23/10/17	C046604	0	☐

Modificamos la dirección de correo ([aparece la última dirección de correo utilizada para el envío](#)), marcamos la casilla y pulsamos Aceptar.



Dirección Correo	Fecha Envío	Usuario	T. Custodia	
juan.jimenez@correos.com	23/10/17	C046604	0	☒

En unos minutos debería llegar la PEE al correo electrónico del cliente.

3. 2. SGIE distribución

Identificación de los envíos

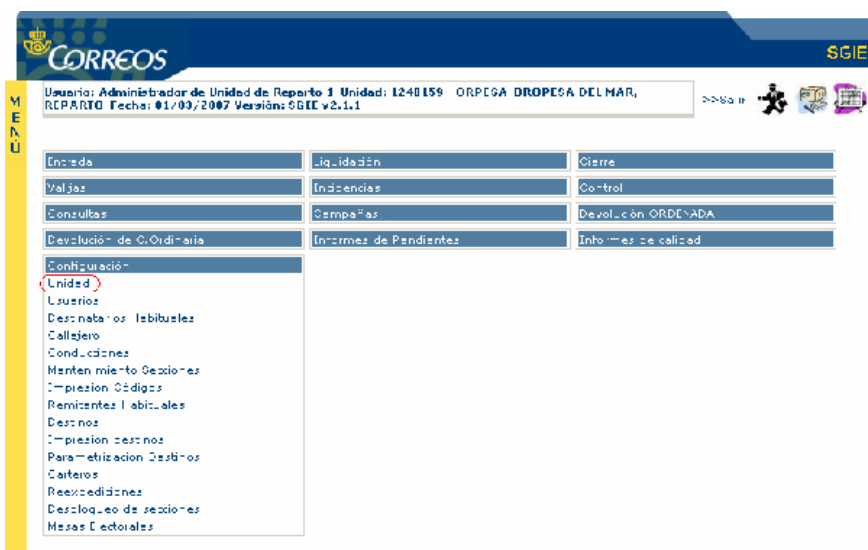
Tal como venimos viendo, la admisión de envíos registrados requiere la identificación de los mismos mediante un código de barras que, o bien se lleva a cabo mediante etiquetas preimpresas

(situación que se da en las admisiones de los Servicios Rurales o en admisiones múltiples) o bien con etiquetas que genera el sistema IRIS, en el caso de las admisiones unitarias.

Es pues requisito imprescindible que los envíos registrados lleven su código de barras, condición sine qua non para que pueda introducirse en la aplicación SGIE, lo cual posibilitara darle el tratamiento adecuado, en este caso, en las Unidades de Distribución, al igual que se le ha dado con anterioridad en las Oficinas o en los Centros de Tratamiento.

3. 2. 1. Configuración Inicial

Antes de comenzar a trabajar en SGIE es preciso asegurarse de la correcta configuración de todos los parámetros de la Unidad. Esta tarea la debe realizar conjuntamente el administrador de la Unidad junto con el responsable de la provincia o zona. El responsable provincial o zonal se encargará de gestionar los cambios en la configuración que corresponda realizar al administrador nacional.



El orden más adecuado para realizar la configuración de todos los parámetros de la Unidad viene marcado por la siguiente secuencia (entre otros):

1. Conducciones (no es necesario en el caso de Unidades del tipo oficina o mixtas).
2. Destinos.
3. Unidad.
4. Usuarios.
5. Destinatarios Habituales.
6. Carteros.
7. Grupos de Secciones.

8. Secciones.

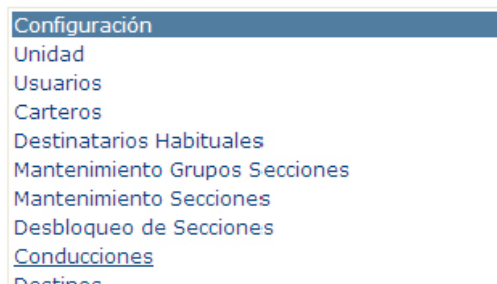
The screenshot shows a web form titled "Mantenimiento de la Unidad". It contains the following fields and values:

- Código: 1900009
- Nombre: UR PRUEBAS
- Tipo: Unidad de Reparto (dropdown menu)
- Clase: Unidad de Reparto (dropdown menu)
- Dirección: cl principal,
- Localidad: "DISEMINADO" (with a "Buscar" button next to it)
- Correo Electrónico: (empty field)
- Rico: (empty field)
- Fax: (empty field)
- Teléfono de la Unidad: (empty field)
- Teléfono de Entrega Domiciliaria: (empty field)
- C.P.: (empty field)
- Responsable: (empty field)

Pantalla configuración unidad. Datos generales.

A) Conducciones

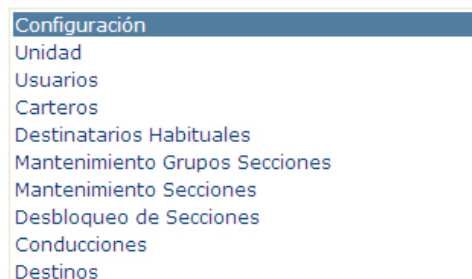
Para realizar la gestión de las conducciones de la unidad se accede a través del punto de menú del módulo "Configuración" llamado "Conducciones".



Primero aparece el índice con las conducciones existentes, pudiéndose optar por crear, modificar, consultar o eliminar conducciones pulsando el correspondiente botón que se encuentra a pie de pantalla.

B) Destinos

Para realizar la gestión de los destinos de la unidad se accede a través del punto de menú del módulo "Configuración" llamado "Destinos".



Primero aparece un índice con los destinos existentes, pudiéndose optar por agregar, modificar/dar de baja, consultar o eliminar destinos pulsando el correspondiente botón que se encuentra a pie de pantalla.

C) Unidad

La pantalla general de configuración de la Unidad cuenta con los siguientes datos generales, que son los datos identificativos de la Unidad. Su uso no es solo interno sino también para los Clientes, por lo que es muy importante que estén permanentemente actualizados:

- El "**Código**" (**codired**) y "**Nombre**" son los oficialmente asignados a la Unidad y la identifican unívocamente.
- El "**Tipo**" establece el perfil asignado y, por lo tanto, condiciona toda la operativa que se puede desempeñar en SGIE. Puede ser Entrega (**solo entrega en Oficina**), Oficina (**función mixta de Oficina y Reparto**), Reparto (**exclusivamente para entrega domiciliaria**), Centro de Tratamiento o Servicios Especiales (**exclusivamente para entrega domiciliaria urgente**).
- El tipo "**Clase**" es meramente informativo para la clasificación de la Unidad a efectos de estadísticas e informes.
- Resto de datos postales y de contacto. Calendario de festivo, turnos de trabajo, etc.

D) Usuarios

Son las personas que deben tener acceso a SGIE para realizar, puntualmente, las tareas propias de configuración y administración de la unidad y, diariamente, la gestión, preparación y liquidación del reparto. Para poder trabajar en SGIE es preciso que cada usuario, además deba estar dado de alta en esta aplicación.

The screenshot shows the 'Modificar Usuario' (Modify User) form within the SGIE application. The header bar includes the 'CORREOS' logo and 'SGIE' text. Below the header, a status bar shows 'Usuarios: Administrador de Unidad de Reparto 1 Unidad: 1240159 - 1223 Fecha: 11/04/2007 Versión: SGIEW2.1.0'. The form itself is titled 'Modificar Usuario' and contains the following fields and values:

- Valor Ambito: 1210159 - 1223
- Código Usuario: USER2
- Turno: Mañana (dropdown menu)
- Nombre y Apellido: Administrador de Unidad de Reparto
- Perfil: Administrador de J. (dropdown menu)
- Idioma: Castellano (dropdown menu)
- Activo: ☒

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Aceptar' (Accept).

E) Destinatarios Habituales

En los casos en los que dentro de una Unidad de Reparto existen uno o más destinatarios que reciben con cierta periodicidad un volumen relativamente importante de envíos, resulta muy útil

tenerlos registrados como "Destinatarios Habituales". Esto permite generar relaciones de reparto asociadas a los mismos, facilitando de esta forma el tratamiento global de sus envíos de cara a modificaciones futuras e incluso agilizando el proceso posterior de liquidación de envíos. Desde esta funcionalidad se lleva a cabo el alta y mantenimiento de los destinatarios habituales, pudiendo añadir, modificar, eliminar y consultar destinatarios.

Se accede a esta opción desde "[Configuración >> Destinatarios Habituales](#)".

F) Carteros

Se trata del personal de la unidad que tiene asignada una sección de reparto. La gestión de carteros en SGIE únicamente se realiza a efectos de acceso a este sistema y no sustituye a ninguna otra tarea de administración de personal en otras aplicaciones corporativas.

Para realizar la gestión de los carteros de la unidad se accede a través del punto de menú del módulo "[Configuración](#)" llamado Carteros.



Primero aparece en pantalla la relación de carteros ya existentes en la unidad, si los hubiera. A continuación se puede proceder a agregar, modificar o dar de baja carteros. Es obligatorio informar del NIP ([Número de Identificación Personal](#)), NIF ([realizándose la verificación de la letra](#)) y nombre completo.

NIP	NIF	Nombre
221294	22725322F	MERCEDES FERNANDEZ
221298	22725284K	MARIA LOPEZ
202298	22726252H	ISABEL FRANCISCO
212580	22230242T	GERARDO PEREZ

Página 2 de 6 |< < > >| Ir a Pagina

Menú Agregar Modificar Eliminar

G) Grupos de Secciones

Los grupos permiten agrupar las secciones de la unidad por alguna característica común: pertenencia al mismo distrito, salida a reparto aproximadamente a la misma hora, misma ubicación física dentro de la Cartería, misma tipología de sección, etc.

Necesariamente cada sección debe tener asociado un grupo, por lo que es preciso crear al menos uno por unidad para poder configurar secciones. Existen tres tipos de grupos según su uso ([urbanos, rurales y electorales](#)), pudiendo contener cada uno solamente secciones de la misma clase.

Algunas de las ventajas que ofrece una correcta configuración de los grupos son:

- Posibilidad de imprimir simultáneamente, y con solo pulsar un botón, todas las Hojas de Reparto de las secciones que conforman un grupo.
- Solicitud de distintos informes filtrando por grupo de secciones.
- Para realizar la gestión de los grupos de secciones de la unidad se accede a través del punto de menú del módulo "[Configuración](#)" llamado "[Mantenimiento Grupos Secciones](#)".



Primeramente aparece en pantalla la relación de los grupos existentes en la unidad, si los hubiera. A continuación se puede proceder a crear, modificar o eliminar grupos.

Una captura de pantalla de la interfaz de usuario para el 'Mantenimiento de Grupos de Secciones'. El título de la ventana es 'Mantenimiento de Grupos de Secciones'. Hay una barra lateral amarilla a la izquierda. El contenido principal es una tabla con tres columnas: 'Descripción', 'Uso' y 'Codired'. La tabla contiene cuatro filas de datos. Debajo de la tabla, hay una barra con botones: 'Menú', 'Agregar', 'Modificar', 'Eliminar' y 'Traspasar'.

Descripción	Uso	Codired
ELECCIONES VOTO NACIONAL	ELECTORAL	☐
GARRAPINILLOS	RURAL	☐
MONZALBARBA	RURAL	☐
UTEBO	URBANO	☐

Para crear un nuevo grupo se pulsa el botón "[Agregar](#)" y se cumplimentan los campos "[Descripción](#)" y "[Uso](#)", siendo el resto de campos voluntarios. Para modificarlo o eliminarlo se selecciona el grupo en cuestión y se pulsa el botón "[Modificar](#)" o "[Eliminar](#)", respectivamente.

H) Secciones

La sección es cada una de las distintas áreas o zonas de reparto (**urbanas o en el medio rural**) en que se divide el territorio asignado a la unidad. Del reparto de cada sección se responsabiliza un cartero.

A efectos de SGIE las secciones se pueden clasificar en varios grupos:

- **Urbanas.** Se trata de zonas de reparto en entornos urbanos repartidos por un cartero.
- **Rurales.** Tienen como característica común que son repartidas por Servicios Rurales (**tienen asignado un codired propio**) y existen varias tipologías en función del diferente tratamiento de los envíos no entregados a domicilio que deben pasara Lista:
 - **Integradas.** Diariamente el Servicio Rural recoge y liquida sus envíos en la misma unidad. Los envíos que no entrega, y han cumplido con los intentos de entrega domiciliaria comprometidos, se pasan a una Lista de una Sucursal o de una Oficina Técnica.
 - **Integradas con Lista Propia.** Diariamente el Servicio Rural recoge y liquida sus envíos en la misma unidad. Los envíos que no entrega, y han cumplido con los intentos de entrega domiciliaria comprometidos, se pasan a una Lista de una Sucursal, de una Oficina Técnica o de otro Servicio Rural (**pudiendo ser él mismo**).
 - **Liquidación Diferida.** Estos Servicios Rurales no acuden a la unidad a recoger y liquidar sus envíos, los reciben a través de otros Servicios Rurales o conducciones. Documentan su trabajo mediante talones, uno o dos por envío, donde figuran los datos de los envíos que reciben y donde van recogiendo el resultado y fecha de los intentos que realizan.

3. 2. 2. Funcionalidades del Sistema

La pantalla tiene en la parte superior derecha el “**panel de alarmas**” que permite a los Administradores de cada Unidad verificar las posibles alertas que nos da el Sistema. Dicha alerta se materializa mediante el icono de una bandera roja. Pulsando sobre la misma se accede a la misma. En el caso de que la Unidad no tenga alertas, la bandera se mostrará de color gris. Al pulsar sobre el mismo, aparece un mensaje: “**No existen tareas pendientes en la Unidad**”.

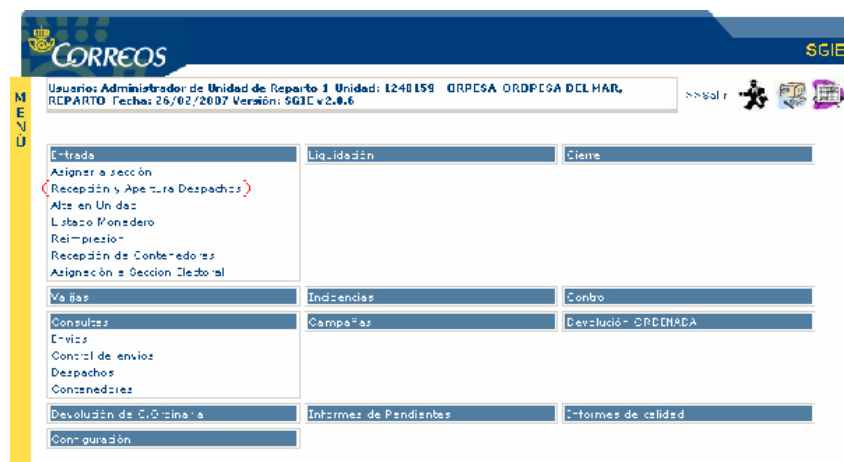
Algunas de las alertas son:

- **Actas generadas.** Se trata de actas generadas a la Unidad desde hace 30 días y que todavía no han sido confirmadas.

- **Gestión de Estacionados.** Señalará que existen envíos de paquetería, susceptibles de estacionar (paq premium / paq estándar) pendientes de gestionar. Se gestionarán desde Liquidación »Gestión de estacionados.
- **Buzón Electrónico.** Nos indicará que existen envíos pendientes de impresión. Se gestiona desde Entradas»Buzón Electrónico.

3. 2. 3. Recepción y Control de Despachos

Mediante la recepción de despachos se confirma la llegada de estos a la unidad. Por lo tanto, es condición necesaria que los despachos hayan llegado físicamente a la unidad junto con toda su documentación. Además de la recepción del despacho (**despacho recepcionado**) también es necesario, a continuación, confirmar que todos los envíos que figuran detallados en el mismo se han recibido en la unidad (**despacho tratado**).



Los despachos se recepcionan mediante una funcionalidad específica de SGIE creada para este fin, mientras que la confirmación de la llegada de los envíos que contiene cada despacho se puede realizar bien dándoles de alta en la unidad o bien asignándoles a sección. Es por lo tanto conveniente realizar en SGIE estas operaciones en el orden adecuado:

1. Recepción de los despachos.
2. Alta en unidad o asignación a sección de los envíos.
3. Comprobación de faltas.

Este proceso evita el punteo manual del contenido de los despachos, fiabilizando y agilizando notablemente esta tarea. Para sacar el máximo rendimiento a esta funcionalidad es preciso que:

- Todos los envíos detallados en el despacho lleguen a la unidad el mismo día.

- La unidad de origen haya introducido los envíos en el despacho con el código de barras que figura en la cubierta del envío.
- La unidad de origen, además del despacho, debe haber impreso también el mapón.
- Los envíos de los despachos recepcionados se deben dar de alta en la unidad o asignara sección el mismo día que se reciben.

Si rutinariamente no se cumpliera alguno de los tres primeros requerimientos se debe poner en conocimiento del responsable de la unidad para que eleve estas no conformidades y se puedan valorar medidas correctoras.

Es una actividad que se debe realizar diariamente al inicio de la jornada.

A la recepción de despachos se accede mediante el punto de menú del módulo "Entrada" llamado "Recepción y Control de Despachos".



La pantalla de esta funcionalidad ofrece el siguiente aspecto:

Primeramente, a medida que va apareciendo en pantalla por orden de recepción, en el campo "Recepción Despacho N.º" se debe leer con el lector óptico el código de barras que figura en la parte superior izquierda de la documentación que acompaña al despacho físico.

	DESPACHO	Fecha: 05/05/2009 Hora: 17:34:32 Hoja: 1 de 1
--	----------	---

Centro de Origen: 1903090 - GUADALAJARA U.R. 1
 Domicilio: TENIENTE FIGUEROA 5
 Centro de Destino: LISTAS - SUC. 2 EL CORTE INGLES
 Número de Precinto: _____ Nº Envíos Detallados: 3

Código de Envío	Tipo de Producto	Código de Envío	Tipo de Producto
CDTEST05MAY0801	Certificado 1-15	CDTEST05MAY0803	Certificado 1-15
CDTEST05MAY0802	Certificado 1-15		

A partir de ese momento, el despacho ya consta en el sistema como recepcionado en la unidad, aunque los envíos que contiene aún no están dados de alta en la misma y figuran como pendientes (**columna Total envíos del despacho = Envíos pendientes**).

Despacho	RECEPCIÓN	Origen	Destino	Total envíos	Pendientes	(*)
522970	27/04/2009	OROPESA-OROPESA DEL MAR, REPARTO	Prueba	2	2	☐

Si la unidad de origen del despacho hubiese impreso la documentación del mismo pero no hubiese impreso su mapón no será posible recepcionar el despacho. En este caso, aparecerá una ventana emergente a unidad de origen este hecho para que lo subsane lo antes posible.



Pulsando sobre la línea de cada despacho recepcionado se accede al detalle de los envíos que en ese momento se consideran como falta, por no haberse dado de alta en la unidad o no estar asignados a sección.

N°Despacho	Origen	Destino	Producto	Envío	¿Acta?
522970	OROPESA-OROPESA DEL GUADALAJARA U.R. MAR, REPARTO	1	Certificado 1- 15	PRUEBAHUB0001	☐
522970	OROPESA-OROPESA DEL GUADALAJARA U.R. MAR, REPARTO	1	Certificado 1- 15	PRUEBAHUB0002	☐

En esta pantalla de consulta del despacho se puede optar por:

- Levantar acta de los envíos del despacho que se consideran en falta. Para ello se marca el check "¿Acta?" en el envío o envíos que faltan y se pulsa el botón "Generar Acta".
- Pulsando el botón "Faltas" se obtiene un informe de control con el detalle de los envíos que, en ese instante, se consideran falta en el despacho.
- Pulsando el botón "Fin de Apertura" se finaliza la recepción del despacho, dejando los envíos pendientes sin alta en unidad. El despacho desaparece de la relación de pendientes de recibir.

	1903096-GUADALAJARA U.R. 1	Fecha: 20/06/2008
	CONTROL FALTAS	Hora: 17:06:19
		Hoja: 1 de 1

CODIGO DE ENVIO	Nº DE DESPACHO	ORIGEN	DESTINO
CDTEST20060801	16847063	GUADALAJARA U.S.E. 1	GUADALAJARA U.R. 1
CDTEST20060802	16847063	GUADALAJARA U.S.E. 1	GUADALAJARA U.R. 1
CDTEST20060803	16847063	GUADALAJARA U.S.E. 1	GUADALAJARA U.R. 1

El despacho desaparecerá de la relación de despachos recepcionados cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- Todos los envíos han sido dados de alta en la unidad o asignados a sección.
- Se ha pulsado el botón "Fin de Apertura" en la pantalla de detalle del contenido del despacho.

Cuando todos los envíos del despacho han sido dados de alta en la unidad el despacho figurará en el sistema como tratado.

Si los envíos detallados en un despacho se dan primero de alta en la unidad, o se asignan a sección, y a continuación se recepciona su despacho no se actualizará el número de envíos pendientes. Para regularizar el control es preciso marcar el check “(*)” de los despachos que se desea regularizar y a continuación pulsar el botón "Refrescar Información". Este es un proceso que, dependiendo de la carga de trabajo del sistema, tendrá una duración variable siendo aconsejable no marcar simultáneamente muchos despachos. Mientras se está refrescando la información los despachos quedarán marcados en fondo rojo.



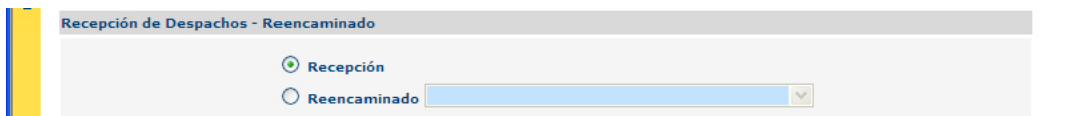
Recepción y Apertura Despachos

Recepción Despacho N°:

DESPACHOS CON ENVIOS PENDIENTES DE RECIBIR						
Despacho	RECEPCIÓN	Origen	Destino	Total envíos	Pendientes	(*)
502670	27/04/2005	CORREOS CORREOS DEL MAR, BIVARTE	BOGOTÁ	2	2	☐

Menú Refrescar Información

Si alguno de los despachos llegados físicamente no corresponde a la unidad se debe reencaminar. Para ello, se recepciona por el mismo procedimiento que cualquier otro despacho, apareciendo entonces una nueva pantalla donde se ofrece esta posibilidad. Se marca el check "Reencaminado" y se selecciona uno de los destinos de la unidad.



Recepción de Despachos - Reencaminado

☒ Recepción
 ☐ Reencaminado

Apertura de Despachos

No existe una funcionalidad específica para la apertura de los despachos. Para confirmar la entrada en la unidad de los envíos detallados en un despacho únicamente es necesario darles de alta en la unidad o asignarles a sección.

3. 2. 4. Alta en Unidad

Se puede optar por la funcionalidad [Entrada» Alta en Unidad de Reparto](#). En este caso se deberán leer los envíos que han tenido entrada en la Unidad. Si hay varios, puede fijarse el producto una vez lo hayamos señalado en el desplegable. Conforme se vayan grabando los envíos, la contabilización aumenta.

3. 2. 5. Asignar a sección

A) Descripción de la funcionalidad

Seleccionamos en el menú la opción [Entrada» Asignar a Sección](#). Con ello conseguiremos la asignación de los envíos registrados en la unidad a las diferentes secciones y grupos de secciones que el administrador de la unidad habrá dado de alta en su apartado correspondiente. Apartado fundamental en las tareas a llevar a cabo en una Unidad de Distribución.

Es aquí donde se realiza el proceso de registro de los datos propios de cada envío y donde se generan las relaciones de destinatarios. Se indicará qué cartero se hace cargo del reparto de la relación si es titular o es suplente.

Si la unidad de reparto tiene unidades rurales se permitirá el tratamiento de los envíos y su asignación directa al servicio rural configurado como sección y que dispone de su propio "codired" almacenado como unidad rural de la sección.

Si ya están los envíos dados de alta y asignados a sección, turno y salida, el último paso para sacar los envíos a reparto es generar la relación e imprimir la hoja de entrega, en su caso; es decir, siempre que en la Unidad no se haya puesto en marcha el proyecto de "Unidades sin papel" dado que, si es así, esta hoja ya no la imprimirá SGIE y los datos se cargarán virtualmente en la PDA. También se imprimirán, en su caso, los taloncillos de reparto, si la sección rural es del tipo rural liquidación diferida, y la hoja de firmas. Esta tarea se realiza desde el menú entradas y "asignar a sección", tal como hemos señalado.



B) Perfiles autorizados

Usuario de unidad de reparto.

C) Definición de la interfaz e instrucciones generales de uso

Partiendo de la pantalla principal se llega a la pantalla que permite visualizar el listado de secciones de la unidad, agrupadas en base a sus grupos de secciones. Los datos de esta página están filtrados en base a la fecha, el turno, la salida y el tipo de secciones; este último filtro aparece únicamente en el caso de que la unidad tenga secciones rurales. Cualquier modificación en dichos campos actualiza la información que se muestra en la pantalla. Desde esta pantalla se puede realizar la impresión de las hojas de reparto, si se sigue utilizando esta opción, y las hojas de firmas de cada uno de los grupos de secciones.

Para realizar la generación de las relaciones de reparto se debe seleccionar la sección a la cual vas a asignar los envíos, mostrándose la pantalla de asignar a sección. Desde la pantalla de mantenimiento de envíos se pueden visualizar los envíos asignados ya a dicha relación, así como la introducción de nuevos envíos y el borrado de envíos de la relación de reparto. Sobre los envíos se pueden realizar modificaciones ([siempre y cuando lo envíos no provengan de interfaz -por ejemplo SICER-](#)) navegando a la pantalla de detalle de envío, donde se pueden introducir o modificar datos como el destinatario y el remitente.

Una vez que se han terminado de asignar envíos a la relación de reparto se realiza el cierre de la sección, navegando a la pantalla de resumen de la sección, donde se muestra el resumen de envíos incluidos en la relación. La relación se puede modificar mientras que no se imprima, bien físicamente o no, su hoja de firmas, función a la que se accede desde esta pantalla. Desde el resumen de la sección se puede acceder al listado de secciones, para continuar con el proceso.

1. Completar la pantalla de datos previos

Aparece la pantalla de datos previos.

Los campos de la pantalla son:

- **Fecha:** es la fecha en la que se realizan las operaciones, y por defecto aparece la fecha del día. En caso de que quieras cambiarla, la forma de introducir la fecha es mediante el botón Calendario.
- **Turno:** para el caso de unidades que tengan establecidos varios turnos.
- **Salida:** número de orden dentro del turno, para unidades que así lo tengan establecido. Si el cartero sale a reparto por primera vez ese día y en ese turno, el número de salida es el 1. Si sale por segunda vez el 2, y así sucesivamente.
- **Sección:** sección a mostrar si se conoce.

Una vez completada esta información se usan los **botones de la pantalla:**

- **Menú:** permite salir de esta opción sin realizar ningún cambio. El sistema vuelve a la pantalla principal.
- **Rurales:** muestra las secciones rurales para el turno seleccionado, divididas por grupos de secciones.
- **Urbanas:** muestra las secciones urbanas para el turno seleccionado, divididas por grupos de secciones.

En los dos casos ([unidades con o sin secciones rurales](#)), situándose con el ratón sobre una sección se puede ver la descripción de la misma.

URB01 URB02 URB03 URB04
URB05 URB06 URB07 URB08
URB09 URB10 URB11 URB12
URB13 URB14 URB15 URB16
URB17 URB18

- **Grupos de secciones.** Los datos en la pantalla muestran las secciones incluidas en cada grupo de sección de la unidad. Situándose con el ratón sobre una sección se puede ver la descripción de la misma y al hacer "clic" con el ratón en una sección se muestra la pantalla en la que se produce la asignación a sección.

Las secciones muestran colores distintos dependiendo del estado en que se encuentren:

- **Color rojo:** significa que todavía no se ha realizado ningún tipo de operación sobre ella ([alta de envíos, embarriado, etc.](#)). Las secciones no tienen ningún envío grabado.
- **Color naranja:** los envíos están dados de alta pero no se ha generado la relación de reparto, es decir, no se ha cerrado.
- **Color verde:** la sección tiene todos los envíos en reparto ([están generadas las relaciones de reparto](#)). Es decir, se ha impreso, en su caso, la hoja de reparto, de tal forma que la sesión se ha cerrado.

Se puede generar la relación de reparto mediante la impresión física o virtual de las hojas de entrega de las secciones, cuyos envíos ya están dados de alta en el sistema y asignados a sección. Los botones que forman parte de esta pantalla se explican a continuación.

- **Hoja de firmas de la unidad:** este botón realiza la impresión de las hojas de firmas de la unidad para la fecha, turno, salida y tipo de sección que se están visualizando. La función de esta hoja es recoger la firma de los ACR de cada una de las distintas secciones, acreditando que se hacen cargo de los envíos registrados correspondientes a su sección.

2. Imprimir hojas de reparto física o de forma virtual y de firmas de secciones de la unidad de reparto

Se realiza esta acción desde la pantalla principal, se imprimen virtualmente las hojas de reparto de las secciones de unidades de reparto correspondientes a la fecha, turno y salida seleccionadas por cada grupo de secciones existente. La pantalla varía dependiendo de si se trata de unidades con o

sin secciones rurales. En ambos casos de secciones la impresión virtual de la hoja de reparto y de firmas se realiza utilizando los siguientes botones:

- **Hoja de reparto:** en un principio, pulsando cualquiera de los botones se imprimía físicamente la hoja de reparto de todas las secciones pertenecientes a cada grupo de secciones que tenían envíos asignados y cuyas hojas de reparto no hubieran sido impresas previamente ([secciones en color naranja](#)). Si no existían secciones para imprimir, los botones estaban bloqueados. En todos los casos cambiaba el color de las secciones de naranja a verde una vez que se imprimía su correspondiente hoja de reparto. Así pues, antes se imprimía la hoja de reparto con los envíos de la relación asignados a cada sección. No obstante, en la actualidad, aunque se sigue utilizando el botón, ya no imprime físicamente las hojas de reparto sino que los envíos asignados en cada sección aparecen en la PDA.
- **Formato de hoja de reparto:**

CORREOS		1240159-ORPESA-ORPESA DEL MAR, REPARTO		Fecha: 07/03/2007	
		HOJA DE REPARTO		Hora: 13:08:15	
1348		Sección: 04 Turno: MAÑANA Salica: 2 Cartero: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx		Hoja: 1 de 1	

RESUMEN				LIQUIDACION			
Producto	Cantidad	A cobrar	A pagar	Resultado	N Envíos	No Pagado	Cobrado
Certificados	1			Entregados			
				Lista			
				Devuelto / Reencaminado /			
				Deposito			
				Pendiente por falta de tiempo			
TOTALES	1	0,00 €	0,00 €	TOTALES			
SON SICER	0	Firmado:		SICER	A Devolver	ENTREGADOS	

1	010203	Origen:		Nombre, apellidos, NIF y firma del Receptor:			
Presupuesto	Cant. Recibida	Nº Origen:					
Destinatario y dirección:	Importes:	Resultado del envío					
		01	02	03	04		
		05	06	07	FT		
Recepción con el destinatario:						F	D

Si el envío es SICER se muestra esta indicación al lado del número de origen del envío correspondiente. Si la sección tiene envíos asociados a Destinatarios Habituales, se imprime una hoja por cada relación de envíos asignado a cada Destinatario, indicando en el cuadro correspondiente al orden en la hoja de reparto la indicación "[Relación](#)".

Cada envío asignado a la sección tiene un número de orden secuencial que depende del orden de lectura del envío, independientemente de que pertenezca o no a un destinatario habitual. Los burofaxes con acuse de recibo procedente de OV ([Oficina Virtual](#)) muestran el código de barras del envío. En el resto de envíos este código de barras no aparece. También aparece el código de barras en los envíos con importes ([giros y reembolsos](#)) y los envíos con PEE ([Prueba de Entrega Efectiva](#)).

- **Hoja de firmas:** pulsando con el ratón en grupo de secciones se obtendrá la hoja de firmas correspondiente a todas las secciones del grupo seleccionado que tengan la hoja de reparto impresa física o de forma virtual ([secciones en color verde](#)).

Cada hoja de firmas contiene todas las secciones del grupo correspondiente que tengan la hoja de reparto impresa (**secciones en color verde**). Si no existieran secciones para ningún grupo con hoja de reparto impresa, física o virtual, el botón aparecería bloqueado.

[illegible]

La pantalla para dar de alta envíos, que se visualiza al pulsar sobre una sección urbana o rural, ya sea de una unidad con o sin servicios rurales, es la siguiente:

CORREOS

MENÚ

Historial: Administración de Unidad de Reparto 1 - Unidad: 1946159 - ORDPSA-ORDPSA DEL MAR, REPARTO. Fecha: 26/02/2007 Versión: SGIE v2.0.6

Entrada >> Asignar a Sección

Asignar Envíos a Sección

Sección: **02** Tipo: **MARSA** Subida: **1** Fecha: **26/02/2007**

Cartero: [XXXXXXXXXXXXXXX=] DE 1 [Iniciar Envío]

[<<] [<] [>] [>>]

Código de Envío: [] Final = [Añadir Selección (F2)] [Entrega Múltiple (F10)]

Presión In: [Certificado] [Ejor]

Reembolso: [] < Tasa: [] t. [Fin Fin. Anles] Total Importe:

Número de origen: [] Unqns: []

F1 Certificado F2 Notificación - 2x7 F3 Bolefin F4 Certificado Internacional F5 Impreso

[Inicia Sección] [Eliminar Selección] [Cancelar] [Cerrar Sección (F12)]

En la parte superior de la pantalla se muestra información de la sección, turno, salida, fecha y la descripción de la sección. Esta descripción corresponderá inicialmente, en caso de ser sección urbana, al nombre del cartero y si es sección rural al nombre del servicio rural, aunque puede haber sido modificada por la unidad desde mantenimiento de secciones.

Campos de la pantalla:

Código de envío: se puede usar la pistola lectora para leer el código de barras del envío o introducirlo mediante el teclado y pulsar **<Intro>**. Automáticamente el sistema se prepara para el registro del siguiente envío aumentando en uno el número de orden.

Producto: es un campo obligatorio que se completa al leer el código de barras del envío con la pistola lectora o al introducirlo manualmente. El sistema identifica el tipo de producto en función de las dos primeras letras del código. Si el tipo de producto se introduce manualmente seleccionándolo en la lista desplegable o mediante la combinación de teclas de ayuda rápida informadas en pantalla (**<F1 > Certificado**, **<F4> Certificado internacional**, etc.) se mantendrá el producto seleccionado. En los envíos SICER y electorales de tipo DE (**Documentación Electoral**) y DN (**Denegación de Documentación**), el producto se asigna automáticamente por el sistema, independientemente del indicado en pantalla. Los envíos de estructura **"RR9xxxxxxxxES"** se considerarán de tipo de producto DE. En esta pantalla el producto por defecto es el **"Certificado"**. Los campos son:

- **Importe:** en un principio permitía introducir el importe en euros (€). No obstante, actualmente los envíos con importes asociados vienen grabados así de origen, sin que sea posible su modificación.
- **Reembolso:** es importante remarcar que el reembolso no es un producto, sino que es un valor añadido.
- **Tasa:** siempre se muestra para su introducción cuando corresponda, en su caso.
- **Número origen:** número de origen del envío.
- **Origen: origen del envío.** Es un campo de ingreso de formato libre.
- **Número de orden:** este campo viene completado por el sistema y es informativo. Es un número que se asocia a cada envío de forma automática, por lo que el primer envío que se registre tendrá número de orden "1", el segundo "2" y así sucesivamente.
- **Pasar a Lista Propia:** solo se mostrará cuando la sección rural sea de tipo 2.

Se ha producido una mejora en la navegación: ya no es necesario presionar "Control" + tecla, ni "Alt" + tecla para que funcione el menú rápido, ahora solo hay que pulsar la tecla de función correspondiente para tener acceso automático.

F1 Certificado F2 Notificación 2-7 F3 Burofax F4 Certificado Internacional F5 Impreso

Botones de la pantalla:

- Debajo del número de orden se encuentran los **botones de desplazamiento**:
 - > Avanza al siguiente envío.
 - >> Avanza al último envío.
 - < Retrocede al envío anterior.
 - << Retrocede al último envío.
- **Borrar Envío**: permite eliminar el envío que está seleccionado en pantalla de la asignación.
- **Insertar Envío**: deshabilita los botones de la pantalla y habilita el campo Número de orden para la introducción de un nuevo envío en el número de orden indicado (en la pantalla de ejemplo se introduce en el primer lugar y se mueven el resto de envíos introducidos).

- **Detalle:** este botón permite modificar los detalles del envío (consulte dentro de este capítulo el apartado D) Detalles del envío en Alta de Envíos).

- **Iniciar Sección:** cuando se pulsa este botón se indica al sistema que se va a comenzar la introducción de envíos. Si se pulsa este botón y se ha dado de alta envíos, estos se borran y hay que introducirlos de nuevo. También se borra la información relativa a dichos envíos.

La pantalla queda lista para empezar de nuevo. Antes de eliminar los envíos se muestra el siguiente mensaje:



- **Cancelar:** permite abandonar esta pantalla sin guardar ningún cambio. El sistema muestra la pantalla anterior "[Selección de Sección](#)".

- **Abrir Relación:** se usa en los casos en los que los envíos son para un destinatario habitual. Al pulsar sobre este botón la pantalla muestra el campo "[Habituales](#)" que permite asociar el envío o envíos a Destinatarios Habituales activos, que previamente han sido dados de alta ([consultar dentro de este capítulo el apartado "E. Destinatarios habituales"](#)). Con esta opción también se pueden seleccionar destinatarios habituales de otras secciones.

- **Entrega múltiple:** los envíos de la relación de reparto pueden estar asociados a un destinatario común, que no forma parte de los habituales de la unidad ([entrega múltiple](#)). Para asociar los envíos a dicho destinatario, el usuario deberá pulsar el botón "[Entrega múltiple](#)", donde aparecen dos campos con el nombre y la dirección del destinatario. En el momento que se abre una relación de entrega, todos los envíos que se asocien a la relación de reparto, estarán asociados también a dicha relación, hasta que el usuario no pulse el botón "[Cerrar entrega múltiple](#)".

- **Cerrar Sección:** permite finalizar el registro de envíos en la sección con la que se está trabajando. A continuación aparece la pantalla de "[informe de asignación de envíos](#)" registrados ([ver el apartado "Informe de asignación de envíos"](#)).

Se pueden registrar los envíos usando la pistola lectora de código de barras. Por cada código leído, la aplicación automáticamente incrementa en uno el número de orden, es decir, se mueve al siguiente envío para permitir su introducción.

En caso de que se introduzca el código desde el teclado, para poder introducir el siguiente envío hay que pulsar sobre el botón ">" o realizar una pulsación de la tecla "Intro" después de teclear el código de envío.

Para intercalar envíos hay que situarse en el último envío, introducir el número de orden donde se desea insertar el envío, modificando el existente y leer posteriormente el código del envío: automáticamente se colocará en orden seleccionado.

Una vez finalizada la introducción de envíos se pincha con el ratón en el botón "Cerrar sección". De esta forma se abandona la pantalla, guardando toda la información registrada y pasando a la pantalla de "Informe de asignación de envíos". En este punto los envíos están registrados pero no está generada la relación de envíos, es decir, los envíos están en situación de "Alta en unidad de reparto". Existen ahora dos posibilidades:

- Abandonar esta pantalla: se puede en un momento posterior añadir más envíos a esta sección, turno y salida en el momento que sea necesario. Una vez todos los envíos están introducidos en el sistema se tiene que generar la relación de reparto de los envíos imprimiendo la hoja de entrega ([consulta el apartado de "Generación de la relación de envíos"](#))
- La otra posibilidad, si no se añaden más productos, es generar la relación de reparto en este momento. Esto se puede realizar desde la pantalla de "Informe de asignación de envíos", que se explica más adelante.

Si al pulsar el botón "Cerrar sección" existiese algún envío introducido en una relación anterior se muestra un mensaje indicativo.

Si la relación anterior no está liquidada o con la hoja de firmas impresa, al pulsar "Aceptar", se borra de la relación anterior incluyéndose en la última sección asignada, en caso contrario permanece asignada también a la sección anterior hasta el momento de la liquidación.

Si al pulsar el botón "Cerrar sección" existiese algún envío en una situación que no permita ir a reparto se muestra un mensaje indicativo.

Pulsando el botón "Aceptar" se incluye de nuevo el envío en la relación quedando en situación de "En reparto".

4. Detalles del envío en alta de envíos

A la vez que se van dando de alta los envíos se puede registrar información de los mismos: información relativa a la dirección del destinatario y el remitente ([esta información viene precargada en el caso de que los envíos procedan del sistema SICER o de otros sistemas mediante interfaces](#)). También información sobre los tipos de importes que pueda llevar el envío, dependiendo del producto y de las características contratadas por el remitente.

Para acceder a esta funcionalidad, en la pantalla "Asignar a sección" hay que pulsar sobre el botón "Detalle" con lo que aparece la pantalla "Detalle de envío".

Campos de a pantalla:

- **Código unidad/unidad de origen:** código de la unidad en la que se hizo la admisión del envío. Se puede seleccionar la unidad de admisión entre las unidades existentes. Para ello es necesario hacer "clic" sobre "Ayuda". Esta unidad de origen solo podrá ser una unidad que tenga funciones de admisión de envíos.
- **Número de origen:** es el número de procedencia asignado en la unidad en la que se hizo la admisión del envío.
- **Datos del destinatario:** nombre, domicilio, número, piso, código postal (se puede seleccionar una opción entre las que se muestran en la lista desplegable), localidad.
- **Datos del remitente:** nombre, domicilio, número, piso, código postal, localidad.
- **Código del cliente/ cliente:** se introduce el código de cliente directamente o también se puede seleccionar el cliente utilizando el botón de "Ayuda"

5. Asociar Destinatarios habituales

Se pueden asociar Destinatarios habituales a los envíos mientras se dan de alta dichos envíos en SGIE. Esto se puede hacer pulsando sobre el botón "Abrir relación" en la pantalla "Asignar envíos a sección"

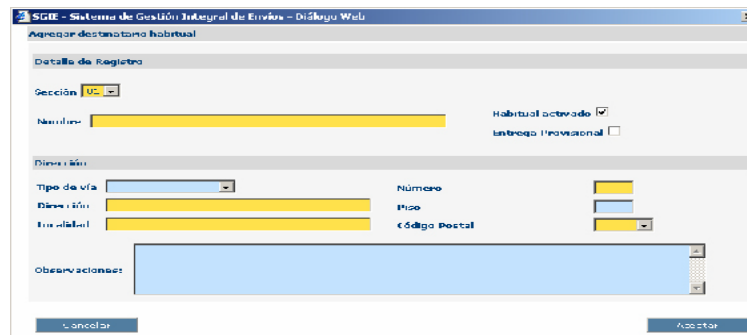
Campos nuevos de la pantalla:

- **Habitual:** este campo lleva incorporada una lista desplegable que puede usarse para seleccionar el destinatario al que se va a asociar el registro de envíos. Solo se mostrarán en la lista desplegable los Destinatarios habituales que se encuentren en estado activo.
- **Sección:** por defecto se muestra la preelegida, si esta se modifica seleccionando otra del campo desplegable, se visualizan en el campo habitual los habituales existentes en la sección a mostrar.



Botones nuevos de la pantalla:

- **Agregar:** permite en una pantalla auxiliar añadir nuevos destinatarios habituales a la lista.



- **Cerrar relación:** este botón permite cerrar el campo para registrar Destinatarios habituales. La pantalla vuelve otra vez a mostrar el aspecto que tenía.

Alternando el uso de los botones "Abrir" y "Cerrar relación" se pueden registrar desde esta pantalla envíos para uno o varios destinatarios habituales.

6. Informe de asignación de envíos

Se accede a esta ventana cuando se pulsa sobre el botón "Cerrar sección" desde la pantalla "Asignar envíos a sección".



	Envíos	A Cobrar	A Pagar
Cobros	1	00,00 €	00,00 €
TOTAL	1	00,00 €	00,00 €
Son SUER	0	00,00 €	00,00 €
Importe entregado al cartero			00,00 €

Como se puede apreciar la página se divide en dos partes: una de ellas de cabecera, con los datos de la relación de reparto ([hoja entrega, fecha, sección, turno, salida, cartero y precinto; no debe aparecer para usuarios de unidad de reparto](#)).

El cuerpo del detalle está compuesto por la agrupación dinámica de familias de productos, donde se contabiliza por línea el número de envíos para esta familia de productos, agrupando los importes a contabilizar en solo los dos grupos que aparecen en la pantalla: "[A cobrar](#)" y "[A pagar](#)").

Campos de la pantalla:

- **Familia de productos:** es la primera columna que aparece en el listado. Es dinámico, dependerá de los diferentes productos asociados a envíos que se asignen en la relación de reparto. Se identifica con la descripción de la familia asociada al producto de los envíos de la relación.
- **Envíos:** en este campo se recupera el número de envíos de la familia de productos asociada.
- **A pagar:** la suma de los importes del tipo de importe asociado para la familia correspondiente.
- **A cobrar:** la suma de los importes del tipo de importe a cobrar asociados para la familia correspondiente.
- **Total:** esta línea deberá aparecer en negrita.
- **Son SICER:** solo devolverá la columna con el recuento de envíos SICER de la relación.

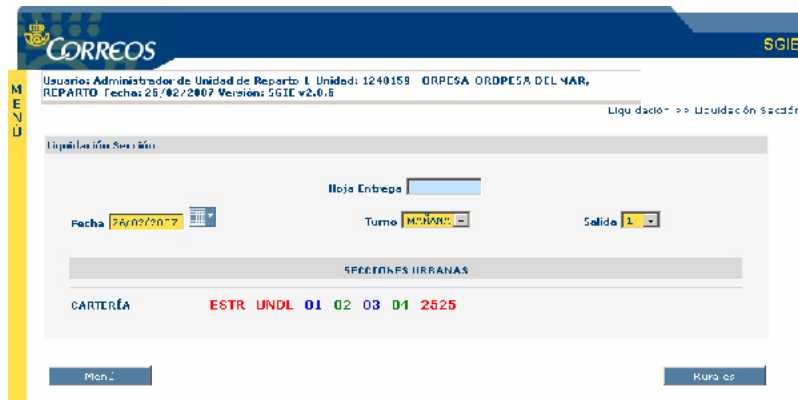
Botones de la pantalla:

- **Modificar:** regresa a la página de mantenimiento de envíos de la asignación a sección con la sección en la que se estuviera antes de acceder a esta página. Esta acción se puede realizar siempre y cuando no se haya impreso la hoja de reparto de la sección.
- **Sección siguiente:** vuelve a la página del listado de secciones de la asignación a sección, para continuar con el proceso.
- **Imprimir hoja de reparto:** realiza la actualización de la situación de los envíos. En un principio desde este botón se imprimía la hoja de reparto con los envíos de la relación asignados a cada sección. No obstante en la actualidad, aunque se sigue utilizando el botón, ya no imprime físicamente las hojas de reparto sino que los envíos asignados en cada sección aparecerán en la PDA, es decir, se trata, pues, de una impresión virtual.

7. La PDA en la unidad de distribución

El estudio de la PDA figura al final del tema.

8. Liquidación a sección



1. Se selecciona "liquidación a sección reparto" en el menú Liquidación:

- Las secciones que aparecen en verde son aquellas que no se han liquidado todavía.
- Las secciones que aparecen en rojo son aquellas en las que no se han dado de alta envíos o que ya se han liquidado.
- Las secciones que aparecen en azul son aquellas que se han liquidado pero que tienen alguna relación con entrega provisional.
- Las secciones que aparecen en morado son aquellas que se han liquidado en la PDA y todavía no se han confirmado en SGIE.

2. Si un envío del producto Paq Premium o Paq Estándar se liquida con alguno de los siguientes motivos: desconocido, fallecido, dirección incorrecta o incompleta, rehusado o nadie se hace cargo, el envío pasa a la situación de estacionado, dándose de alta en ese almacén, pendiente de que el remitente informe de cómo debe tramitarse.

3. Una vez seleccionada la sección, aparece la pantalla para liquidar los envíos. Marcaremos la causa del intento de entrega según el producto ya continuación grabaremos el código de barras del envío. Para grabar los envíos con una misma causa, deberemos pulsar fijar en caso de entrega (los envíos e-AR, AR SICER, reembolsos y giros se graban siempre, incluso cuando la causa es "Entregado") o no entrega.

4. Cuando esté grabada la causa de todos los envíos no entregados y entregados los e-AR, AR SICER y reembolsos, pulsaremos "Asumir entrega". SGIE asumirá como entregados el resto de los envíos.

5. Al asumir la entrega aparece el resumen de la liquidación, que tiene que coincidir con el resumen realizado al finalizar el recorrido en la hoja de reparto. Si no coincide habrá que comprobar los errores pulsando en "[Modificar sección](#)", si coincide se puede liquidar otra sección pulsando en "[Siguiendo sección](#)".

6. Si al pulsar "[Siguiendo sección](#)" la sección que acabamos de liquidar aparece en azul, es que tiene relaciones de destinatarios habituales en liquidación provisional. Para liquidarlas, en el momento en que se tenga constancia de la situación de los envíos habrá que abrirla ([pulsando sobre ella o leyendo el código de barras de dicha sección](#)) y pulsar en "[Provisionales](#)".

7. A continuación se graba el código de la relación y se liquida como proceda. En caso de que el resultado de la entrega no sea el mismo para todos los productos de la relación, el o los envíos con distinto resultado deberán liquidarse, grabando el código del envío seleccionando su causa en la pantalla anterior.

8. Una vez liquidadas todas las secciones es conveniente comprobar que no quedan envíos pendientes de liquidar en el Menú **Control/ Consultas > Consulta Liquidación actual de la Unidad**. SGIE muestra el resumen de envíos liquidados por causa y si quedan pendientes de liquidar.

9. Una vez realizada la liquidación de la unidad, se procederá a realizar el cierre de reparto para cuadrar los importes de los envíos cobrados ([reembolsos](#), [factajes](#), [derechos de aduana](#)) y avisados ([giros](#)) por la unidad, para su entrega a la oficina técnica.

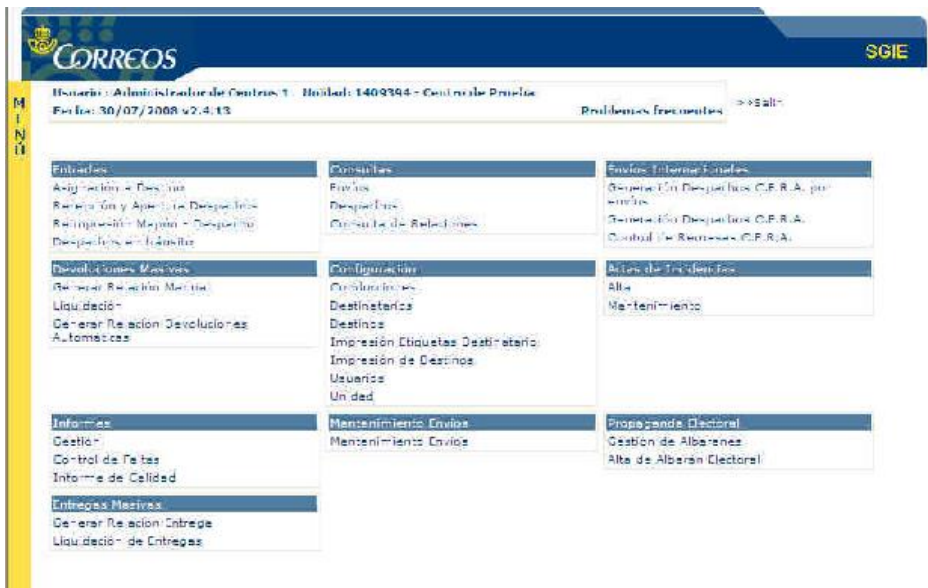
Desde el Menú **Cierre > Cierre de reparto > Cierre definitivo > Cerrar Caja > Imprimir documentación**.

9. Gestión de Despachos de salida:

- Una vez liquidados los envíos se generan los despachos de salida. Desde esta función también se pueden asignar envíos a un despacho: [Menú Cierre > Gestión despachos de salida](#).
- Se selecciona un destino y se graban los envíos.
- Una vez grabados los envíos se pulsa en "[Gestión de conducciones](#)" para primero imprimir y Cerrar los despachos, y luego imprimir el mapón de las conducciones. Si pulsamos sobre una conducción podremos ver los despachos que contienen, pudiendo cerrarlos, borrarlos, grabar precintos ([caso de que se trate de valores](#)) e imprimir etiquetas.
- Debemos recordar que es muy importante imprimir siempre los mapones para que la unidad de destino pueda recepcionar los envíos, incluidos los que pasen a Lista ([envíos avisados](#)).

3. 3. SGIE Centros de Tratamiento

El acceso al sistema es similar al que hemos visto tanto para las Oficinas como para las Unidades de Reparto. Cuenta, asimismo, con los perfiles de Administrador y Usuario y una serie de funcionalidades propias y aplicables al servicio que se da en estas Unidades de Logística.



4. La PDA en las UROS y USES.

En la línea con la informatización de los servicios, Correos ha dotado a sus repartidores, tanto en las Unidades de Servicios Especiales (USES) como en las Unidades de Reparto Ordinario (UROS) de una herramienta digital para recoger los datos de la entrega de los envíos urgentes y registrados a su destinatarios. El soporte informático que utiliza esta herramienta se denomina TALOS.

La PDA es una herramienta digital utilizada en la actualidad por el personal de reparto tanto en las UROS como en las USES. Con ella los empleados recogen los datos de entrega o intento de entrega de envíos urgentes y envíos registrados. Esta herramienta se basa en la aplicación informática denominada TALOS.



4. 1. Entrar en la PDA

Acceso

La pantalla se desbloquea moviendo el candado a izquierda o derecha.

Comprobamos que la hora es actual y el estado de la batería. Así evitaremos salir a reparto sin carga suficiente.



Así pues, tal como señalan las imágenes posteriores, la pantalla inicial, como en cualquier otro sistema, solicita la identificación del empleado mediante el usuario y contraseña. Tal como podemos observar la pantalla proporciona una serie de datos: hora, el estado de la batería, el grado de conexión a internet (como si de un móvil se tratara). Al acceder seleccionamos el turno, la sección y la salida, pulsando a continuación Aceptar.

Es importante que comprobemos que la fecha y la hora son las correctas. En caso contrario no se podrá salir a reparto y el responsable deberá informar al CAU, a fin de que se resuelva la incidencia.

1

En la PDA aparece directamente la pantalla de Usuario y Contraseña:

- **Usuario:** Es el código del empleado, p.ej: C123456.
- **Contraseña.**

El teclado se despliega al situar el dedo/puntero sobre las zonas señalizadas

Volver a la pantalla anterior.

Hora

Estado de la batería

Indicador de conexión red.

Permite cambiar de aplicación

2

Al introducir el usuario y contraseña, aparecerá una pantalla desde la que acceder a todas las aplicaciones a las que tiene el usuario.

3

- Aceptamos.
- Aparece la pantalla principal.
- Elegimos turno, sección y salida.

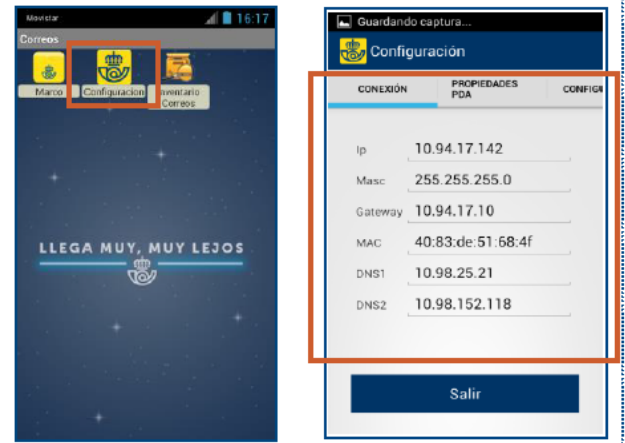
4. 2. Cuida la PDA

Ha de ir siempre dentro de su funda y colgada de los cinturones o bandoleras.

- La pantalla irá siempre pegada al cuerpo para evitar su rotura. Hay que extremar el cuidado porque es la parte más delicada de la PDA.
- Utilizamos exclusivamente el puntero que tiene incorporado para seleccionar opciones. Nunca el bolígrafo o cualquier otro elemento, aunque podemos usar el dedo para situar el puntero o movernos por las diferentes pantallas.
- Cuando dejemos de utilizarla, la colocaremos en la cuna asegurándonos de que en la parte superior derecha aparece una luz verde, que indica que está en proceso de carga.

4. 3. Datos de la PDA/Soporte de incidencias

- Pulsando en la aplicación Configuración del Menú, accedemos al módulo de Soporte de Incidencias.
- Desde esta ventana se podrán ver todos los datos relacionados con la configuración de la PDA.
- Los datos que muestran pueden ser de gran utilidad para resolver posibles incidencias al hablar con el CAU.



4. 4. Asignar a Sección

En este punto hay que diferenciar el proceso llevado a cabo en la USE del llevado a cabo en la URO.

4.4.1. Asignar envíos

USE:

- Recuerda que primero habrán de darse de alta en la unidad en SGIE.
- Damos de alta los envíos usando el lector.
 - El botón se encuentra en la parte superior del lateral izquierdo.

URO:

- Aparecerán directamente en la PDA aquellos envíos previamente asignados en SGIE, para el día en curso, a la sección/turno/salida.
- NO pueden darse directamente de alta los envíos en la PDA.

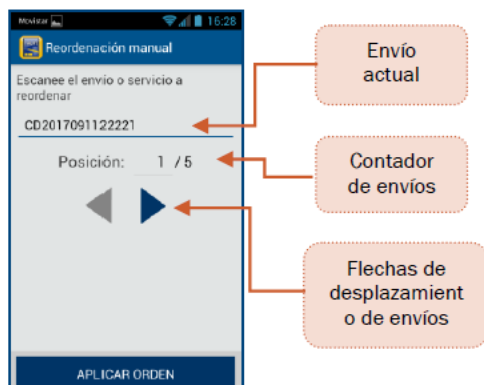


Una vez cargados los envíos en la PDA, se pueden reordenar pulsando uno de estos botones ([uno a uno](#) o [todos](#))

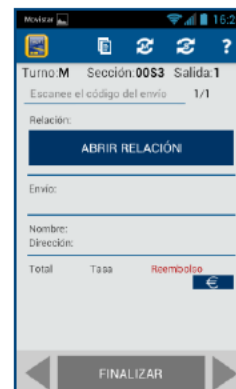


Leemos el código del envío o envíos en el orden de reparto deseado e indicamos aplicar orden. La PDA los pondrá en la posición que deseemos.

Pantalla de reordenación Uno a Uno



Pantalla de reordenación Todos los Envíos



4. 4. 2. Asignar envíos a una relación

Si hay varios envíos para el mismo destinatario (**Destinatario habitual**), elegimos Abrir Relación.

También podemos crear y modificar nuevas relaciones habituales y abrir relaciones de entregas múltiples



4. 4.3. Cerrar sección de reparto

Una vez llevado a cabo todo el proceso de asignación de envíos, cerramos la sección o zona de reparto pulsando en el botón **Finalizar**. A partir de este momento se deberá desde el puesto SGIE del ordenador imprimir la hoja de reparto (**en papel, caso de Unidades que todavía operen con papel y de forma virtual si la Unidad es sin papel, y por lo tanto con PDA**). En el caso de que se modificara la sección, se debe de volver a pulsar en **imprimir hoja de reparto**.

4. 5. Reparto

4. 5. 1. Antes de salir a reparto

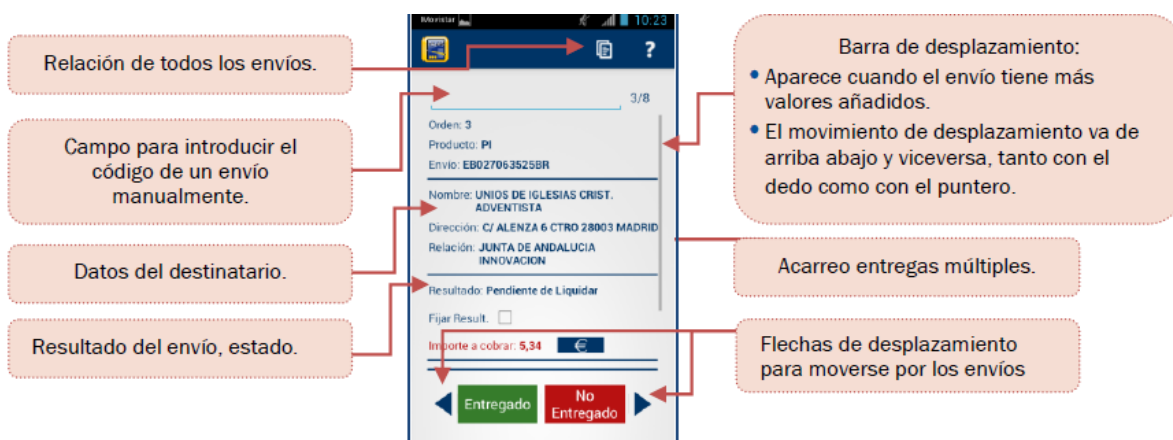
- Desde el menú principal seleccionamos la opción Reparto. No obstante, previamente debemos de haber introducido el código de barras de la hoja de reparto si se trata de una Unidad con papel o generado por la aplicación Talos, en caso de tratarse de una Unidad sin papel. Todo ello a fin de que la aplicación proceda a la descarga de los envíos asociados a la misma.
- Finalizada esta descarga, aparece la pantalla **Resumen de los Envíos**, agrupados por tipo de producto.
- Comprobamos los envíos con importes. Si se trata de envíos con importes a cobrar aparecerán en rojo y si se trata de envíos con importes a pagar se mostraran en verde.
- Pulsamos **Aceptar** y podemos salir a reparto. En este momento, la PDA se desconecta de internet puesto que ya no es necesario para el reparto.



4. 5. 2. Pantalla de Reparto

Aparece en la pantalla de reparto el primer envío por orden de grabación; como resultado aparece **Pendiente de Liquidar**.

Debemos tener en cuenta que un envío tiene dos posibilidades: **entregado o no entregado**.



4. 5. 3. Avisos de la PDA



4. 5. 4. Envíos entregados

- Presionamos el botón Entregado y leemos el código de barras, antes de proceder a la entrega de los envíos registrados. Para los avisos de servicio no es necesario leer el código de barras. Lo haremos también con las cartas ordinarias urgentes y los Paquetes Internacional Light ([antiguo CUI](#)), antes de depositarlas en el buzón.
- La PDA nos guiará en el proceso que debemos realizar. Según el envío y los valores añadidos se solicitarán los datos del receptor y/o destinatario, o incluso la recogida de otro envío ([entrega con recogida](#)).
- Antes de que el destinatario firme ([la entrega o el rehusé](#)) es necesario introducir el documento oficial de identidad y el apellido. Si los datos ya los hemos grabado en el PC, o vienen informados de origen ([caso de SICER](#)), se pueden recuperar con el botón "Datos Receptor".
- Tal como se puede observar a continuación en la pantalla con la imagen de la firma, los datos introducidos DOI y apellido, se incluyen de forma automática. Señalar además que esta pantalla, caso de que el usuario la girara, se posibilita hacerlo 180 grados, a fin de facilitar la firma del usuario.
- La firma en la pantalla se debe hacer con el puntero específico de la PDA.
- Señalar asimismo que en la barra superior de la citada pantalla de firma, se puede observar un desplegable con las siglas ES, que permite modificar el idioma y visualizar la pantalla eligiendo entre castellano, euskera, catalán, gallego o valenciano



4. 5.5. Envíos no entregados

Presionamos el botón de No Entregado, marcamos el motivo y leemos el código de barras. Los motivos de no entrega pueden ser:

- 02 Dirección incorrecta.
- 03 Ausente.
- 04 Desconocido.
- 05 Fallecido.
- 06 Rehusado.
- 07 Nadie se hace cargo.
- 13 Depositado en Buzón.

4. 5. 6. Envíos pasados a Lista URO

Nos encontramos con dos posibilidades:

1. El usuario puede elegir la Lista de Destino únicamente antes de seleccionar el resultado.
2. De no hacerlo, se le asignará la Lista que por defecto tiene configurada la sección en SGIE. Así, si se han agotado los intentos de entrega de un envío, al marcar ausente, la PDA lo avisa directamente a la lista asociada a la sección. No hay que hacer nada especial.

Elegiremos la opción **"Forzar el pase a LISTA"** para aquellos envíos que no se avisan a la oficina habitual, con lo cual ha de seleccionarse a qué Unidad ha de dirigirse. Una vez seleccionada la Unidad de Destino del envío, se cerrará la ventana, mostrándose de nuevo la Lista de motivos de no entrega; en este caso, el botón **lista** aparecerá en color rojo y ya solo tendrá que seleccionar el motivo de la no entrega.

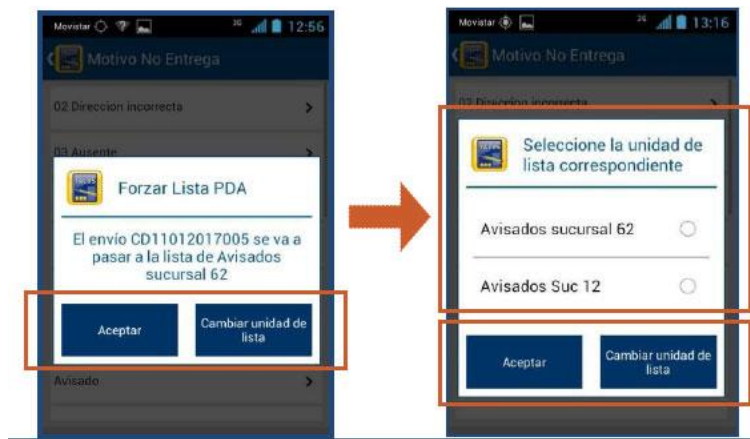
Lista > Elegir oficina de lista > Elegir ausente o avisado > Leer el código de barras > Lista aparece en rojo.



4. 5. 7. Envíos pasados a Lista USE

A) Si un código postal solo tiene asignado una Unidad de Lista

1. Cuando se pasa el envío a lista (**ausente o avisado**), el envío se asignará directamente a la lista correspondiente al código postal.
2. Pulsamos "**Aceptar**" si la unidad de lista es correcta y "**Cambiar Unidad de Lista**", en caso de tener que modificarla.
3. Si pulsamos en "**Cambiar unidad de lista**", aparecen todas las unidades de lista que tenga configurada la unidad.
4. Seleccionaremos la que queramos y pulsaremos **Aceptar**.



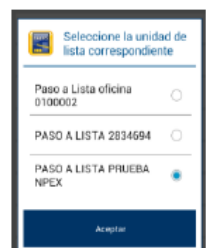
B) Si un código postal tiene asignada varias Unidades de Lista

1. Cuando se pasa el envío a lista (**ausente o avisado**) aparecerán las unidades de lista que correspondan a ese código postal, teniendo que seleccionar la lista que corresponda.
2. Si hubiera un error de código postal, también se podrá cambiar a otra lista de la unidad.



C) Cuando el envío no tiene código postal o el código postal no pertenece a la Unidad

1. Cuando se pasa el envío a lista (**ausente o avisado**) aparecerán las unidades de lista que correspondan a esa unidad; por defecto debería aparecer seleccionada la unidad de lista que tenga la sección parametrizada.



4. 6. Liquidación

4.6.1. Listado de Envíos

En reparto, cuando hayamos realizado el intento del último envío, aparece la siguiente pantalla de **Detalle de Envío** con la situación de los mismos:



En cuanto a los envíos en blanco que no se han tratado porque no se les ha asignado aun ningún resultado, debemos tener en cuenta que estos envíos no trabajados se deben de tratar como envíos entregados o no entregados para poder cerrar el reparto.

Así, debemos tener en cuenta que mientras no hayamos cerrado el reparto podemos realizar cualquier modificación de los envíos.

Deberemos:

- Comprobar que no quede ningún envío no trabajado.
- Comprobar que estamos dentro de la Unidad.

Al cerrar el reparto, se mostrará la ventana **Resumen de Reparto**, en ella se pueden comprobar, como veremos a continuación:

- a) Los datos económicos para liquidar con el responsable de la Unidad.
- b) La información que devuelve SGIE del estado de los envíos.
- c) Las estadísticas de reparto de tu sección.

4. 6. 2. Resumen del Reparto

Como señalábamos, debemos comprobar que no quede ningún **Envío No Trabajado** y que estemos **Dentro de la Unidad**.

1

- Se mostrará un resumen con el número de envíos que van a cada una de las listas.

2

- Aparecerán los datos económicos para liquidar con el Responsable de la Unidad.
- La información que devuelve SGIE del estado de los envíos.

3

- Por último, veremos la estadística de reparto.

Pulsando en el icono del euro se puede comprobar los importes de la liquidación con los datos económicos. Si todo es correcto se pulsa **Aceptar**.

4.6.3. Liquidación de Relaciones

Las relaciones están formadas por un grupo de envíos dirigidos a un **Destinatario Habitual** o una **Entrega Múltiple**. En el momento de hacer la entrega de una relación, se leen los códigos de barras de todos los envíos y después se pulsa **Cerrar relación**

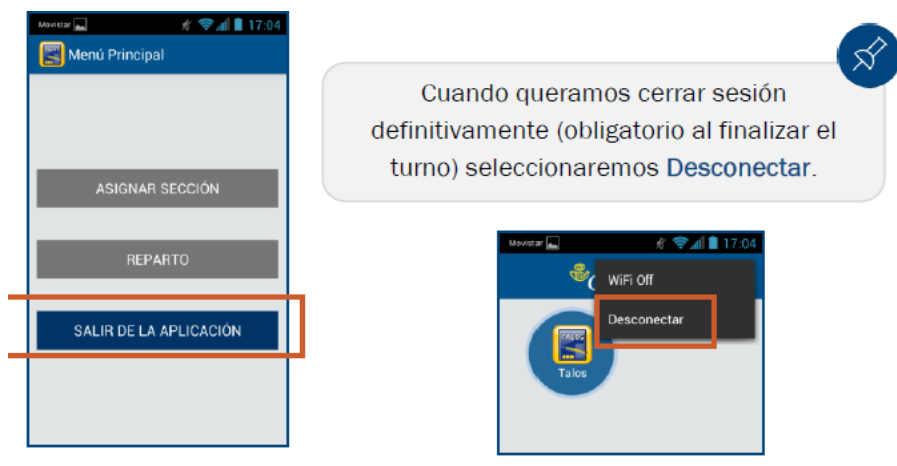
Liquidación de envíos dirigidos a un **Destinatario Habitual** o a una **Entrega Múltiple**.

Si la relación se entrega a un solo destinatario, se puede marcar la casilla "Fijar Resultado" y leer todos los envíos de forma consecutiva.

4. 6. 4. Salir de la aplicación

Para finalizar, elegimos Salir de la aplicación desde la pantalla de "Menú principal".

Ahora podemos hacer nuevas salidas porque el usuario sigue conectado. Para cada nueva salida tenemos que volverá introducir en la pantalla de inicio **usuario y contraseña**. A continuación indicar **turno y salida**, por este orden.



4. 6. 5. Ayudas interactivas

- Pulsando el símbolo "?" la ayuda se mostrará dependiendo de la pantalla en la que te encuentres y el tipo de envío que estés tratando.
- Si se quiere ver la ayuda de un determinado producto, se deberá pulsar el botón mostrar ayuda por producto.

Sabías que...

En el servicio rural, antes de realizar la asignación a sección en la PDA, los envíos tienen que ser asignados antes a una sección en un puesto de SGIE de la Unidad de la que dependes.

Dependiendo del tipo de sección rural:

- Rurales integrados con lista propia: se cargarán automáticamente en la PDA los envíos previamente asignados a la sección para el día en curso.
- Rurales diferidos: no se cargarán automáticamente los envíos en la PDA. Se deben asignar manualmente leyendo sus códigos de barras.

4. 7. INSTRUCCIONES OPERATIVAS TALOS – TAURO.

¿Qué es Tauro?

Es una herramienta que permite la ordenación del reparto con criterios geográficos. El esquema básico de TAURO es:

Tauro a corto plazo – Finales 2018



Tauro a medio plazo – Finales 2019



Tauro a largo plazo.

La herramienta irá creciendo con nuevas funcionalidades ya disponibles en el mercado. A medida que avancemos tendremos que modificar nuestros procesos.

1. Gestión de franjas horarias dentro del reparto.
2. Integración de TALOS y TAURO.

3. Tiempos medios de entrega por calle, destinatario, zona de reparto...
4. Integración de herramientas de tráfico y meteorología.
5. Navegación tipo TomTom o Garmin.
6. Mapas de calor o de densidad de entrega.
7. Eficacia en la entrega según destinatario.
8. Tiempo de reparto por calle, incluso a nivel de destinatario.

Funcionamiento TAURO

Alta y asignación a sección de envíos.

El proceso de Alta y de asignación a sección en USEs y UROs no varía, ya que la aplicación TAURO, a corto plazo, sólo ordena los envíos una vez estén asignados a sección.

Si el envío no trae dirección en el momento de hacer la asignación a sección desde la PDA, ésta vibra. En este momento, el envío hay que dejarlo en un sitio accesible porque posteriormente TAURO solicitará que se introduzca manualmente la dirección del envío.

Una vez finalizada la asignación a sección en la PDA, y antes de pinchar en el botón **“Finalizar”**, se puede generar la ruta **“óptima”** de reparto pinchando en **“Crear Ruta Reparto”**:

	
Al asignar a sección, si el envío no tiene dirección la PDA vibra.	Una vez asignados los envíos en la PDA, se puede generar la ruta óptima pinchando en “Crear Ruta Reparto”.

Crear Ruta Reparto.

Al pinchar en el botón **“Crear Ruta Reparto”** se abre la aplicación TAURO.

Menú TAURO.

En TAURO se visualizar cuatro iconos:

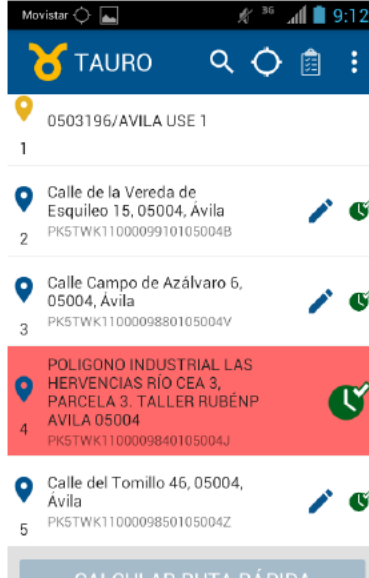
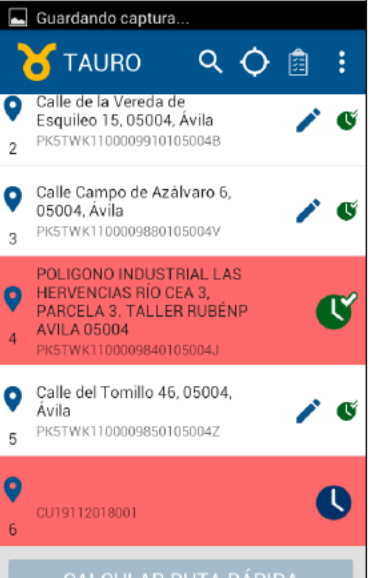


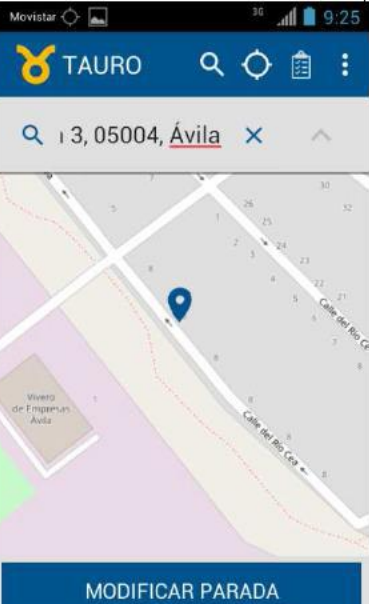
LA “lupa” permite buscar direcciones.	Este icono permite visualizar el mapa con las paradas.	Al pinchar en este icono se visualiza el listado de envíos.	Este icono permite configurar: 1. La visualización del mapa. 2. Permite definir hora fin de reparto.
Seleccionar mapa base. Si se arrastra con el dedo en la pantalla aparece la opción de definir hora fin de reparto.		Selección de hora fin de reparto.	

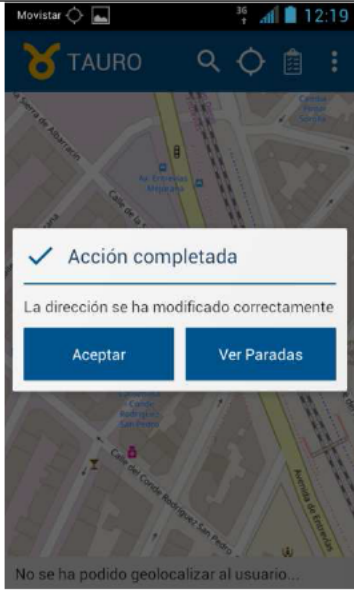
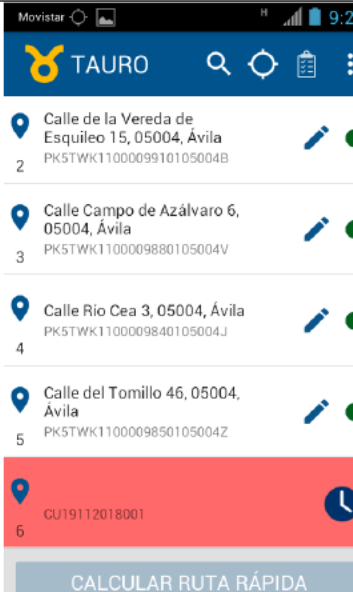
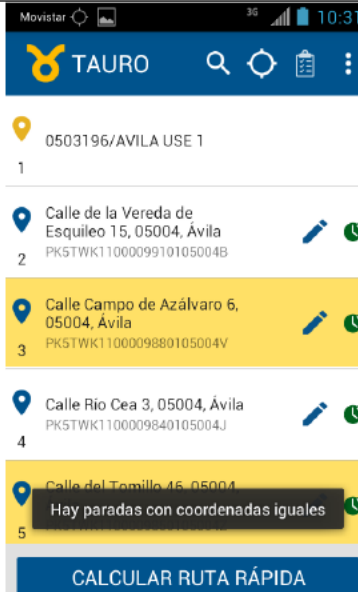
Operativa para crear Rutas de Reparto.

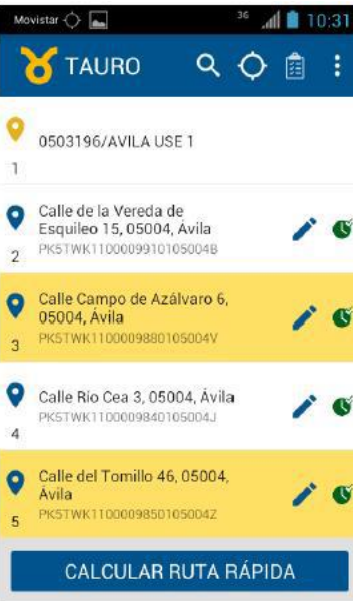
1. Tauro geocodifica las direcciones:
2. Los envíos que no tienen dirección o que la dirección no es capaz de encontrarla en la Base de Datos los pinta en rojo para que manualmente se introduzcan.
3. También se puede introducir el intervalo horario de entrega si se considera necesario. Esto es muy útil cuando se incorporen las sucursales y las valijas en la ruta de reparto.
4. Una vez están todos los envíos con dirección, se habilita el botón “Calcular Ruta Rápida”.
5. Al pinchar en ese botón se genera la ruta óptima y la presenta en un mapa.

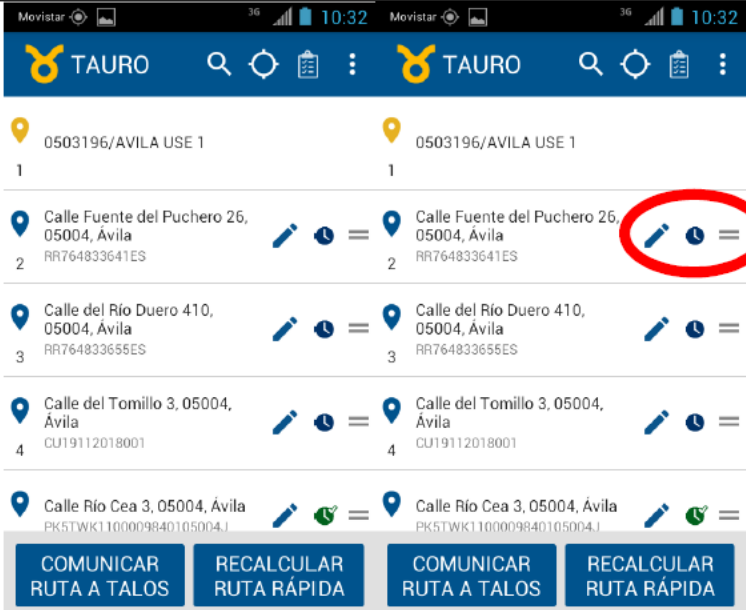
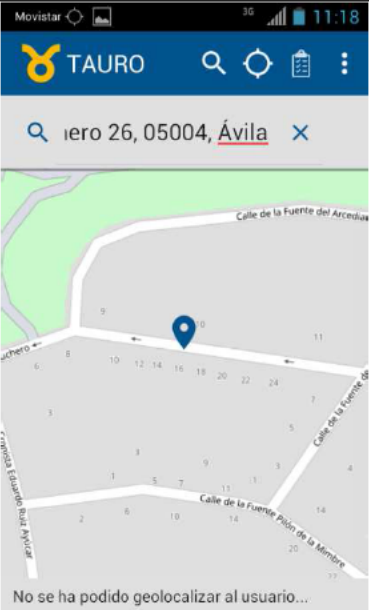
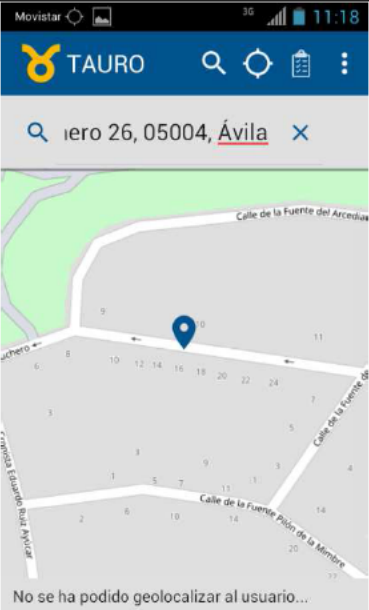
6. Pinchando en el icono correspondiente (listado de envíos) se visualiza el orden propuesto. Si se quiere modificar algún intervalo horario se puede hacer para recalcular la ruta, en caso contrario se pincha en “Comunicar Ruta a Talos” para trasladar el orden creado a SGIE.
7. Se vuelve a la pantalla de asignación de envíos a sección y se pincha en “Finalizar”.

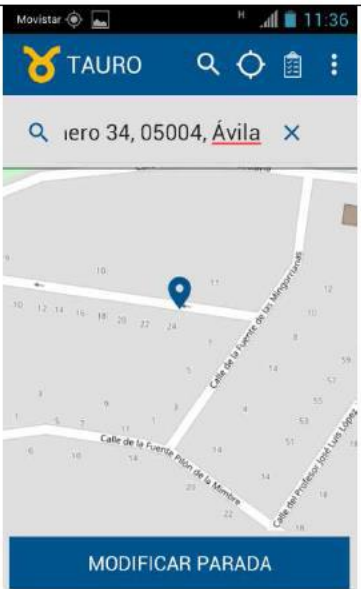
		
Tauro Geocodifica las direcciones.	Hay direcciones que Tauro no es capaz de localizar en el mapa y las pinta en rojo.	Lo mismo sucede con aquellos envíos que no traen dirección.

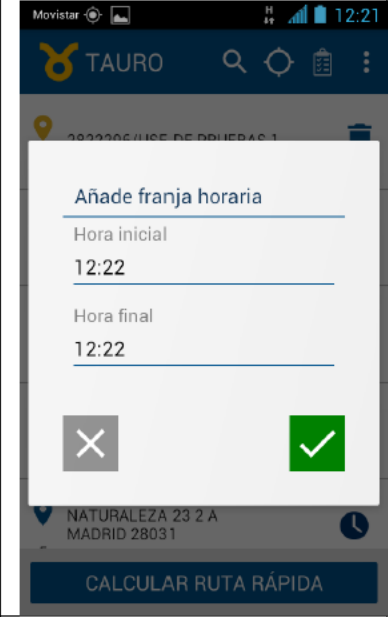
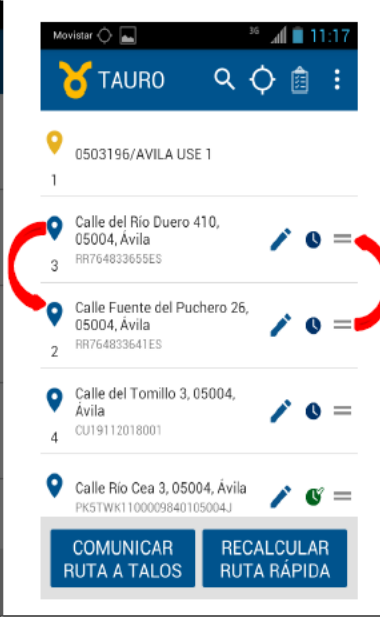
		
Al pinchar sobre el envío que está en rojo se puede modificar la dirección y poner la dirección nueva.	Al escribir la dirección, TAURO te presenta algunas alternativas. Seleccionando la correcta la pinta en el mapa.	Una vez representada en el mapa se pincha en “Modificar Parada” para que se quede la dirección almacenada.

		
TAURO pide confirmación sobre la nueva parada introducida. Al pinchar en Aceptar se vuelve al listado de envíos.	Se ve que la dirección del envío que se ha modificado ahora tiene fondo blanco (ya está correcta). Se procede de la misma forma con el siguiente envío con fondo rojo.	Si existen envíos con la misma dirección, que no se han metido en una relación de habituales, TAURO los muestra en amarillo por si se quiere hacer una relación con ellos. Esta relación de habituales sólo se puede hacer desde TALOS, es decir, hasta que no se genere la ruta no se podrá hacer, TAURO sólo informa.

		
Una vez resueltas todas las incidencias de los envíos con fondo rojo (los que no tenían dirección o que TAURO no había sido capaz de localizar), se habilita el botón "Calcular Ruta Rápida"	Al pinchar en el botón "Calcular Ruta Rápida" se genera la ruta.	Pinchando en el icono redondeado se vuelve al listado de envíos.

 La ruta óptima calculada se envía a TALOS pinchando en “Comunicar Ruta a Talos”	 Al lado de las paradas hay tres posibles iconos que se pueden seleccionar, un lápiz, un reloj y dos líneas horizontales.	 Pinchando en el lápiz se puede editar la dirección.
--	---	--

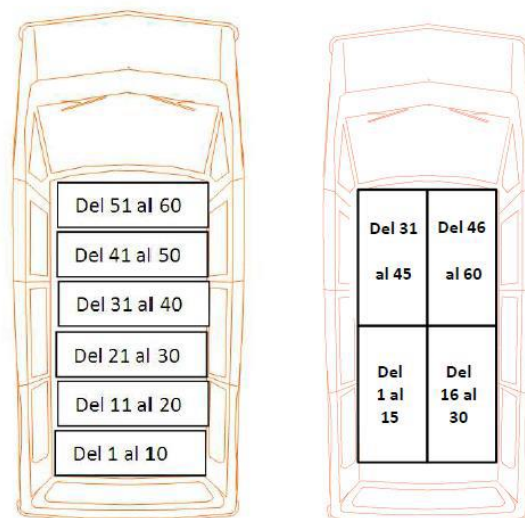
 La dirección se puede editar escribiendola, o situando la parada con el dedo.	 Posicionando el dedo donde se quiera poner la parada se modifica ésta.	 Pinchando en Modificar Parada quedaría la nueva parada cambiada.
--	---	---

		
El reloj permite establecer una franja horaria de entrega. Esto será útil, por ejemplo, cuando se introduzcan las valijas en la ruta de reparto.	Pinchando en las dos líneas horizontales se puede cambiar la posición de los envíos,	

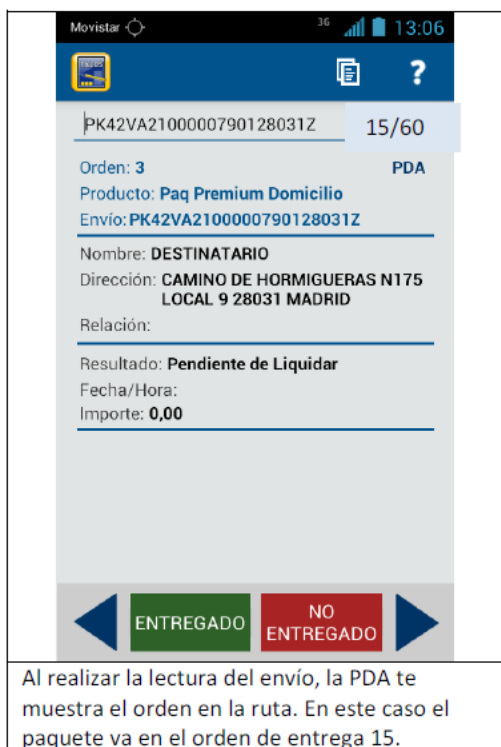
Preparación de envíos en el vehículo y salida a Reparto.

Al pinchar en el botón “Reparto”, la PDA recupera los envíos en el orden calculado. Este orden es el que servirá de ayuda para colocar los envíos en el vehículo.

Al realizar la lectura de los envíos la PDA da el orden de los mismos, esto permitirá cargar el vehículo de manera eficiente (también se puede utilizar la hoja de embarriado que proporciona SGIE). Para la carga se puede realizar una distribución como la siguiente:



La carga se puede realizar directamente en el vehículo o se puede utilizar las bandejas tipo C para la paquetería pequeña-mediana.



Reparto.

En Reparto se puede visualizar la ruta a realizar desde TALOS, para ello hay que pinchar en el Icono:

