

TEMA 7. ADMISIÓN

PARTE 1. ASPECTOS GENERALES

La Ley Postal define la expresión "servicios postales" como cualesquiera servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el tratamiento, el curso, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales. Por tanto, la admisión es una fase del servicio postal integral que presta Correos.

Por su parte, el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales define el concepto de admisión como la recepción por parte del operador postal (Correos, en nuestro caso) del envío que le es confiado por el remitente para la realización del proceso postal integral (hasta su entrega al destinatario o, en su caso, la devolución al remitente), y del que se hace responsable en los términos previstos en ese Reglamento. Es decir, la admisión es la fase de entrada de los envíos postales en el circuito postal.

La Ley Postal regula en su artículo 23 las condiciones de recogida y admisión de los envíos postales en los siguientes términos:

El operador u operadores designados por el Estado para la prestación del servicio postal universal deberán:

a) Realizar, al menos, una recogida en los puntos de acceso a la red postal todos los días laborables, de lunes a viernes, con independencia de la densidad de población e incluso en zonas rurales.

Reglamentariamente se definirán todas las zonas a que se refiere el párrafo anterior.

b) Disponer de una cobertura adecuada al ámbito territorial para el que haya sido designado y, en particular, asegurar la densidad de puntos de acceso a los servicios postales establecida en el plan de prestación y la accesibilidad a los citados puntos de las personas con discapacidad de cualquier tipo, así como de las personas con movilidad reducida, conforme a lo que se establezca reglamentariamente.

c) No denegar la admisión de los envíos cuando estos reúnan los requisitos reglamentarios y se satisfaga el precio correspondiente.

Las dimensiones máximas y mínimas de los envíos postales admisibles en la red postal serán las establecidas en las normas que incorporen al Derecho español las aprobadas por la Unión Postal Universal.

En este tema estudiaremos la entrada en el circuito postal de los distintos productos de las diferentes líneas que hemos visto en los temas anteriores. No obstante, con carácter previo, veremos también algunos aspectos o criterios que deben cumplir los envíos postales para que se puedan admitir en Correos: sus límites de peso y dimensiones, los objetos prohibidos, los criterios que deben cumplir las mercancías peligrosas admitidas y los sistemas de franqueo.

7.1. Límites de peso y dimensiones

Hemos visto los límites de peso y dimensiones de cada producto de manera individual en anteriores temas. Los agrupamos ahora en las siguientes tablas porque creemos que de esta manera se facilita su estudio.

PRODUCTO	Pesos Máximos	
	Nacional	Internacional
Envíos Normalizados	20 g	
Carta	2 kg	
Tarjeta Postal	20 g	
Sobres Prepagados (Envíos Ordinarios)	Sobres Americanos y Cuadrados: 20 g	
	DIN A5: 100 g	
Carta Ordinaria Urgente	500 g	2 kg
Carta certificada	2 kg	
Carta Certificada Urgente	2 Kg	
Notificación	2 Kg	

PRODUCTO	Pesos Máximos	
	Nacional	Internacional
Paq Premium	30 Kg (60 Kg Peso Volumétrico) Sobre Prepagado: 350 g y 1 Kg	
Paq Today	5 Kg (8 Kg Peso Volumétrico)	
Paquete Azul	20 Kg (50 Kg Peso Volumétrico)	
Paq Estandar	30 Kg (60 Kg Peso Volumétrico)	
Paquete Retorno y Paquete Retorno Premium	30 Kg (60 Kg Peso Volumétrico)	
Paq Premium Internacional		30 Kg (50 Kg Peso Volumétrico)
Paquete Internacional Económico		30 Kg (50 Kg Peso Volumétrico)
Paquete Internacional Standard		30 Kg (50 Kg Peso Volumétrico)
CCRI		250 g (2 Kg para algunos países)

PRODUCTO	Pesos Máximos	
	Nacional	Internacional
Publicorreo	500 g	
Publicorreo Óptimo	800 g	
Publicorreo Premium	2 Kg	
Publibuzón	100 g	
Cecograma	7 Kg	
Libros	2 Kg	
Publicaciones Periódicas	2 Kg	
Valija	20 Kg	

NOTA: Para los envíos voluminosos de paquetería se aplica el criterio de peso volumétrico, que es la cifra resultante de multiplicar las tres dimensiones del envío: largo x ancho x alto, expresado en centímetros, y dividir el producto entre 6.000. Si el resultado de esta fórmula es superior al peso real del envío, se considera como peso, a efectos de franqueo, el peso volumétrico.

DIMENSIONES MÁXIMAS DE LOS ENVÍOS POSTALES

PRODUCTO	Forma Rectangular	Forma de Rollo
Carta	$L + A + A = 90 \text{ cm}$ (sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm)	Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm (sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm)
Carta Urgente Internacional		
Cecograma		
Publicaciones Periódicas		
Publicorreo		
Publicorreo Premium		
Publibuzón		
Libro		
Carta Urgente Nacional		
Tarjeta Postal		
Publicorreo Óptimo	23 x 33 x 2 cm	

DIMENSIONES MÁXIMAS DE LOS ENVÍOS POSTALES

PRODUCTO	Forma Rectangular	Forma de Rollo
Paquete Azul		Largo = 1 m Diámetro = 15 cm
Paq Premium	$L + A + A = 210 \text{ cm}$, (sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm)	Largo = 120 cm Diámetro = 30 cm
Paq Estándar		
Paq Retorno		
Paq Today	39 x 39 x 29 cm	
Paquete Internacional Premium	$L + A + A = 200 \text{ cm}$, (sin que la mayor dimensión exceda de 105 cm)	Largo = 1 m Diámetro = 15 cm
Paquete Internacional Light		
Paquete Internacional Standard		
Paquete Internacional Económico		
Objetos Asegurados	30 x 20 x 10 cm	
Envíos C.C.R.I.	Sobre: 23,5 x 12 cm Tarjeta Postal: 14,8 x 10,5 cm	14 x 9 cm (espesor mínimo: 250 micras)

Parámetros de Dimensiones Máximas Permitidas en el Paq Premium y Estándar	Niveles	
	Estándar	Extra
Una de las medidas No Puede Exceder de	120 cm	170 cm
La Suma Total de Largo + Ancho + Alto No Puede Exceder de	210 cm	270 cm

DIMENSIONES MÍNIMAS DE LOS ENVÍOS POSTALES		
Producto	Forma Rectangular	Forma de Rollo
Con Carácter General	Altura Mayor o Igual a 9 cm Base Mayor o Igual a 14 cm (2 mm de Tolerancia)	Largo + 2 veces diámetro = 17 cm (sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm)
Paq Today	15 x 10 cm	Las que permita la adhesión de etiqueta de 10 x 14,5 cm
Paq Premium		
Paq Estándar		
Paq Retorno		
Paq Retorno Premium		

NOTA: Se admitirán los objetos de dimensiones inferiores si llevan una "etiqueta-dirección" de forma rectangular, en cartón o papel consistente, cuyas dimensiones no sean inferiores a 10 x 7 cm. Esta etiqueta no podrá utilizarse para los certificados con valor declarado ni para el Publicorreo Óptimo.

7.2. Objetos prohibidos como envíos postales (según Circular de 5-12-2014)

El Reglamento de Prestación de los Servicios Postales considerará objetos prohibidos como envíos postales aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, de sanidad pública, de utilidad general y de protección del Servicio Postal Universal:

- Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la red postal de la entidad que tenga el derecho exclusivo de distribución.
- El opio y sus derivados, la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización sanitaria oficial.
- Los envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
- Los envíos de armas, con las excepciones que se indicarán posteriormente.
- Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las biológicas perecederas, intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos, y las radioactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados.
- Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.
- Los objetos cuya naturaleza o embalaje pueda constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan o causar deterioro a otros envíos.
- Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados
- Los objetos cuya circulación esté prohibida en España.
- Los que se determine en convenios internacionales en los que España sea parte signataria.

- Las baterías y pilas de litio que no vayan contenidas en un equipo, siempre que el envío vaya a circular por vía aérea, tanto para envíos nacionales como internacionales. Sin embargo, sí pueden circular por Correos ese tipo de baterías si van instaladas en un equipo.
- En la admisión de los envíos internacionales que vayan a circular por vía aérea es de obligado cumplimiento comprobar las prohibiciones específicas del país de destino y la lista de prohibiciones generales publicadas por la Unidad Internacional.
- Los aerosoles nunca pueden circular por vía aérea.
- Envíos postales que contengan restos y/o cenizas humanas.

Para poder circular por Correos, los productos sometidos a régimen de reserva y los estupefacientes deberán contar con autorización expedida por la entidad que ostente el derecho exclusivo de distribución en el primer caso y por una autoridad sanitaria oficial en el segundo.

Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en una oficina postal contiene algún objeto cuya circulación por la Red Postal esté prohibida o que no se ajuste al contenido declarado en el sobre o cubierta, cuando esto sea preceptivo, se invitará al remitente a que lo abra, y si este no lo hiciese, se denegará su admisión. Análogo procedimiento se seguirá, en cuanto sea posible, con los objetos depositados en buzones.

Cuando Correos tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos no pueda circular por la red postal o esté sometido a requisitos que no se hayan cumplido, procederá como se indica en el apartado anterior si no hubiera salido todavía de origen, remitiéndolo, en otro caso, con separación de los demás, a la oficina de destino. Desde esta oficina se notificará al destinatario dicha circunstancia, a fin de proceder como se indica en el apartado anterior y, si se negase a su apertura, no se entregará y se dará traslado del hecho a la Secretaría General de Comunicaciones para que resuelva sobre el trato que deba darse al envío.

Cuando los operadores postales adviertan la presencia de objetos prohibidos, procederán, según los casos, en la forma que a continuación se detalla:

- a) Si se trata de productos sometidos a reserva, estupefacientes y sustancias psicotrópicas, y objetos cuya circulación este prohibida en España, se seguirá el procedimiento que fije la normativa correspondiente.
- b) Los envíos de animales vivos sin autorización especial, cuando sean animales dañinos, se comunicarán a la autoridad que corresponda.
- c) Los objetos relacionados con armas de fuego no permitidas serán entregados a la Guardia Civil.
- d) Cuando se detecten materias explosivas, inflamables o peligrosas se comunicará a la autoridad competente o a sus agentes, quienes determinarán, en cada caso, el procedimiento a seguir de acuerdo con la normativa vigente.
- e) Los objetos prohibidos cuya circulación constituya materia delictiva (drogas, envíos en cuya envoltura se atente contra derechos fundamentales, envíos de armas prohibidas, envíos con materias explosivas o inflamables y otros objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito) serán enviados a la autoridad judicial competente o a sus agentes.

Los objetos de circulación prohibida para los que no se establece un trato específico en los apartados anteriores serán devueltos a la oficina de origen, que dará seguidamente aviso al remitente para que los retire en los plazos reglamentarios. Los envíos no retirados oportunamente serán considerados como sobrantes, lo mismo que los de remitente desconocido.

Cuando Correos haya procedido con objetos de circulación prohibida en cualquiera de las formas señaladas en los apartados anteriores, informará, si procede, al remitente y a la autoridad competente.

7.2.1. Circulación postal de envíos que contengan determinadas armas

Las armas reglamentarias permitidas para circular por Correos para las que no es necesaria guía de circulación son las que se detallan:

1. Carabinas y pistolas, de tiro semiautomático y de repetición; y revólveres de doble acción, accionadas por aire u otro gas, no asimiladas a escopetas.
2. Carabinas y pistolas, de ánima lisa o rayada y de un solo tiro, y revólveres de acción simple, accionadas por aire u otro gas comprimido, no asimiladas a escopetas.
3. Las armas blancas y en general las de hoja cortante o punzante no prohibidas.
4. Los cuchillos o machetes usados por unidades militares o que sean imitación de los mismos.
5. Los arcos, las armas para lanzar líneas de pesca y los fusiles de pesca submarina que sirvan para disparar flechas o arpones, eficaces para la pesca y para otros fines deportivos.
6. Los revólveres o pistolas detonadoras y las pistolas lanzabengalas.

Las armas reglamentadas no detalladas en el punto anterior, es decir, las armas de fuego de todo tipo, así como las armas accionadas por aire u otro gas comprimido cuando la energía cinética del proyectil en boca exceda de 24.2 julios, no podrán circular por Correos.

Los envíos que contengan armas de las permitidas mediante la Instrucción del Presidente de la Sociedad Correos y Telégrafos S.A. de fecha 1 de junio de 2012 podrán ser remitidos exclusivamente por empresas fabricantes, distribuidoras o comercializadoras de los mismos, previa formalización del correspondiente contrato con Correos, pudiendo ser destinados, según conste en dicho contrato, tanto a territorio nacional como a otros países en que esta clase de envíos esté permitida.

En el contrato citado en el punto anterior, el remitente de los envíos deberá comprometerse, bajo su responsabilidad, a que el contenido de los envíos que deposite con arreglo al mismo es conforme a lo indicado en la instrucción ya mencionada, asumiendo expresamente que garantiza un adecuado acondicionamiento de los mismos, a fin de que no constituyan un peligro para los empleados de Correos ni causen deterioro a otros envíos. A tal fin, se deberá consignar de forma visible en el embalaje de los envíos el contenido de los mismos.

Los productos a través de los que se cursen las armas permitidas que se detallan en este documento siempre deberán ir registrados, aplicando las directrices de trazabilidad establecidas para este tipo de envíos.

7.2.2. Circulación postal de envíos que contengan mercancías peligrosas

Además de lo señalado en el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales sobre objetos prohibidos, en base a la normativa de circulación de mercancías y de transporte aéreo, hay una serie de mercancías peligrosas que no se admiten en Correos:

- 1. EXPLOSIVOS:** Municiones, fuegos artificiales, detonadores, cohetes y petardos.
- 2. GASES COMPRIMIDOS, NO INFLAMABLES E INFLAMABLES:** Productos en aerosol, butano, encendedores cargados con butano y extintores que contengan gases comprimidos.
- 3. LÍQUIDOS INFLAMABLES:** Gasolina, solventes inflamables y compuestos para limpieza, pinturas y decadentes inflamables..
- 4. SÓLIDOS INFLAMABLES:** Cerillas, películas de nitrato de celulosa y sustancias que se vuelvan peligrosas cuando absorben humedad.
- 5. MATERIAS OXIDANTES:** Sustancias que producen fácilmente oxígeno, peróxido orgánico tales como tintes para el cabello o para textiles, ciertos decolorantes y adhesivos.
- 6. OBJETOS TÓXICOS O NOCIVOS:** Drogas o medicamentos, con excepción de muestras de veneno, de sustancias tóxicas, de drogas y de medicamentos con receta, embaladas y enviadas de acuerdo con las disposiciones vigentes
- 7. MATERIAS RADIOACTIVAS:** Muestras para uso médico o científico que contengan fuentes de radioactividad.
- 8. MATERIAS CORROSIVAS:** Líquidos de limpieza corrosivos, productos decapantes o antioxidantes, instrumentos que contengan mercurio y fluido para materias.
- 9. OTROS OBJETOS PELIGROSOS:** Sustancias anestésicas, nocivas, tóxicas o que presenten otras características que puedan causar graves molestias o malestar en caso de fuga, objetos intensamente imantados.

Como excepciones, podemos precisar que hay mercancías peligrosas que se admiten en el curso postal:

- 1. Muestras de pacientes** definidas, clasificadas, embaladas y marcadas según lo indicado en IITT.
- 2. Sustancias infecciosas** de la categoría B (ONU 3373) embaladas según instrucciones de embalaje 650 y hielo seco como refrigerante para 3373.
- 3. Material radiactivo,** cantidad que no exceda de una décima parte de lo indicado en la tabla 2-15.
- 4. Baterías de ión litio o metal litio:**
 - a) Baterías de ión litio instaladas en un equipo (ONU 3481) según la instrucción de embalaje 967: máximo 4 pilas o 2 baterías.
 - b) Baterías de metal litio instaladas en un equipo (ONU 3091) según la Instrucción de embalaje 970: máximo 4 pilas o 2 baterías.

El remitente tiene la responsabilidad de:

- Comunicar la presencia de MMPP.
- Completar la documentación específica al tipo de envío elegido.
- Utilizar un embalaje adaptado a la forma y naturaleza del contenido.

El empleado de admisión debe comprobar que se cumplen todos los requisitos exigidos y que el remitente es consciente de las restricciones del envío de MMPP. El personal de ATC debe preguntar al cliente por el contenido exacto del envío y además:

- Entregar al cliente el folleto informativo sobre Mercancías Peligrosas que se tiene en las oficinas.
- Verificar si el país de destino acepta baterías de litio, en su caso.
- Comprobar que el embalaje es resistente y esté construido en un material adecuado y adaptado a la forma y naturaleza del contenido.
- Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en la oficina contiene algún objeto cuya circulación por la Red postal este prohibida o no se ajuste al contenido declarado, se invitará al remitente a que lo abra y, si este no lo hiciese, se denegará su admisión.
- Informar al cliente de que, si con motivo del escaneo del envío postal en el primer centro de tratamiento se observara que contiene objetos cuya circulación está prohibida, se procederá a su devolución a la oficina de origen, que dará seguidamente aviso al remitente para que lo retire.

Nunca se admitirá un envío cuyo embalaje tenga alguna marca o etiqueta propia de mercancías peligrosas no permitidas (explosivos, materias inflamables o tóxicas, etc.), aunque su contenido no sea mercancía peligrosa (caso de reutilización de embalajes).

Si el envío contiene alguna de las MMPP de las admitidas para su curso por vía aérea debe admitirse como **envío registrado**, para que en todo momento pueda estar identificado el remitente y el destinatario. La pantalla de IRIS nos ofrece la pregunta "¿Tiene mercancías peligrosas?" y las opciones "S" y "N". Si marcamos "S", solo se podrá admitir el envío como registrado.

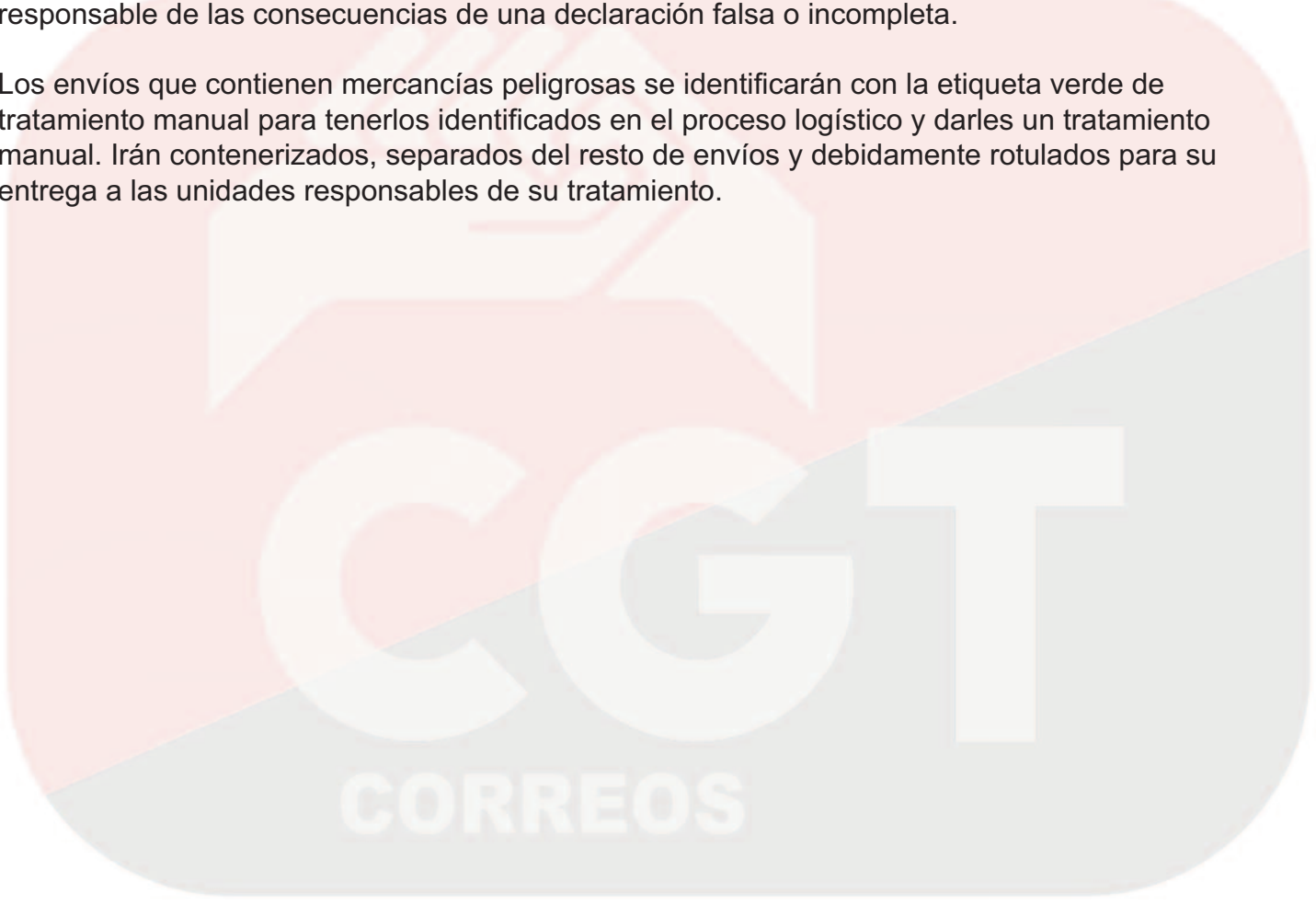
The screenshot shows the IRIS 6.0 web interface for 'Envíos Postales'. The main section is 'Características del envío' (Shipping Characteristics). It includes fields for 'Peso' (Weight) set to 1000 g, 'Ambito' (Scope) set to 'Península y Baleares', 'CP' (Postcode) set to 51001, 'Destino' (Destination) set to 'ESP', and 'País' (Country) set to 'ESPAÑA'. There are checkboxes for 'Modo de envío' (Shipping Method) with options 'No normal', '¿Tiene Mercancías Peligrosas?' (Yes/No), and 'S' (Selected) and 'N'. Below this, there are fields for 'Alto' (Height), 'Ancho' (Width), 'Largo' (Length), and 'Peso Vol.' (Weight Volume). The 'Envíos compatibles' (Compatible Shipments) section shows various shipping options like 'Envío Normal', 'Envío Premium', 'Envío Estándar', 'Envío Económico', 'Log. Seguro', and 'Envío Premium'. The right sidebar contains 'Servicios Relacionados' (Related Services) and 'Otros Servicios' (Other Services).

Una vez realizadas las comprobaciones detalladas en los puntos anteriores se procede a admitir el envío, teniendo en cuenta siempre los siguientes puntos:

- Se admitirá como envío registrado.
- Se rellenarán en el sistema los campos de remitente y destinatario, indicando los teléfonos de remitente y destinatario si es posible.
- En la pantalla de descripción del contenido se elegirá uno de estos dos tipos: “Documento” o “Mercancía” y, a partir de ahí, se realizará una descripción detallada, evitando poner generalidades.

Una vez realizados los pasos anteriores, se da de alta el envío. El cliente firma en la tableta digital (y en su caso, el CN23) y con esa firma certifica que el contenido declarado es correcto y que se hace responsable de las consecuencias de una declaración falsa o incompleta.

Los envíos que contienen mercancías peligrosas se identificarán con la etiqueta verde de tratamiento manual para tenerlos identificados en el proceso logístico y darles un tratamiento manual. Irán contenerizados, separados del resto de envíos y debidamente rotulados para su entrega a las unidades responsables de su tratamiento.

The logo of CCGT Correos is a large, rounded rectangle divided diagonally from the bottom-left to the top-right. The upper-left portion is light red and contains a white silhouette of a mail carrier walking. The lower-right portion is light grey and contains the text 'CCGT' in large, white, bold, sans-serif capital letters. Below 'CCGT', the word 'CORREOS' is written in smaller, white, bold, sans-serif capital letters.

CCGT
CORREOS

7.3. Los sistemas de franqueo

La Ley Postal define la expresión "medios de franqueo" en su artículo 3 como aquellos efectos o signos que acreditan el pago de los servicios postales a los operadores postales que presten servicios incluidos en el servicio postal universal.

Se considerarán como tales medios los sellos de correos, que solo puede utilizar el operador designado con efecto liberatorio; los sobres, las tarjetas y cartas-sobres con sellos o signos distintivos previamente estampados; las impresiones de máquinas de franquear, y las estampillas de franqueo expedidas por distribuidoras automáticas instaladas por el operador designado, así como cuantos artículos o productos sean definidos mediante las correspondientes disposiciones como instrumentos de franqueo.

Por su parte, en el artículo 36, se añade que el operador designado deberá admitir todos los envíos si se presentan con los medios de franqueo descritos en la presente Ley. Además, podrá acordar con sus clientes cualesquiera otros sistemas de pago, tales como el pago diferido, el franqueo en destino y el prepago, así como cualquier otro medio admitido en derecho.

7.3.1. Los sellos

Son pequeños papeles engomados, con figuras o signos grabados, en los que consta su valor liberatorio en euros (o tarifa en letra A, B o C) y las palabras "Correos" y "España". El franqueo se efectúa mediante la adhesión de los sellos a la cubierta del envío, si es posible, en una fila horizontal, en el ángulo superior derecho del anverso (la parte en la que figura la dirección). Con sellos se pueden franquear todos los productos postales.

En el lado de la dirección de los envíos solo podrán adherirse sellos de Correos y etiquetas de servicio; no pueden adherirse viñetas o etiquetas benéficas, salvo que se cuente con una autorización concedida por Correos. En estas viñetas o etiquetas benéficas o publicitarias nunca podrán figurar las palabras "Correos" o "España" ni indicación alguna relativa a su valor que las pueda confundir con sellos.



El franqueo previamente estampado en sobres y tarjetas será válido siempre que esos sobres y tarjetas se hayan emitido de forma oficial.

La emisión de sellos de correos y de sobres y tarjetas con sellos previamente estampados será propuesta por Correos y autorizada mediante resolución conjunta de los Subsecretarios de Fomento y de Hacienda. A tal efecto, las emisiones se acomodarán a lo que dispongan, mediante resolución conjunta, el Subsecretario de Fomento y el Subsecretario de Hacienda. La citada resolución podrá establecer el plazo máximo de validez de los signos de franqueo. La fabricación física de los sellos la realiza la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

En el año 2007, Correos presentó como nuevo producto el **sello personalizado** (también identificado con la expresión "Tu Sello"), que permite al cliente personalizar los signos de franqueo incorporando imágenes, logotipos o creaciones artísticas originales (con la excepción de personas vivas o de imágenes que atenten contra la moral, las buenas costumbres o la Ley). Este producto se comercializa a través de la oficina virtual de Correos (www.correos.es).

El pedido mínimo será de 1 pliego (50 sellos por pliego) y el máximo, de 120 pliegos (3.000 sellos). La tarifa tendrá dos componentes: el franqueo y la producción, más los impuestos que correspondan.

Los sellos personalizados son fabricados por la FNMT, incorporan las palabras "España", "Correos" y "TU SELLO". En ellos aparece impreso su valor de franqueo expresado en euros o una letra. En la actualidad existen cuatro tarifas:

- Tarifa por pliego (50 sellos) para carta nacional ordinaria normalizada hasta 20 g (Tarifa A).
- Tarifa por pliego (50 sellos) para carta nacional ordinaria no normalizada de hasta 20 g o bien de más de 20 a 50 g (Tarifa A2).
- Tarifa por pliego (50 sellos) para carta internacional ordinaria normalizada hasta 20 g (Tarifa B-Europa).
- Tarifa por pliego (50 sellos) para carta internacional ordinaria normalizada hasta 20 g (Tarifa C-Resto del mundo).

También están a la venta blísters de 5 sellos por cada una de las tarifas.

Estos sellos pueden utilizarse también para franquear otros productos nacionales o internacionales, pero se deberá añadir el franqueo que falte.

CORREOS

7.3.2. Las impresiones de máquinas de franquear

El franqueo de los envíos postales puede realizarse por impresiones o estampaciones de máquinas de franquear de recarga con tecnología digital autorizadas por Correos. Estas impresiones pueden utilizarse simultáneamente con sellos o en sustitución de ellos sobre todo tipo de productos. Correos promociona este sistema de franqueo ofreciendo un descuento del 2 % (impuestos no incluidos) sobre la cantidad franqueada a los clientes que lo utilizan a consecuencia del ahorro de costes que supone; ese descuento se devenga y liquida mensualmente.

La estampación se realiza en tinta azul en la esquina superior derecha del sobre o en la parte frontal superior del mismo, no pudiendo llevar elementos que dificulten técnicamente su clasificación y reparto. El número máximo de marcas de franqueo será de 2 por envío y se ajustará al siguiente modelo:



1. Código del país.
2. Identificador centro/oficina de admisión.
3. Matrícula de la máquina (2 primeros dígitos del fabricante).
4. Signo 2D Datamatrix.
5. Importe del franqueo en formato estándar xxx, xx €.
6. Fecha de franqueo, que coincidirá con la fecha de depósito.
7. Logotipo de Correos.
8. Identificador del producto postal con valores añadidos.
9. Contador ascendente de ítems franqueados.

Cuando se pretenda franquear envíos cuyas dimensiones no permitan la impresión directa, esta podrá obtenerse en etiquetas o fajas en las que figuren impresos el nombre y la dirección del remitente y del destinatario, que habrán de adherirse en toda su extensión a cada uno de los envíos respectivos. Este procedimiento (de adhesión de etiqueta o faja) no podrá, en ningún caso, aplicarse a la correspondencia asegurada.

Las entidades o particulares que deseen disponer de una máquina de franquear deberán solicitar autorización por escrito a Correos. Correos deberá contestar esa solicitud en el plazo de 2 meses, entendiéndose denegada la solicitud en ausencia de contestación. En el caso de que la autorización sea concedida, el solicitante podrá usar la máquina, sin que pueda cederla o transmitirla a otra persona.

Los titulares de máquinas solo pueden franquear con ellas su propia correspondencia, con las siguientes excepciones:

- Los hoteles podrán franquear la correspondencia de las personas alojadas en ellos.
- Las empresas podrán franquear la correspondencia de sus filiales o sucursales, siempre que se haga constar en los sobres o cubiertas el nexo que las une.
- Las empresas de publicidad directa podrán franquear la correspondencia de sus clientes.

Por su parte, Correos establece garantías para asegurar el correcto uso de la máquina: exige una fianza para garantizar los daños que se pueden producir por uso indebido, puede acceder al local donde esté situada la máquina, etc.

Correos podrá revocar la autorización de franqueo a máquina al titular de la autorización mediante notificación escrita si se da alguna de las circunstancias descritas a continuación:

- Cuando Correos retire la autorización a un modelo de máquina de franquear.
- Por uso irregular de la misma o incumplimiento de alguna de las condiciones establecidas en la normativa de uso.
- Si el titular de la autorización cesa su actividad de negocio por cualquier circunstancia.
- Si la sociedad titular de la autorización de máquina de franquear se disuelve, es absorbida, etc., o el titular de la autorización fallece.
- Por cualquier indicio de manipulación o uso fraudulento de los equipos.
- Por cualquier otra causa que Correos considere justificada y afecte a la relación de confianza en la autorización.

En aquellos casos en los que el titular, por error, haya franqueado una serie de sobres o cubiertas perfectamente legibles que no ha utilizado, podrá solicitar la devolución del importe franqueado dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de la impresión. Correos deducirá, con carácter general, el 10 % del importe inutilizado en concepto de gestión de devolución.

Las máquinas de franquear podrán quedar inutilizadas por inactividad a instancia de Correos o por falta de uso durante un periodo ininterrumpido de 12 meses. No obstante, sus titulares podrán volver a utilizar en cualquier momento sus máquinas si lo comunican previamente a Correos.

Los envíos franqueados con máquinas de franquear se depositan en ventanilla con los mismos criterios de clasificación y presentación que las remesas masivas de envíos (clasificados por pesos, formatos y ámbitos de destino). Deben ir acompañados de albarán por duplicado. No pueden ser depositados en buzones.

La fecha de la marca de franqueo debe coincidir con la fecha de depósito. Solo se admitirá como excepción envíos con fecha retrasada de hasta 24 horas siempre que en el momento de depósito el usuario presente los envíos con una estampación adicional (la segunda estampación) por importe de cero euros, con la fecha del día de depósito.

Los envíos franqueados a máquina que se presenten con insuficiencia de franqueo podrán completar esa insuficiencia con sellos cuando sea el cliente quien aporte esos sellos y los adhiera en el momento de la admisión. **La Oficina no puede completar la insuficiencia con venta de sellos**, lo hará mediante los medios de pago admitidos en oficina (franqueo pagado en oficina genérica a etiquetas generadas por IRIS). Por tanto, las formas de pagar la insuficiencia de franqueo son las siguientes:

- En efectivo (que dará lugar a que la Oficina estampe el sello de franqueo genérico en oficina en cada envío o adhiera etiquetas generadas por IRIS).
- Con una impresión adicional de máquina de franquear (el envío puede llevar como máximo dos impresiones).
- Sellos adheridos por el propio cliente (ya dijimos que la oficina no venderá sellos para este fin).

Finalmente, cabe señalar que múltiples oficinas de Correos disponen de máquinas de franquear de uso público para el franqueo de la correspondencia masiva de los clientes.

7.3.3. Las estampillas de franqueo

Son etiquetas adhesivas emitidas por máquinas EPELSA. En el anverso de las etiquetas figura el valor del franqueo, el número de matrícula de la máquina, las palabras "Correos" y "España", y la cornamusa. Estas estampillas pueden reflejar también la fecha de emisión. Con ellas se puede franquear todo tipo de envíos postales.

Este sistema de franqueo, con carácter general, ha sido sustituido por los nuevos sistemas de franqueo denominados: "franqueo pagado en oficina genérico" y "franqueo mediante etiquetas generadas por IRIS", que se aplican a los envíos que se admiten en oficina, salvo en oficinas auxiliares/servicios rurales dotados de máquina expendedora de estampillas, que seguirán utilizando las estampillas de franqueo exclusivamente para los envíos admitidos en la oficina rural.

El responsable de la oficina técnica con oficinas auxiliares que dispongan de estampilladora debe verificar que las estampilladoras están dadas de alta en IRIS. Si no es así, tiene que proceder a darlas de alta para poder llevar el control del gasto de estampillas.

Los rollos de estampillas se suministrarán directamente a las oficinas auxiliares o enlaces rurales dotados de máquina expendedora desde los almacenes provinciales, debiendo llevar un control riguroso de los rollos que se suministran y del consumo de los mismos:

- Número de serie del rollo.
- Fecha de recepción del rollo.
- Fecha de puesta en producción en la máquina.
- Fecha de consumo del rollo.

Mensualmente, las oficinas auxiliares y/o servicios rurales deberán enviar obligatoriamente a la unidad de finanzas de su jefatura provincial un resumen de los rollos consumidos. En el caso de no haberse producido el consumo efectivo de ningún rollo, se enviará igualmente, con la indicación de NEGATIVO.

A efectos de controlar el nivel de ingresos, diariamente la oficina auxiliar o servicio rural con máquina expendedora de estampillas enviará a su oficina postal técnica el producto de la venta de estampillas por el procedimiento habitual, remitiendo el tique diario de borrado de la máquina.

Al finalizar el mes, la oficina auxiliar o servicio rural enviará el tique de gran total del mes finalizado a la unidad de administración postal de la zona para el control de ingresos de la máquina, dejando archivada una segunda copia en la propia oficina auxiliar o servicio.

En el caso de que se produjera la inutilización de estampillas de franqueo y hayan sido ya contabilizadas por la máquina, se enviarán las estampillas inutilizadas a su oficina postal adheridas en una hoja en blanco, junto con el tique diario de liquidación, descontando el importe del franqueo inutilizado del ingreso o remesa de metálico a realizar para que la oficina postal tenga constancia de la diferencia producida.

De igual modo, si se produjeran incidencias de reparación de la máquina, se remitirá acta que lo justifique a la unidad de Administración Postal y Telegráfica de su jefatura provincial, dejando copia de la misma en la oficina auxiliar o servicio para su constancia.

En algunos casos, cuando las cantidades a liquidar sean muy pequeñas, las liquidaciones no tienen que ser diarias, siempre que: no se demore la liquidación más de 7 días naturales y que el importe a liquidar (acumulado o no) no supere los 100 € (cuando el importe pendiente supere los 100 € se deberá liquidar en el día).

Diariamente, el responsable de la oficina técnica tiene que verificar que se actualiza el gasto de estampillas procedente de la oficina u oficinas auxiliares en el sistema IRIS. Para ello, recibe por el conducto habitual del SSRR responsable el borrado diario emitido por la máquina expendedora de estampillas y el importe en metálico, que tiene que ser coincidente, salvo los casos en que existan estampillas deterioradas.

7.3.4. Las estampillas expedidas por máquinas de uso público

El acceso a la máquina para su puesta en funcionamiento por el empleado se realiza abriendo la puerta de la máquina con la llave correspondiente. Al abrir la máquina entra en modo mantenimiento; la primera pantalla pedirá un número de 5 cifras.

El módulo del monedero está compuesto de 5 tubos que pueden almacenar las siguientes monedas: 0.01 €, 0.05 €, 0.20 €, 0.50 € y 1 €. La primera vez que se vaya a utilizar la máquina se tendrán que recargar dichos tubos con tres monedas cada uno, siguiendo un orden:

1. 3 monedas de 1 €.
2. 3 monedas de 5 céntimos de €.
3. 3 monedas de 1 céntimo de €.
4. 3 monedas de 20 céntimos de €.
5. 3 monedas de 50 céntimos de €.

Lo normal es que estas máquinas presten el servicio de venta de estampillas, aunque algunas de ellas venden también sobres y permiten el pesado de los envíos, emitiendo la estampilla por el valor correspondiente.

La máquina permite imprimir dos listados principales:

- Fin día: Para realizar un fin de día y puesta a cero de totales parciales.
- Listados: Totales históricos y estadísticas de venta.

Al finalizar el día, se debe ingresar en COM2 los importes cobrados por la venta tanto de estampillas como de productos, añadiéndolos a la cuenta correspondiente.

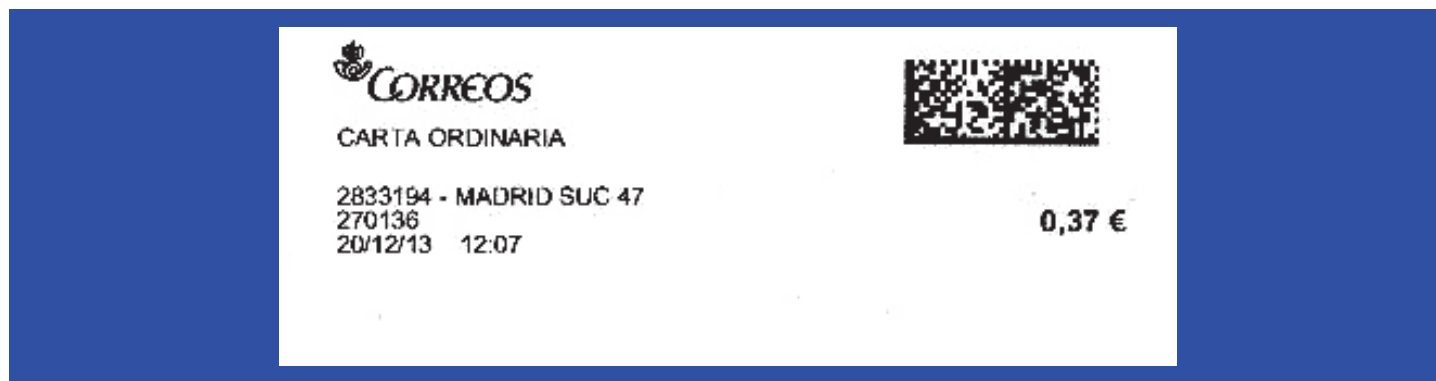
Para gestionar la venta de los productos cargados en las máquinas habilitadas para ello, se debe dar de alta en IRIS la citada máquina como una oficina dependiente, cargándola mediante remesas y liquidando sus ventas como una venta de oficina dependiente.

En los envíos que los clientes depositen en oficinas franqueados con estampillas, se deberá:

- Comprobar que las estampillas llevan número de máquina y preguntar dónde han sido adquiridas.
- Si el número de envíos no es significativo, se fotocopiará el anverso y reverso de un envío, de forma que sea legible el número de máquina y el remitente. Se dará curso a los envíos y se pondrá en conocimiento del responsable de la Jefatura de Red de Oficinas.
- Si el número de envíos es masivo o se trata de un número significativo de envíos certificados, antes de proceder a su admisión se pondrá en conocimiento del responsable en la Jefatura de Red de Oficinas, fotocopinando el anverso y reverso de un envío en el que se vea con claridad el número o números de máquina que las ha expedido y el remitente de los envíos, quedando a la espera instrucciones.

7.3.5. El franqueo mediante etiquetas generadas por IRIS

El sistema IRIS de admisión de envíos en Correos permite generar etiquetas de franqueo para envíos postales de las líneas básica, económica, urgente y de paquetería.



En la etiqueta de franqueo generada por IRIS constan: el logotipo de Correos, el tipo de envío, la oficina de admisión, el NIP del empleado, la fecha y la hora, un código bidimensional o Datamatrix con toda la información del envío, y el valor de franqueo

En los envíos registrados, IRIS dispone de dos tipos de etiquetas:

- a) Etiqueta pequeña,** solo de franqueo, para todos los envíos internacionales de correspondencia y para los envíos nacionales que pesen menos de 250 g y no sean reembolso o paquetería (contiene la identificación del tipo de envío, el valor de franqueo, el nombre de la oficina, el NIP del empleado de admisión, el día y la hora de admisión, el número del envío y el código de barras); esta etiqueta se pega en el ángulo superior derecho del anverso del envío.
- b) Etiqueta grande,** en general de paquetería, que contiene, además de los datos anteriores, los datos del remitente y del destinatario, el peso en gramos y los posibles valores añadidos. La impresión de esta etiqueta a través de IRIS será obligatoria, en el caso de los envíos nacionales, cuando el envío sea contra reembolso, sea de correspondencia y pese 250 g o más, o sea de paquetería; en el caso de los envíos internacionales, esta impresión será obligatoria cuando el envío sea de paquetería. La etiqueta de paquetería se genera para que el envío pueda clasificarse con las máquinas de clasificar paquetes. Los envíos que llevan esta etiqueta no precisan la estampación del franqueo pagado en oficina sobre su cubierta, ya que en la propia etiqueta ya constan la identificación de Correos, la fecha de admisión y la cantidad pagada en el franqueo.

Como norma general, los envíos admitidos en oficina se franquean mediante etiquetas generadas por IRIS o mediante máquinas de franquear similares a las que utilizan los clientes privados, aunque estas máquinas son para uso exclusivo de Correos.

7.3.6. El franqueo de pago diferido

Los envíos circulan con una identificación de este medio de pago (franqueo pagado, franqueo concertado, pago diferido de libros, pago diferido de paquetería), procediéndose al pago del servicio con posterioridad al momento de admisión. Este sistema de franqueo requiere la existencia de un contrato entre Correos y el remitente. No podrán formalizar acuerdos para utilizar el sistema de pago diferido las empresas que tienen autorización para franquear envíos a terceros, salvo en el caso de pago diferido de paquetería.

7.3.6.1. El franqueo concertado

Se aplica a publicaciones periódicas calificadas por Correos como "periódicos" (que solo circulan con carácter ordinario), cuyos remitentes tengan autorización para utilizar este sistema de pago.



Los envíos acogidos a este sistema de pago llevarán impresa en el sobre o la faja la indicación de que se trata de un envío con "Franqueo Concertado", el número de autorización asignado y los datos del remitente.

Los depósitos se realizarán exclusivamente en la oficina de la localidad donde esté radicado el domicilio del editor o en la jefatura provincial.

Los depósitos se acompañarán de albarán de entrega por duplicado, con número correlativo anual. La facturación es mensual, tomando como soporte los albaranes de cada cliente.

CORREOS

7.3.6.2. El franqueo pagado

Este sistema de franqueo está pensado para grandes clientes que realizan depósitos masivos de correspondencia. Para su utilización es necesario formalizar contrato con Correos.



El franqueo pagado puede utilizarse, en el ámbito nacional e internacional, para cartas (ordinarias, certificadas y certificadas con aviso de recibo y contra reembolso), para cartas urgentes (ordinarias, certificadas y certificadas con aviso de recibo) y para Publicorreo. En el ámbito nacional puede utilizarse también para notificaciones y publibuzón.

Los envíos se depositan en las oficinas autorizadas y han de reunir las siguientes características:

- En el ángulo superior izquierdo del anverso figura el membrete del remitente.
- En el ángulo superior derecho figura impreso un cajetín rectangular (de 50 x 20 mm) que contiene, en su lado izquierdo, la cornamusa y la palabra "España"; en su lado derecho contiene dos franjas horizontales, figurando en la superior la expresión "Franqueo Pagado" y en la inferior, el número de autorización, precedido de la letra "I" si se trata de impresos (la anotación del número de autorización podrá ser sustituido por la del tipo de producto: CARTAS, PD, URGENTE —para carta urgente—).

Los depósitos de envíos se presentan acompañados del albarán por duplicado, con numeración correlativa anual. La facturación es mensual, en la cuantía que acrediten los albaranes de entrega de cada cliente.

7.3.6.3. El pago diferido de libros

Los libros que utilicen esta modalidad de pago se identificarán por medio de un distintivo que figura en el anverso, en el que constan: la dirección del destinatario, las palabras "Correos" y "España", la cornamusa y la inscripción "Pago diferido de libros". El cliente podrá excluir la palabra "libros" del distintivo si dicha palabra figura en letras mayúsculas en el anverso del envío. En la cubierta del envío figurará también la identificación del remitente.

7.3.6.4. El pago diferido de paquetería

Este sistema de franqueo requiere la formalización de un contrato. La paquetería que utiliza esta modalidad de pago se identifica mediante un signo distintivo, preimpreso o en etiqueta adhesiva, situado en la parte superior derecha de la cubierta, que contiene los siguientes datos: el nombre y la dirección de remitente y destinatario, la palabra "Correos", la cornamusa y la inscripción "Pago Diferido Paquetería", además del número de contrato.

El cliente efectúa los depósitos sucesivos acompañándolos del albarán de entrega, por duplicado, con numeración correlativa anual. La facturación se realiza mensualmente.

7.3.6.5. El franqueo de pago diferido con tecnología digital

Este sistema de franqueo fue creado para cobrar a Unipost y otros operadores postales los envíos que deposite en Correos, aunque también podrá ser utilizado por los grandes clientes. El franqueo diferido es un medio de pago instrumentado a través de un sistema basado en tecnología digital apto para aquellos sujetos intervinientes en el sector postal que pretendan depositar en la red postal titularidad de Correos envíos que, por lo heterogéneo de su formato, tamaño, tipología y peso, requieran un control adecuado. A diferencia del sistema de franqueo al contado, el usuario accederá a un crédito, asignado en función de su histórico, sus previsiones de consumo y su situación financiera, que le permitirá diferir el pago de los envíos que deposite en la red postal.

Mensualmente, Correos emitirá la factura por los envíos depositados y cargará el importe de la factura en la cuenta corriente de su domiciliación bancaria.

El ámbito de aplicación del sistema de franqueo diferido será el de los servicios incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal (SPU): prestación ordinaria de servicios postales nacionales y transfronterizos. Se incluyen:

- Cartas y tarjetas postales de hasta 2 kg de peso.
- Paquetes postales con entrega a domicilio, con o sin valor comercial de hasta 20 kg de peso.

Las condiciones de acceso al sistema de franqueo diferido son las siguientes:

- Disponer de sistemas de franqueo de tecnología digital.
- Se requiere la formalización de un contrato entre el cliente y la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.
- El usuario formalizará un depósito de aval bancario a primer requerimiento según modelo de Correos que cubra 6 meses de la facturación prevista para el ejercicio, variándose anualmente si el volumen medio facturado hubiera experimentado una variación superior al 20 % con relación al que sirvió para fijar la anteriormente constituida.

El usuario que acceda a este sistema de franqueo deberá proceder al pago de los servicios prestados por Correos mensualmente en el plazo máximo de la última semana del mes siguiente a la emisión de la factura. El pago se realizará mediante domiciliación bancaria.

Los envíos acogidos a este sistema de franqueo circularán con las improntas generadas por los sistemas de tecnología digital autorizados previamente por Correos, que identifican individualmente cada envío mediante datamatrix y garantizan la no duplicidad de los mismos.



1. Código del país.
2. Identificador centro de admisión.
3. Identificador de la máquina (matrícula). Dos primeros dígitos del fabricante (ej. AA).
4. Signo 2D Datamatrix.
5. Importe del franqueo en formato estándar xxx,xx €.
6. Fecha de depósito del envío.
7. Logotipo de Correos.
8. Identificador del producto postal, en su caso con valores añadidos.
9. Contador ascendente ítems franqueados.
10. Sujeto interviniente: cliente, operador postal, empresa consolidadora, entidad colaboradora.
11. Espacio para marca publicitaria y datos identificadores del usuario: dirección, CP, localidad, provincia, teléfono, fax.

La impronta deberá incorporar, entre otra, la siguiente información:

- Importe del franqueo del envío, incluyendo valores añadidos si los tuviera.
- Código identificador del producto que se franquea.
- Fecha del día en que se realiza el depósito en Correos.
- Identificador de la máquina de franquear.
- Identificador del centro de depósito.

En el espacio reservado para la identificación del usuario se incluirá, además de la leyenda "Franqueo Diferido", la localidad y el centro de depósito.

En aquellos casos en los que el usuario, por error, haya franqueado una serie de sobres o cubiertas perfectamente legibles, podrá solicitar la reposición del importe del crédito utilizado dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de la impresión. Para tener derecho a la solicitud y reposición de este importe del crédito, deberá entregar los sobres o cubiertas objeto de la solicitud. Correos facturará el 5 % del importe inutilizado en concepto de gestión de reposición de crédito.

7.3.6.6. El franqueo en destino

Este sistema permite que el franqueo no sea abonado por el remitente sino por el destinatario, mediante la contratación en la oficina de Correos de un apartado de Franqueo en Destino **(FD)**.

Solamente puede utilizarse para cartas, tarjetas postales, hojas-pedido de librería y llaveros con número clave de identificación, en todo caso, como correspondencia ordinaria de ámbito nacional.

Los envíos a franquear en destino pueden depositarse en los buzones públicos sin necesidad de que se les adhiera franqueo alguno.

En el ámbito internacional, existe un servicio similar denominado **"Correspondencia Comercial-Respuesta Internacional" (CCRI)** que se aplica a cartas y tarjetas postales con un peso máximo de 250 gramos con carácter general (ese es el límite para España), aunque los países que se detallan a continuación las reciben de hasta 2 kg: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Noruega, Polonia, República Checa, Rumania, Suecia y Suiza.

Los envíos se entregan al titular del apartado especial de FD relacionados en una nota de retirada de envíos, modelo FD 1. El titular podrá efectuar el pago del franqueo en el momento de retirar los envíos o bien en los periodos convenidos si ha formalizado un contrato.

7.3.7. El prepago

Este sistema permite que los sobres o embalajes que sirven para acondicionar los envíos incorporen el precio del servicio postal correspondiente. Entre otros, se incluyen en esta categoría los sobres prepagados de Paq Premium y Paq estándar.

7.3.8. El franqueo electrónico

Es una opción de pago para los servicios enviados online o prerregistrados online, aunque también el usuario del servicio puede utilizar las opciones de prepago o de abono en el momento de depósito de los envíos en la oficina. Las formas de pago habilitadas en la web de Correos son:

- PayPal, tarjeta de crédito o débito (4B, Maestro, MasterCard o Visa).
- E-pagado: sistema de pago en internet garantizado por Bankinter que permite el pago por internet sin usar la tarjeta de crédito.

7.3.9. Los Cupones-respuesta ("Coupon-Response")

No se pueden considerar un sistema de franqueo propiamente.

Son efectos (vales) emitidos por la Oficina Internacional de la Union Postal Universal (UPU). Son expedidos por los países miembros que hayan aceptado encargarse de los mismos. Su plazo de validez es el que figura en el propio vale.

Se adquieren en un país y pueden canjearse en otro de la UPU por sellos de Correos equivalentes al franqueo mínimo de una carta ordinaria, dirigida al extranjero en un valor fijado en las tarifas vigentes. Su venta y canje se efectúa en todas las oficinas donde exista venta de sellos.

Los cupones respuesta internacionales se ajustan al modelo CN01.

7.3.10. Las irregularidades en materia de franqueo

El control del franqueo que llevan los envíos postales se realizará únicamente en las unidades de admisión de los mismos.

Los envíos postales destinados a circular por territorio nacional que ingresen en la red postal pública sin franqueo o con franqueo insuficiente deberán abonar en concepto de insuficiencia de franqueo, **como mínimo, el doble de dicha insuficiencia**, que será satisfecha por el remitente o por el destinatario, según proceda.

Si se detecta que algún envío no dispone de franqueo o este es insuficiente, se tendrán en cuenta las normas de procedimiento que a continuación se indican:

a) Envíos insuficientemente franqueados presentados para su admisión en oficinas o centros de admisión masiva: No serán admitidos sin que el remitente complete el franqueo hasta el importe que corresponda, según la clase y categoría del envío.

b) Envíos insuficientemente franqueados depositados en los buzones de la red postal pública: El procedimiento será diferente según lleven o no consignado el remitente.

b.1) Envíos en los que aparece consignado el remitente:

En este caso, el responsable de la recogida de buzones o la persona designada al efecto procederá a matasellar los signos de franqueo y a identificar el envío como insuficientemente franqueado, adhiriendo la etiqueta correspondiente (T=) en la zona central de la parte superior del anverso, mediante la que se identificará el envío como insuficientemente franqueado y en la que se indicará el importe a abonar correspondiente a la tarifa por insuficiencia de franqueo.



El tratamiento posterior depende del peso del envío según las siguientes tipologías:

b.1.1) Envíos de hasta 100 g de peso:

Se procede a adherir en su reverso una etiqueta informativa para el remitente con el siguiente texto:

Este envío ha sido devuelto por estar franqueado de forma insuficiente. Para que pueda ser cursado deberá presentarlo en cualquier oficina de Correos y Telégrafos y abonar el importe de la tarifa por insuficiencia de franqueo que se indica en el anverso. Si desea depositarlo en un buzón habrá de franquearlo previamente por este importe.

Después, se devolverá el envío al remitente de forma inmediata por correo ordinario. Si posteriormente se presenta el remitente en la oficina y abona la tarifa por insuficiencia de franqueo, se estampará sobre el envío el sello de franqueo genérico en oficina (o etiqueta generada por IRIS), de forma que quede visible el hecho de que dicha tarifa ha sido abonada. Seguidamente, el envío se cursará a destino.

b.1.2) Envíos de más de 100 gramos:

Se procede a confeccionar un aviso de insuficiencia de franqueo, dirigido al remitente, en el que se le comunica la existencia de uno o varios envíos con insuficiencia de franqueo, así como la forma de subsanar tal deficiencia mediante el pago de la tarifa correspondiente en la oficina de Correos, advirtiéndole que si transcurren 10 días hábiles desde la fecha del aviso sin que se subsane la deficiencia, el envío o envíos le será devuelto.

En los municipios con varias oficinas de Correos, los envíos insuficientemente franqueados que deban ser avisados se trasladarán de forma inmediata a la oficina más próxima al domicilio del remitente, que será la encargada de confeccionar el aviso de insuficiencia de franqueo dirigido al remitente.

El aviso se entregará por correo ordinario el primer día hábil siguiente a la fecha de depósito del envío.

Si el remitente se persona en la oficina de Correos y abona la tarifa por insuficiencia de franqueo, se estampará sobre el envío el sello de franqueo genérico en oficina (o se adherirá una etiqueta generada por IRIS), de forma que quede visible el hecho de que dicha tarifa ha sido abonada. Seguidamente, el envío se cursará a destino.

Si, por el contrario, el remitente desea retirar el envío o envíos, se le advertirá de que no podrá depositarlo de nuevo, salvo que sea franqueado por el importe que corresponda a la tarifa por insuficiencia de franqueo.

b.1.3) Pluralidad de envíos depositados por un mismo remitente que sumen un total de 25 o más, con independencia de su peso.

En este supuesto, se procederá según lo establecido en el punto anterior para envíos de más de 100 gramos.

b.2) Envíos en los que no aparece consignado el remitente.

En este caso, el responsable de la recogida de buzones o la persona designada al efecto procederá a matasellar los signos de franqueo y a identificar el envío como insuficientemente franqueado, adhiriendo la etiqueta correspondiente (T=) en la zona central de la parte superior del anverso, mediante la que se identificará el envío como insuficientemente franqueado y en la que se indicará el importe a abonar correspondiente a la tarifa por insuficiencia de franqueo.

Seguidamente, se adhiere una etiqueta informativa en el anverso del envío con el siguiente texto:

Este envío ha sido franqueado de forma insuficiente. De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 del Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, debe abonar el importe de la tarifa por insuficiencia de franqueo que se indica en el anverso, para lo cual presentará la cubierta de este envío en cualquier oficina de Correos y Telégrafos. Comuníquese al remitente la obligación de franquear correctamente para evitar molestias innecesarias.

Posteriormente, estos envíos se cursarán a la localidad de destino y se entregarán al destinatario como correo ordinario. En el momento de la entrega no se cobra nada al destinatario. Es este el que, después de la entrega, debe personarse voluntariamente en una oficina de Correos y pagar la tarifa de insuficiencia de franqueo.

Si el envío va dirigido al extranjero, la insuficiencia se hará constar adhiriendo la etiqueta correspondiente (T=), en la que se indicará el importe del franqueo que falta y, bajo una barra de fracción, el importe mínimo de su precio correspondiente a la primera escala de peso de los envíos prioritarios o de las cartas expedidas al extranjero. Estos envíos se clasifican y cursan a destino con el resto de la correspondencia internacional.

Cuando se estime que la insuficiencia de franqueo es abusiva o intencionada por la pluralidad y frecuencia de envíos mal franqueados realizados por un mismo remitente, el responsable de la recogida de buzones o la persona que se designe al efecto lo pondrá en conocimiento del órgano del que dependa, a efectos de determinar la forma de proceder en cada caso concreto.

Tanto en origen como en destino, el personal que atienda las insuficiencias de franqueo habrá de extremar la atención a remitentes y destinatarios, facilitando folletos de tarifas y toda la información necesaria, de forma que la ocasión sirva para promocionar la imagen y los servicios de Correos.

Los envíos registrados, al ser admitidos y franqueados en ventanilla, no circulan nunca tasados, siendo responsable de su correcto franqueo el empleado que realiza la admisión.

Las etiquetas que pueden utilizarse en este proceso de trabajo son:

T-1: etiqueta que indica la tarifa por insuficiencia que se ha de pagar.

T-2-D: etiqueta informativa que se adhiere cuando la carta se entrega al destinatario sin haberse podido cobrar la insuficiencia al remitente.

T-2-R: etiqueta informativa que se adhiere cuando la carta se devuelve al remitente para que abone la tarifa por insuficiencia de franqueo.

T-3: Aviso informativo que se deja al usuario en el buzón para indicarle que tiene que pasar por oficina a pagar la insuficiencia de franqueo de envíos que pesan más de 100 g, o si hay 25 o más envíos.

7.4. Medios de pago en oficina

Por la venta de productos o prestación de servicios, esto es, "ventas al contado" que se realizan en las oficinas de Correos, se podrán aceptar única y exclusivamente los siguientes medios de pago, con las restricciones y excepciones que Correos establezca en cada momento, en cuanto a productos y servicios a aplicar, importes o restricciones sobre los propios medios de pago: billetes y monedas de curso legal, transferencias bancarias y tarjetas de crédito/débito.

7.4.1. Billetes y moneda metálica de curso legal

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 7/2012 de 29 de octubre, de Modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención de blanqueo de capitales y lucha contra el fraude, no se puede gestionar el cobro en metálico por importe superior a 2.499,99 €.

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

Asimismo, están excluidas de esta limitación las operaciones de Giro y Western Union, a falta de pronunciamiento a este respecto por parte de la Agencia Tributaria.

7.4.2. Transferencia bancaria

El cliente deberá entregar resguardo de la transferencia realizada por el importe de la compra o prestación del servicio. El resguardo deberá estar mecánicamente validado y sellado por la entidad financiera de origen con fecha anterior a la realización de la compra o prestación del servicio.

En este caso, la oficina debe confirmar que el abono de la transferencia figura en cuenta bancaria a través de la banca electrónica.

Si la oficina es una de las que no operan con cuenta corriente, se debe facilitar al cliente el número de la cuenta de su Intervención de Zona. La oficina comunicará tal circunstancia a la intervención y, únicamente cuando esta confirme el ingreso en cuenta, se procederá a prestar el servicio al cliente.

CGGT
CORREOS

7.4.3. Tarjeta de crédito/débito

IRIS acepta el pago con tarjeta de crédito/débito sin importe mínimo.

Los servicios para los que podemos aceptar determinadas tarjetas como forma de pago son todos aquellos que se cobran por la bolsa de la aplicación IRIS. Quedan excluidos del pago con tarjeta, por distintos motivos, los siguientes servicios:

- Recargas Telecor.
- Cualquiera de las modalidades de envío de dinero:
 - Western Union.
 - Giro electrónico.
- Cobro de recibos.
- Locutorios.
- Todos los importes cobrados en SGIE:
 - Reembolsos.
 - Importes trámites aduaneros.
 - Factaje.
 - Devolución de paquetería.
- Cualquier otro que no se cobre por la bolsa de IRIS.

Se aceptarán tanto las tarjetas de débito como tarjetas de crédito.

Las tarjetas que quedan excluidas son:

- American Exprés.
- Dinners Club.
- Cualquier otra tarjeta que el terminal rechace.

El aparato necesario para el cobro con tarjeta es el PIN Pad. El PIN Pad está compuesto por una pantalla, dos lectores (lector de banda y lector de chip) y un teclado. El PIN Pad va conectado al puesto IRIS a través de un cable. Las tarjetas con chip se introducen por la parte inferior. Las tarjetas sin chip se pasan por la banda lateral.

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 de **"OK"** con la que se aceptan las operaciones realizadas.
- Una tecla de **"CORR"** con la que se corrige algún error que se cometa en una operación.
- Una tecla de **"CAN"** que cancela una operación ya iniciada.
- Y un **teclado alfanumérico** con el que se teclea el número PIN de la tarjeta.

En IRIS 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.

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:

- Solicitud de 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 el teclado del PIN Pad.
- Solicitud de autorización.
- Resultado de la operación.

Si la bolsa de compra está compuesta por productos que permiten el pago 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 con los productos que no pueden ser cobrados con tarjeta.

The screenshot shows the CORREOS IRIS 6.0 application interface. A modal dialog box is centered on the screen with the following text:

CORREOS IRIS 6.0

La bolsa de compra contiene productos que no pueden ser cobrados con tarjeta. ¿Desea dividir la bolsa?

Buttons: **Aceptar** and **Cancelar**

The background interface includes a top navigation bar with the CORREOS logo and user information. Below this, there are sections for 'Forma de cobro' (Payment Method) with radio buttons for 'Metálico', 'Cheque', and 'Tarjeta' (selected). There is also a 'Código Promoción' field. To the right, a 'Cobro' (Payment) summary shows: Total (27,00), Entregado (27,00), and A devolver (0,00). Below this, a list of services is shown: 'Servicios Relacionados' (Related Services) with 'Bolsas' (Bags) and 'Pendientes' (Pending), and 'Últimos Servicios' (Last Services) with 'Carta Certificada' (Certified Mail). At the bottom, a 'Total' section shows the total amount (27,00) and a note about VAT (IVA Incluir: 1,17). A 'Identificar cliente' (Identify client) button is also visible.

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, la cual quedará como bolsa pendiente de cobrar.

Si el usuario intenta realizar una nueva admisión de cualquier producto nuevo en cualquiera de estas bolsas, se mostrará un mensaje que le indica que no es posible realizar dicha admisión.

Una vez finalizada la operación de compra correctamente, se imprimirá el tique por la Epelsa con el formato habitual. Se imprimirán por ella los documentos de pago con tarjeta: si la tarjeta es de PIN, este documento se entrega al cliente y no es necesario que la oficina se quede con ninguno; si la tarjeta es de firma, el cliente ha de firmar este documento y la oficina se quedará con él para archivarlo en la serie 05 y reimprimirá una copia para el cliente desde la opción reimpresión de Fra. Simpl.

En caso de error en la impresión de los documentos asociados al pago (tique de caja y resguardo del pago con tarjeta), el sistema permite reimprimir dichos documentos para entregárselos al cliente.

7.4.4. Tarjeta Más Cerca

Se trata de una tarjeta recargable con la que se pueden pagar todos los servicios prestados en una oficina, excepto: envíos de dinero, reembolsos y cobro de recibos.

En esta tarjeta han quedado integrados los clientes postlibris.

Al capturar el código de la tarjeta, aparecen grabados los datos del cliente.

Se remite una factura mensual.

7.5. Emisión de facturas

Después de vender un producto o realizar un servicio, debemos preguntar al cliente si va a querer la emisión de factura en el momento, por lo que se le preguntará antes de terminadas sus operaciones si necesita factura o no, con el fin de emitirla en el momento, evitando así solicitudes y reclamaciones posteriores. En cumplimiento del Real Decreto 1619/2012 estamos obligados a emitir factura simplificada a partir de 400 € por ventas o servicios que no sean de terceros. Así pues, siempre que se vaya a cobrar una bolsa superior a ese importe y no se haya seleccionado la opción "con factura", el sistema lanzará un mensaje para impedir que se cobre la bolsa sin emitir la factura, obligando a introducir los datos del cliente para emitir la factura correspondiente.

La emisión de facturas deberá atenerse a las siguientes normas:

- Está prohibido emitir cualquier tipo de factura (talonarios, plantillas de Excel, etc.) que no haya sido generada a través del sistema IRIS.
- Las oficinas auxiliares y servicios rurales que tengan necesidad de obtener una factura para un cliente deberán realizar el proceso de admisión de los productos o servicios objeto de dicha factura a través de su oficina técnica correspondiente, solicitando del cliente los siguientes datos, necesarios para la emisión de la factura:
 - Nombre o denominación social.
 - Domicilio fiscal.
 - N I F.

Las oficinas de Correos también pueden hacer facturas a posteriori de las operaciones que los clientes han realizado en cualquier oficina de Correos con la antigüedad máxima de un año. Estas facturas se denominan facturas recapitulativas.

En una misma factura recapitulativa pueden incluirse varios tiques diferentes, siempre que estos se hayan emitido en el mismo mes y año. Por tanto, se tendrá que emitir una factura recapitulativa para cada tique o tiques emitidos durante un mismo mes y año.

Otros requisitos necesarios para emitir estas facturas son: los tiques no pueden haber sido incluidos en otra factura anterior y deben pertenecer a una misma zona impositiva (no se pueden emitir facturas con tiques que, aunque sean del mismo mes y año, se hayan obtenido, por ejemplo, en oficinas de la península y de Canarias o Ceuta y Canarias).

Para llegar al módulo de creación de facturas recapitulativas, hay que seguir la siguiente ruta en IRIS: Menú> Gestión> Facturas Recapitulativas> Nueva Factura.

También se pueden hacer en oficina facturas correctivas. Un cliente puede solicitar en las oficinas de Correos una modificación de datos de cliente (nombre, dirección, etc.) de una factura. El proceso sigue los siguientes pasos: se busca la factura original, a continuación se selecciona el botón "Factura correctiva" y en la pantalla siguiente se procede a modificar los datos del cliente (se pueden modificar todos los datos excepto el DOI/NIF/CIF; en este caso habrá que remitir solicitud al área de facturación).

Toda modificación conlleva la generación de dos facturas:

- Nota de abono: igual que la factura original, pero de signo negativo.
- Correctiva: que incorpora los datos ya modificados.

Ambas facturas se imprimen y se entregan al cliente. Todas las operaciones realizadas quedan grabadas en la base de datos.

PARTE 2: PROCEDIMIENTOS DE ADMISIÓN

La Ley Postal define la expresión "puntos de acceso a la red postal" como las instalaciones físicas del operador postal designado para la prestación del servicio postal universal donde los remitentes pueden depositar envíos postales, tales como los centros de admisión masiva, las oficinas, las estafetas y los buzones a disposición del público.

Correos facilita a sus clientes la admisión de los envíos mediante diversas alternativas:

- Pueden depositar los envíos en los buzones de la red pública (solo para envíos ordinarios de la línea básica y para cartas urgentes).
- Pueden depositar los envíos en la ventanilla de las oficinas.
- Los envíos pueden ser recogidos por personal de Correos en el propio domicilio del cliente (en el caso de clientes con contrato).
- En los núcleos rurales, la admisión se realiza en oficinas auxiliares o por el propio cartero, que recoge los envíos al paso.
- Pueden hacer uso de la admisión online en varios productos: cartas, tarjetas postales, telegramas, burofax.
- Los clientes con contrato que pretendan enviar remesas masivas pueden usar los puntos de admisión masiva o los centros de admisión masiva.

7.6. El depósito en buzones

El cliente debe acondicionar y franquear con sellos sus envíos correctamente, después los depositará en algún buzón de la red postal. Los envíos que se pueden depositar en buzones son los no registrados ni sujetos a condiciones especiales de número mínimo de objetos u otras restricciones que requieran comprobación previa: cartas y tarjetas postales ordinarias y cartas urgentes.

La recogida de los buzones se llevará a cabo todos los días laborables (tantas veces como sea necesario cada día). Con carácter general, la hora final de recogida es:

- **De lunes a viernes:** las 17 h en jefaturas provinciales, administraciones y oficinas técnicas con horario de mañana y tarde; las 14 h en oficinas técnicas con horario de mañana.
- **Sábados:** las 13 h en jefaturas provinciales, administraciones y oficinas técnicas.
- **Domingo:** sin servicio.



Correos controla el horario de recogida mediante lectores ópticos de los códigos de barras de los buzones, a través del programa **MARABU 2**. La última recogida se llevará a cabo inmediatamente después de la hora de compromiso establecida por el Centro Directiva (hora que figurará expuesta en el buzón para información de los usuarios). Nunca se realizará la última recogida antes de esa hora.

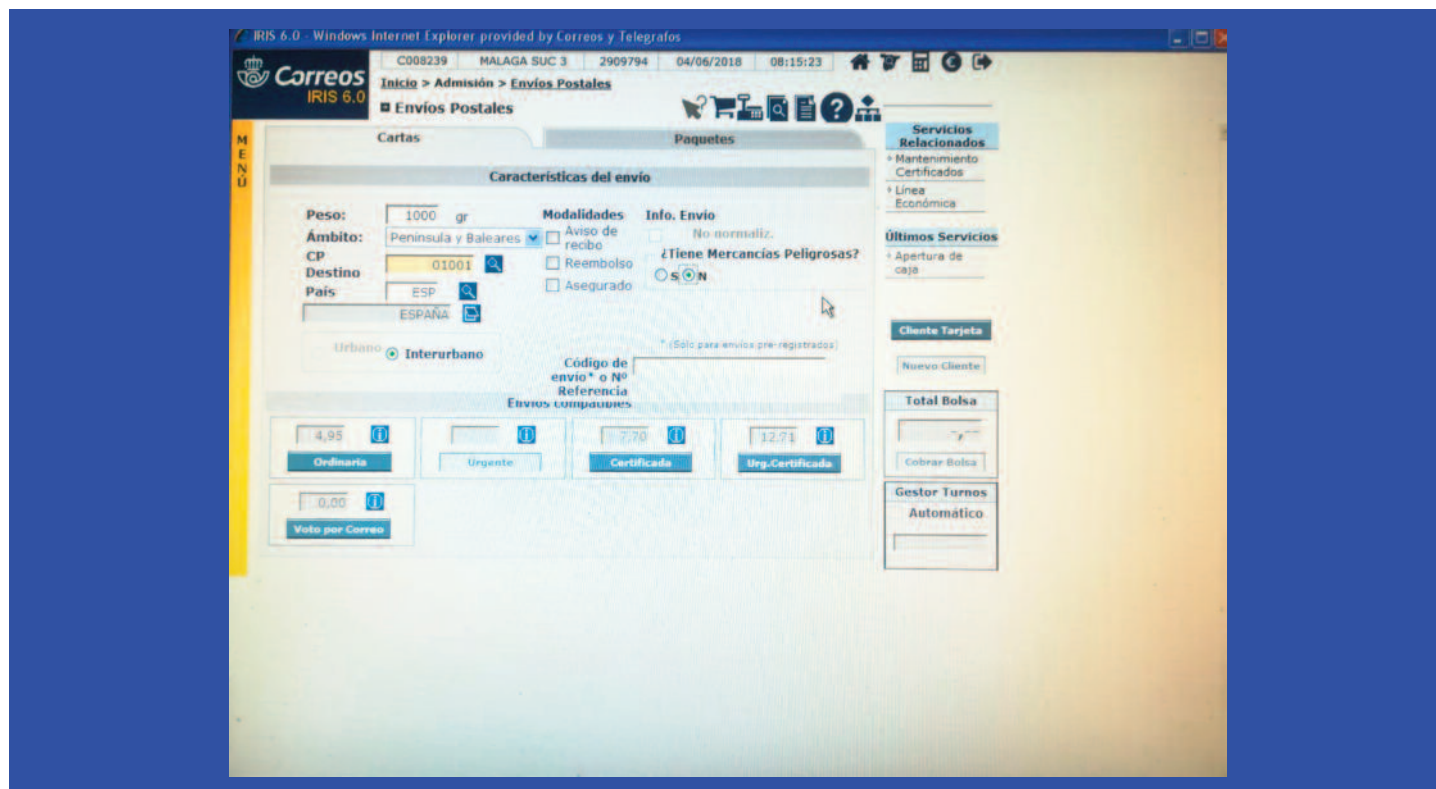
Cuando se detecten envíos urgentes correctamente franqueados en los buzones, se acondicionarán adhiriéndoles la parte izquierda de la etiqueta preimpresa de carta urgente (la parte derecha de la etiqueta se destruirá). Después, el envío se cursará con carácter urgente.

La correspondencia recogida en buzones no se matasella ni se clasifica en la unidad de origen, sino que se traslada directamente al CTA de referencia para su matasellado y tratamiento.

CGT
CORREOS

7.7. La admisión en Oficina

La admisión de los productos postales en las oficinas de Correos se realiza a través de la aplicación informática IRIS6.0. Esta aplicación la estudiaremos de forma detallada en el tema 12.



En esta pantalla inicial de "Envíos Postales" se nos muestra un apartado central, denominado "Características del envío", en el que aparecen diversos campos que se han de rellenar en el proceso de admisión:

- Peso: es obligatorio introducir el peso en gramos de todo envío postal. Esta operación puede hacerse de dos maneras: lo calcula automáticamente la balanza o se puede introducir manualmente.
- Ámbito: para los envíos interiores (España), los envíos pueden ir dirigidos a los siguientes ámbitos tarifarios: península y Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.
- CP: el código postal de destino es un campo obligatorio para todos los envíos que tienen como destino España.
- País: indica el país de destino del envío; por defecto, se muestra España.
- Urbano/ Interurbano: para indicar si el destino está en la misma ciudad de admisión o en otra, dentro de España.
- Modalidades: en este bloque se nos muestran los posibles valores añadidos que puede llevar el envío: Aviso de Recibo, Reembolso, Asegurado (valor declarado o seguro).
- Info. envío: debemos marcar si el envío es no normalizado.
- ¿Tiene mercancías peligrosas?: hemos de marcar Sí o No. Si el envío contiene mercancías peligrosas, no se podrá admitir como un envío ordinario.

- Código de envío o N° Referencia: este campo se utiliza para la lectura del código de barras de envíos prerregistrados.

- Peso volumétrico: exclusivamente en la ventana para la admisión de paquetería aparecen los campos necesarios para calcular el peso volumétrico de los envíos: alto, ancho y largo (en cm) y peso volumétrico (en g).

Toda la información que se introduce en esta primera pantalla se traspasa de manera automática a la posterior ventana de admisión de envíos de correspondencia o de envíos de paquetería, según sea el caso. En la parte inferior de cada una de estas pantallas se nos muestran los envíos compatibles con las características del envío que hemos introducido previamente.

Desde "Inicio> Envíos postales> Cartas" se pueden admitir los siguientes productos:

- Ordinaria.
- Urgente.
- Certificada.
- Urgente certificada.
- Voto por correo.

Desde "Inicio> Envíos postales> Paquetes", se pueden admitir los siguientes productos:

- Paquete Azul.
- Paq Ligero.
- Paq Premium.
- Paq estándar.
- Paquete internacional estándar.
- Paquete internacional económico.
- Paquete internacional Premium.
- Paquete internacional light
- Logística inversa.

Con todos los productos admitidos en oficina se han de respetar dos principios básicos:

- Los envíos que contengan objetos de los recogidos en la lista de objetos prohibidos o bien mercancías peligrosas de las no autorizadas para circular por correo se rechazarán. Todo envío que contenga mercancías peligrosas de las autorizadas para su circulación por correo ha de circular certificado para poder conocer en todo momento al remitente y al destinatario.
- Está terminantemente prohibido admitir y dar curso a envíos postales internacionales que lleven una dirección de retorno de un país diferente a la del signo de franqueo. En consecuencia, todos los envíos admitidos en Correos solo podrán llevar una única dirección de retorno sita en España. En los casos en los que no se produzca esta circunstancia, se invitará al remitente a que modifique dicha dirección. En el caso de que no acceda, no se admitirán los envíos, advirtiéndole de que en caso de que los envíos aparezcan en buzones, no serán cursados a destino, declarándose como sobrantes.

Desde enero de 2017 se ha introducido la digitalización de la firma del cliente en el proceso de admisión registrada. El objetivo es eliminar la documentación en papel en los procesos de admisión de productos registrados en Oficina y custodiar dicha firma en formato digital, en "e-documento".

Hasta ahora, en la admisión de un envío registrado, el cliente presentaba un formulario cumplimentado (M-11A o 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. A partir del 26-5-2018, con ocasión de la entrada en vigor del nuevo Reglamento sobre Protección de Datos, sólo se utilizarán estos formularios por los Servicios Rurales.



CORREOS

NACIONAL



M11A16082181063E

REMITENTE

D/D* _____

C/ _____

Población _____

País _____ tel. móvil _____

Nº Contrato _____

DNI / CIF / Otro _____

Nº _____

Provincia _____

E-mail _____

Nº Cliente _____

CP _____

DESTINATARIO

D/D* _____

C/ _____

Población _____

País _____ tel. móvil _____

DNI / CIF / Otro _____

Nº _____

Provincia _____

E-mail _____

CP _____

PRODUCTO

☐ Carta ☐ Carta Urgente ☐ Paquete ☐ Tique

SERVICIOS ADICIONALES (según producto)

☐ Valor Declarado ☐ Seguro ☐ Importe _____ €

☐ Aviso de Recibo (AR) ☐ DUA

☐ eInt ☐ (ISSD) Entrega Exclusiva Destinatario

ENTREGA

☐ Resembolso ☐ Ingreso en cuenta ☐ A domicilio

☐ Domicilio ☐ Oficina elegida *

ESPACIO A RELLENAR POR CORREOS (VALIDACIÓN)

REMITENTE

DESTINATARIO

PRODUCTO

Firma Remitente o Autorizado:

* Si conoce la Dirección de la oficina elegida, refiérase en la dirección del destinatario.

WU 197 197 www.correos.es

regula: 2014/1004/2012

CORREOS INTERNACIONAL		 97711950131370717
SENDER / ENVIADOR		
Nombre / Name		DIR / C / City / National / Address / Zip / Zip / Country
Empresa / Company		Página de contacto / Contact Person
C / Street	Nº No.	Pais / País CP / Postalcode
Residencia / Town		Provincia / Province
Plus / Country	Email	
Teléfono / Telephone no.		Nº Cuenta / Account no.
DESTINATARIO / ADDRESSEE		Nº Cuenta / Account no.
Nombre / Name		DIR / C / City / National / Address / Zip / Zip / Country
Empresa / Company		Página de contacto / Contact Person
C / Street	Nº No.	Pais / País CP / Postalcode
Ciudad / City		País / Country
Teléfono / Telephone no.		Email
PRODUCTO / PRODUCT		
☐ Carta / Letter ☐ Carta Orgénica / Organic Letter ☐ Paquete / Parcel Tipo / Type		
SERVICIOS ADICIONALES / ADDITIONAL SERVICES depending on product		
☐ Aduana de Recibo (AR) / Advice of Delivery ☐ Seguro / Insurance Seguro - Assurance		
☐ Declaración / Declaration ☐ Reembolso / Refund Reembolso - Refund		
☐ Valor Declarado / Declared value Seguro - Assurance		
CONTENIDO DEL ENVÍO / CONTENTS OF ITEM		
☐ Documentos / Documents Mercancías / Merchandise Muestras comerciales / Commercial Samples		
☐ Regalos / Gifts Mercancías / Merchandise Otros / Other		
☐ Mercancías / Merchandise Mercancías comerciales / Business goods		
DETALLE DEL CONTENIDO / INFORMATION ON CONTENT		
☐ Nº Envíos / Packages ☐ Nº Cuenta / Account no. ☐ Nº Certificado / Certificate no.		
Descripción detallada del contenido / Detailed description of contents		Valor (€) / Price (€), Cantidad / Quantity
Descripción detallada del contenido / Detailed description of contents		Declaración de valor / Declaration of value
Declaración de valor / Declaration of value: ☐ Declaración de valor / Declaration of value ☐ Valor cero / Zero value		
Observaciones / Comments		
ESPACIO A RELLENAR POR CORREOS / FILLING / FOR CORREOS USE ONLY (FILLING)		
RECEIVED BY DESTINATARIO / ADDRESSEE		
RECEIVED BY CORREOS / POST		
Firma Beneficiario / Signature of Recipient		

Con la digitalización de la firma, el cliente no tiene que cumplimentar y firmar el formulario preimpreso; 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 internacional económico.
- Paquete estándar.
- Paquete internacional light.
- 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".

CORREOS

El proceso de admisión sigue los siguientes pasos: seleccionamos el tipo de envío y, dependiendo del tipo de producto que queramos admitir, el check de digitalización aparecerá marcado o no por defecto.

Los productos para los que aparece marcado por defecto son:

- Carta certificada.
- Carta certificada urgente.
- Paq Premium.
- Paq estándar.
- Paquete Azul.
- Logística inversa.
- Paquete internacional económico.
- Paquete internacional estándar.
- Paquete internacional Premium.
- Paquete internacional light.
- Fax, burofax.

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

The screenshot displays the 'Correos IRIS 6.0' software interface. The main window is titled 'Carta certificada' (Certified Letter). It features several sections for data entry and service selection. The 'Destino' (Destination) is set to 'ESPAÑA' (Spain). The 'Peso' (Weight) is 0.00 gr. The 'Ambito' (Scope) is 'Península y Baleares'. The 'Destino' (Destination) is 'ESP'. The 'País' (Country) is 'ESPAÑA'. The 'Tipo de envío' (Type of shipment) is 'Urbano'. The 'Servicios' (Services) section includes options like 'No normalizado', 'Aviso de recibo', 'Valor declarado', 'Reembolso', 'Ref. M11A', 'Venta con estampilladora', 'Imprimir etiqueta', 'Pequeña', 'Grande', 'Firma Digital', 'Digitalización', 'Email', 'Introduzca Email', and 'Sobre tarifa plana'. The 'Validación' (Validation) section shows 'Validar M11A' as the selected option. The 'Importe' (Amount) section shows a total of 0.00. The 'Franqueo inicial unitario' (Initial unitary postage) is 0.00. The 'Total a pagar' (Total to pay) is 0.00. The interface also includes a 'MENÚ' (Menu) on the left and a 'Servicios Relacionados' (Related Services) section on the right.

Una vez cumplimentados todos los datos del envío, incluidos los del destinatario y remitente (en los envíos de paquetería se ha de informar también del peso volumétrico), al pulsar sobre la pestaña Aceptar, se despliega una ventana emergente con la imagen que el cliente visualiza en la tableta. 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; al seleccionarlo se habilita el idioma elegido.

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 que se ha digitalizado y el condicionado del servicio.

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. En ese caso, el empleado marca la casilla Email. La casilla de "Digitalización" permanece activada. 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 email en ambos campos, se bloquea la aceptación del alta del envío.

Una vez se han cumplimentado en IRIS los datos, se activa la pestaña Aceptar. Al pulsarla se despliega una ventana emergente con la imagen que el cliente visualiza en la tableta. En esta imagen figura también la dirección de correo electrónico (también se mostrara el número de cuenta bancaria del cliente cuando el envío tenga el valor añadido de reembolso de ingreso en cuenta). El cliente verifica que los datos son correctos y firma en la tableta. Finalmente, se entrega al cliente únicamente el ticket que genera la balanza al cobrar la bolsa. No se imprime ningún documento en la Oficina.

Cuando se admitan envíos de **clientes con contrato**, siempre que el cliente con contrato (u otra persona en su nombre) 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.

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer

Tipo de Operación: Con firma en tableta, Recogido por distribución, Depositado por cliente

Idioma: Euskera

CORREOS

1151005 - PUERTO REAL

Data: 20/01/2017
Ordua: 11:15:34

7.7.1.1 Pre-registro para envíos de oficina

Este servicio está en sintonía con la operativa que acabamos de ver, que pretende la reducción del consumo de papel en el proceso de admisión de envíos registrados. Con el servicio de pre-registro, Correos pretende acortar los tiempos de espera en la admisión de productos registrados.

El usuario que quiera pre-registrar los datos de sus envíos tiene que acceder a la web de Correos: <https://www.correos.es>. Una vez en la web de Correos, debe localizar el formulario siguiendo la siguiente secuencia: TODAS LAS HERRAMIENTAS > Hazlo tú mismo > Pre-registro para envíos de oficina.

Seguidamente el cliente cumplimenta los datos del envío en una sucesión de pantallas que finalizan con la generación del código, que debe presentar en cualquier Oficina de Correos.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://portal.correos.es/ONGPREDWRITE/jsp/medio/insertarCodigo.jsp>. The page header includes the Correos logo and the SEPI logo. A message states: "Se ha generado correctamente el formulario con el siguiente código que no debes olvidar presentar en la Oficina para ahorrar tiempo y evitar incidencias:". Below this, the code **M1120161122000000006** is displayed. At the bottom right, there are buttons for "Finalizar" and "Imprimir". A pagination bar at the bottom shows numbers 1 through 9.

Posteriormente, el cliente se persona en la Oficina con el código que ha genera en la web de Correos, una vez finalizado el pre-registro. El cliente puede recibir el código en su e-mail o por SMS. También puede realizar una impresión en papel. Por lo que puede presentarlo en la Oficina en distintos formatos, tanto en forma de dígitos como en código de barras.

En la oficina, se captura el código de barras con el lector del puesto de atención al cliente (o se introduce el código a mano).



The screenshot shows the Correos IRIS 6.0 software interface. The main window is titled "Con pre-registro rápida". It features a sidebar menu on the left with various options, including "Gestión", "Envíos Postales", "Datos Pregregados", "Linea Economica", "Carta Certificada", "Telegramas", "Burofax/Fax", "Venta de Productos", "Venta Rurales", "Cobro Facturas", "Cobro Recibos", "Control de servicios", "Apartados", "Máquinas de Franquear", "Otros Servicios", "Albaranes", "Domiciliaciones de Apartados", "Facturas Apartados Postales", "Domiciliados", "Paquetes", "Cambiar Fichero", "Con pre-registro detallada", "Con pre-registro rápida", "Baja rápida", "Sin pre-registro Int. Standard / PRIO", and "Giros". The main area displays the "Lectura de código de envío" section, where the code **M1120161122000000006** is entered into a field labeled "Código de envío". Below this, there are buttons for "Generar" and "Imprimir". The interface also shows a "Total Bolsa" section with a "Cobrar Bolsa" button and a "Gestor Turnos Automático" section.

A continuación se muestra una ventana en la que se tiene que informar del código que aporta el cliente. IRIS muestra los datos de los destinatarios que el cliente ha pre-registrado con ese código y se selecciona uno de ellos (puede haber prerregistrados más de un envío para más de un destinatario). Los datos quedan grabados en IRIS; se comprueba que son correctos y se acepta la pantalla para dar de alta el envío. Al remitente se le exigirá firmar en la tableta digital y se le entregará el justificante de la admisión que se genera cuando se firma en la tableta (o se le envía por correo electrónico). Seguidamente se continuará de la misma forma con el resto de los posibles envíos.

En caso que el cliente que haya pre-registrado los datos quiera remitir un Fax/Burofax, para poder recuperar la información grabada por el cliente, se tiene que acceder a la pantalla de admisión de Fax y pulsar sobre la casilla D. Grabados.

El código generado en la Web de Correos es válido durante 15 días, transcurrido ese plazo los datos son borrados y no están disponibles para su captura en las oficinas de Correos, debiendo realizarse un nuevo pre-registro por parte del cliente.

7.7.2 La admisión de envíos con albarán

Los clientes con contrato pueden depositar los envíos adjuntando un albarán de entrega, en el que se contemplan una serie de descuentos en función de: destino; volumen de envíos de cada depósito; grado de preparación: clasificación y presentación en la oficina.

En función del destino se definen 3 ámbitos:

- **Local** se aplica a los envíos cuyo destino sea la misma localidad en que se admiten.
- **Destino 1 (D1)** se aplica a los envíos dirigidos a todas las capitales de provincia y a grandes poblaciones.
- **Destino 2 (D2)** se aplica al resto de los destinos.

En función del nivel de clasificación de los envíos presentado en la oficina se definen 3 grados:

- **G1.-** Clasificados por provincias, incluidos en contenedores por provincia o zona y correctamente identificados y rotulados.
- **G2.-** Clasificados por código postal (5 dígitos), incluidos en contenedores a destino final y correctamente identificados y rotulados con código postal y localidad.
- **GO.-** Cuando la preparación y presentación no se ajusta a lo requerido en los grados 1 o 2.

Los clientes pueden preparar sus Albaranes de Entrega:

- Cumplimentados de forma manual (presentan 2 copias).
- Prerregistrados en Correos On Line con código de barras (presentan 2 copias).
- Con nube de puntos (presentan 2 copias).

El cliente puede presentar tres tipos de albaranes:

- Albarán con nube de puntos. Este albarán contiene toda la información en un código legible para la pistola.
- Albarán con código de barras: Este tipo de albarán está prerregistrado por el cliente a través de una aplicación de Internet.
- Albarán confeccionado "a mano".



Formulario de Albarán de Entrega de Correos. El formulario incluye el logo de Correos, un código de barras, y campos para datos del cliente, datos del depósito, y una tabla de valores.

ALBARÁN DE ENTREGA

Cliente

Nº Contrato: []
Nº Cédula: []
Nº Cédula Cód: []

Referencia

Fecha de Registro: []
Nº Total de Envíos: []

Tipo de Franqueo: 1 - Franqueo Prepagado N° Franqueo: []

DATOS DEL DEPÓSITO

Destino: 0 - NACIONAL **Producto:** 44 - Paquete Adu.

Modalidades: 000000 - Paquete Internacional Estándar - Paquetado

Código	Nº Envíos	Tamaño de Peso	Antes	Construcción	Valores Añadidos
00000010	1	1.000 gr	Nacional Local	001	03
00000011	2	10.000 gr	Nacional Local	001	4. Paquetes
00000010	80	2.000 gr	Estándar 1	001	
00000011	2	10.000 gr	Estándar 1	001	4. Paquetes
00000011	1	10.000 gr	Estándar 1	001	4. Paquetes
00000010	80	5.000 gr	Estándar 2	001	
00000011	4	10.000 gr	Estándar 2	001	4. Paquetes

Este documento genera los datos de los envíos de los productos nacionales y extranjeros. Para obtener los datos de los envíos de los productos de los países extranjeros, consulte el sitio web de Correos y Telégrafos.

Por Correos y Telégrafos S.A. Por el cliente

962 197 197 www.correos.es

Todos los albaranes deben grabarse en la aplicación IRIS, accediendo al menú Admisión> Albaranes, y seleccionando el albarán que aporta el cliente.

Como excepciones, cabe remarcar que **NO pueden admitirse** bajo la modalidad de albarán los siguientes productos:

- Paq Premium.
- Paq estándar.
- Paquete Internacional light.
- Paquete Internacional estándar.
- Paquete Internacional Premium.

La admisión de este tipo de productos debe hacerse de forma individualizada en la pantalla correspondiente de IRIS.

Siempre se ha de verificar que el contenido del albarán coincide con las especificaciones definidas para cada producto y modalidad. Cuando el volumen de envíos depositados por el cliente en ventanilla sea muy numeroso, se actuara de la siguiente forma: sobre una muestra extraída al azar se realiza el control cualitativo de los envíos; estos se deben adaptar a las especificaciones definidas para cada producto y modalidad.

En los envíos franqueados a máquina se comprueba:

- Calidad y fecha de las estampaciones.
- Número de máquina que figura en las estampaciones.
- Franqueo de los envíos según producto, modalidad, tramo de peso y destino.

En los envíos con Franqueo Pagado se comprueba que:

- En el anverso de los envíos figura el cajetín de FP con la leyenda correspondiente.
- Los envíos pertenecen al tramo y ámbito de destino que figura en el albarán.

En los envíos con Franqueo Concertado se comprueba que:

- En los envíos figura el cajetín / leyenda FC N°.
- El n° de FC coincide con el otorgado a la publicación.
- El peso del ejemplar es correcto.
- Los envíos pertenecen al tramo de peso y ámbito de destino que figura en el albarán de entrega.

El control de los ámbitos de destino se hará mediante muestreos, utilizando la ayuda para verificar al que pertenece un determinado código postal.

Cuando se detecten envíos de todos los ámbitos en cada uno de ellos y resulte imposible determinar cuántos pertenecen a cada grupo, los envíos se contabilizan todos como del ámbito D2.

- Número de contrato.
- Número de cliente.
- Cliente.
- Entidad Colaboradora.
- Fecha.
- Tipo de franqueo y destino.
- Producto.
- Número de objetos que lo integran e importe del albarán.

Si no hay discrepancias de franqueo se pulsa el botón "Admitir". Una vez admitidos los envíos que están reflejados en el albarán se procede a validar dicho albarán introduciendo este en la validadora, y una vez insertado se pulsa el botón validar.

En los albaranes con **código de barras** se procede de la siguiente forma: en la aplicación de IRIS, se selecciona Admisión>Albaranes>Código de barras. Seguidamente, en la pantalla emergente de la aplicación IRIS se procede a la lectura del código. Una vez procesado emerge la pantalla de registro del albarán con todos los datos recogidos del código de barras.

Este albarán contiene toda la información en un código legible para la pistola:

- Número de contrato.
- Número de cliente.
- Cliente.
- Entidad Colaboradora.
- Fecha.
- Tipo de franqueo y destino.
- Producto.
- Número de objetos que lo integran e importe del albarán.

Si no hay discrepancias de franqueo se pulsa el botón "Admitir". Una vez se admiten los envíos que están reflejados en el albarán, se procede a validar dicho albarán introduciendo este en la validadora, y una vez insertado se pulsa el botón validar.

En el caso de los albaranes **confeccionados a mano** se accede a la opción registro manual, y se trasladan los datos facilitados por el cliente a la pantalla de registro. En la aplicación de IRIS, se selecciona Admisión>Albaranes> Admisión Manual.

En primer lugar ha de indicarse el n° de contrato y n° de cliente (la búsqueda puede realizarse rellenando uno cualquiera de los campos) y se pulsa "Buscar", aparecen los datos de cliente asociado, también deben indicarse los datos de la entidad colaboradora, caso de que exista. Una vez cumplimentados los datos de la cabecera del Albarán, se procede a la introducción de los datos correspondientes al detalle de los envíos en el siguiente orden:

- Tipo de franqueo.
- Destino (nacional o internacional).
- Producto y en su caso modalidad.

Para los casos de franqueo a máquina y concertado deben rellenarse los campos de n° de máquina, importe y n° de franqueo concertado respectivamente.

Se admite el albarán pulsando sobre el botón "Admitir" e introduciéndolo en la validadora, se pulsa el botón "Validar". El cliente ha de entregar junto a los envíos dos ejemplares del albarán. Uno de ellos después de validado y sellado se le entrega como resguardo de la imposición.

Los productos registrados que se admiten con albarán en las oficinas postales no se grabaran posteriormente de manera individual en IRIS, con el fin de no duplicar los datos estadísticos. Hay una excepción: cuando los envíos admitidos por albarán llevan el valor añadido reembolso, al pulsar admitir se abre una pantalla en la que es necesario registrar de forma detallada los datos de los envíos. El hecho de grabar los datos de los envíos no duplica la estadística, se hace para poder hacer un seguimiento de los envíos desde la admisión y facilitar el control de los mismos en el resto de sistemas y procesos operativos.

7.7.3 La admisión de envíos individuales

Este punto constituye la mayor parte del trabajo de admisión que se lleva a cabo en oficina y, por ello, dedicaremos al mismo de manera específica la tercera parte de este tema.

7.8 La recogida a domicilio

Los clientes de Correos tienen la opción de contratar el servicio de recogida a domicilio (en el punto indicado por el usuario) para no tenerse que desplazar a las oficinas de Correos a depositar sus envíos. Pueden recogerse a domicilio todos los productos de Correos que tengan por objeto el envío de paquetes y documentos, con sus servicios adicionales. Las recogidas se realizaran en la modalidad y con la periodicidad acordada con el cliente. Las modalidades pueden ser estándar o especial.

La modalidad estándar se prestará en zonas con media-alta densidad de puntos de recogida (capitales y áreas próximas cubiertas por Centros de Tratamiento y localidades con UR). El volumen físico de depósito se adaptara a un máximo de 250 Kg de peso y el volumen de un palete europeo del mismo peso por recogida (su equivalente en bandejas sería una carga que permita hacer la ruta sin llenar el vehículo -hasta 5 bandejas tipo B o 10 bandejas tipo A-). El servicio se prestará con la regularidad elegida por el cliente: diaria (de lunes a viernes), 4 días a la semana, 3 días, 2 días o 1 día -el servicio mínimo que se puede contratar es el de 1 día a la semana durante 1 mes-. El horario de recogida podrá ser en turno de mañana (desde las 09:00 h hasta las 14:00 h) o en turno de tarde (a partir de las 14:00 h). El servicio de recogida de tarde solo se presta en las zonas tarifarias 1 y 2. Los envíos recogidos en turno de tarde tendrán el mismo compromiso de calidad que si hubiesen sido admitidos la mañana del día siguiente. Esta modalidad se ha ampliado, permitiendo al cliente solicitar recogidas esporádicas y en sábados.

La modalidad especial se presta en zonas alejadas con baja densidad de puntos de recogida. El volumen físico de depósito sobrepasa los 250 Kg de peso y tiene un volumen superior al de un palete europeo, por lo que requiere un vehículo especial o el llenado del habitual. El servicio se presta en horario de mañana y tarde, sin regularidad: se trata de recogidas esporádicas solicitadas por el cliente a los servicios comerciales con un preaviso de 24 h. También se presta el servicio en sábado, si los medios lo permiten.

El cliente deberá presentar los envíos correctamente acondicionados:

- Correctamente direccionados (datos de remitente y de destinatario).
- Separados por tipo de producto, con flejes, gomas o en bandejas. Además se deben separar los envíos con acuerdo comercial de los que no lo posean.
- Con el albarán modelo GANES u otro autorizado para los envíos con acuerdo comercial. Si existe una recogida de envíos que no tengan acuerdo, estos deberán ser prepagados.
- Las recogidas esporádicas se facturaran mediante albarán, uno por servicio de recogida.
- Para los productos internacionales o dirigidos a Canarias, Ceuta o Melilla, el cliente deberá adjuntar la documentación necesaria correctamente confeccionada.
- En el caso de paquetería y productos registrados, el cliente podrá entregar la información de los envíos en ficheros con el formato establecido por Correos.
- Todos los envíos deberán llevar las etiquetas, impresos y elementos de franqueo necesarios para su admisión. Se podrán utilizar sistemas de preadmisión, como Correos On line o GECO, para los productos con los que no existan acuerdos comerciales.

Se han establecido cinco zonas tarifarias:

- Zona 1: Zona urbana en capital de provincia o cercana a la capital.
- Zona 2: Polígono industrial/parque empresarial cercano a zona urbana en la capital.
- Zona 3: Zona urbana en no capital (localidades > 50.000 habitantes), alejada de la capital.
- Zona 4: Zona urbana en no capital (localidades < 50.000 habitantes).
- Zona 5: Zona rural.

La operativa de recogida sigue los siguientes pasos:

1.- Alta en Unidad: las solicitudes de recogida (SR) entran en la Unidad (UR o USE) a través del Buzón Electrónico de SGIE, al igual que los productos telegráficos. Se imprimen y desde ese momento ya están dadas de alta en la Unidad. Esta impresión genera la hoja SOLICITUD DE RECOGIDA, en ella constan todos los datos necesarios para efectuar la recogida y el código de barras correspondiente a su número. Cuando en el impreso de la solicitud de recogida, en "instrucciones de recogida" conste la instrucción "ha de imprimir la etiqueta" tendremos, inexcusablemente, que imprimirla con la funcionalidad de SGIE y llevarla a reparto para pegarla en el envío que recojamos. Nunca dejaremos un paquete sin recoger, si conocemos el número del envío por la ficha FI, lo escribiremos con bolígrafo y después en la unidad lo etiquetaremos.

Cuando una solicitud de recogida esta acordada para efectuarla a partir de las 48 horas posteriores a su entrada en el buzón, en SGIE> Liquidación> Liquidación Envíos de Reparto, le asignamos la causa "Entrega Concertada" y archivamos la hoja de Solicitud de Recogida hasta el día del servicio.

Cuando se reciba una Solicitud de Recogida que no sea para nuestra unidad la reencaminaremos a la unidad correspondiente solo a través de la opción "Reencaminar" que está en "Consulta-Gestión Buzón Electrónico".

2.- Anulación de "Solicitud de Recogida": la anulación de una Solicitud de Recogida puede llegar por correo electrónico o por el Buzón Electrónico. Una vez localizada la Solicitud de Recogida anulada se dará de alta en la sección, pero no se sacara a reparto. Se liquida en SGIE en la opción de "Liquidación de Servicios", con la clave "Cliente no quiere servicio/Anulada".

3.- Alta en sección: las SR se dan de alta en sección igual que cualquier envío: en la USE leyendo con la PDA el código de barras que figura en la hoja de Solicitud de Recogida y en ordinaria con la pistola, pero solo volcaran los datos de alta a SGIE, no quedando ningún dato en PDA, ni en las hojas de reparto, si se imprimen.

4.- Reparto: cuando cerramos la sección en SGIE, aparece la SR en el resumen y al "imprimir sección" se imprime la "Hoja de Ruta". Esta es una nueva hoja donde figuran todas las recogidas asignadas a la sección. En ella se deben anotar todas las incidencias que se produzcan. Como justificante de la recogida se le dejara al cliente el "Ejemplar para el Cliente" (la parte para el cliente de la hoja de "Solicitud de Recogida"), con el NIP y la firma del ACR; mientras que el cliente firmara en el "Ejemplar para Correos" (la parte para Correos de la hoja de "Solicitud de Recogida").

5.- Liquidación: la liquidación se hace en SGIE> Liquidación> Liquidación de Servicios. Nos introducimos en la sección correspondiente y liquidamos cada recogida en función de los datos que figuran en la "Hoja de Ruta". Podemos hacer dos tipos de liquidación: parcial y definitiva.

- **Parcial**: liquidamos las recogidas que correspondan.
- **Definitiva**: cuando pulsamos "Cerrar Sección" se produce el cierre definitivo de la sección de reparto. Una vez cerrada no se pueden hacer modificaciones. Esta opción funciona como "Asumir entrega": todas las recogidas que no hayamos liquidado parcialmente el sistema las asigna por defecto al resultado "sin incidencia". En el caso de que todas las recogidas se hayan realizado correctamente bastara con marcar "Cerrar Sección" y quedaran todas liquidadas.

Los envíos recogidos a domicilio llegan a la ventanilla de la oficina de admisión prerregistrado o anotada en un albarán. Bastara con introducir el código del albarán o de los envíos en IRIS para proceder a la admisión.

7.9 La admisión de rurales en oficinas auxiliares

Con carácter previo cabe señalar que los servicios rurales/oficinas auxiliares (SSRR) no pueden prestarlos siguientes servicios:

- Cobro de recibos: No se posee la aplicación y pudiera darse el caso, al ser enviado en valija, que el recibo venciera ese mismo día.
- Giro urgente: No se puede cumplir con los plazos de entrega.
- Western Union: No se puede cumplir con los plazos de entrega.
- Telegramas y Burofax: No se puede cumplir con los plazos de entrega.

Las **cartas** ordinarias no requieren impresos ni etiquetas especiales en el momento de la admisión, salvo la carta ordinaria urgente, que debe llevar un código especial a efectos de seguimiento.

Para la admisión de correspondencia registrada nacional y paquetería nacional se utiliza el impreso M-11A.

En las admisiones unitarias de **cartas** certificadas, cartas certificadas urgentes y valores declarados, no es necesario adherir al envío ninguna etiqueta preimpresa. La etiqueta la generara IRIS cuando la oficina de la que depende el SSRR la grabe. Así, pues, al cliente solo es necesario entregarle su copia del M-11A y, por el número del código de barras que figura en el, podrá hacer el seguimiento de su envío, ya que este número ha de ser capturado por el admisor de IRIS en el momento de la grabación.

Las etiquetas preimpresas de servicio: CD, VD (con Valor declarado) o CU (Urgente) solo se utilizarán para envíos admitidos mediante admisión múltiple (relación).

En los productos de **paquetería** (paquete azul, Paq estándar y Paq Premium) no se tiene que adherir ninguna etiqueta al envío. La etiqueta impresa con el código de barras se imprimirá en la Oficina Técnica de la que dependa el SSRR al realizar la admisión en IRIS.

El empleado admisor verifica que el cliente ha rellenado el impreso M-11A en todos sus campos y realiza la admisión. Una copia del M-11A se entrega al cliente. Los M-11A tienen una numeración que permite realizar el seguimiento del envío por parte del cliente ya que el admisor de IRIS debe capturar este número al dar de alta el envío.

El sistema de franqueo utilizado será mediante estampilla de Epelsa con el importe del franqueo exacto, ya que permite seleccionar el producto concreto y los valores añadidos que lleve. Si no se dispone de Epelsa, se adhieren sellos de la FNMT.

La cantidad de cada uno de los valores faciales utilizados se registra en el listado de venta de productos para liquidarlos al finalizar la jornada.

Tras la admisión de cualquier envío o venta de cualquier producto se debe cobrar al cliente la cantidad correspondiente. No se permite tener vales en caja.

En el supuesto de envíos procedentes de la admisión al paso y cuando el enlace rural no disponga de sellos y, por tanto, no hayan podido ser franqueados, se considera como una admisión provisional y los envíos serán admitidos por el personal de la Oficina. El enlace rural entregará el resguardo definitivo de admisión al cliente con posterioridad. Igual tratamiento tendrán aquellos envíos cuya admisión deba realizarse necesariamente en una Oficina, como giros.

Finalmente se procede a cobrar al cliente el importe del servicio prestado. Se debe solicitar ticket de caja para entregar a cada cliente.

En la admisión de **giros**, el SSRR tiene que entregar al cliente el impreso de imposición G102. El cliente lo cumplimenta en todos sus campos y firma el conforme. El SSRR también debe firmar, indicando su N.I.P.

El SSRR debe solicitar el DOI (documento oficial de identificación) al remitente del giro y comprobar que el documento aportado es válido y está en vigor, verificando que los datos escritos en el impreso G102 se corresponden con los datos del DOI.

Cada vez que un SSRR admita un giro, tiene que solicitar al remitente del mismo una copia del DOI en vigor y le entregará el impreso DAE RURALES (Declaración de Actividad Económica), que el remitente debe rellenar y firmar, aportando datos congruentes. En caso de existir sospechas de engaño o mala fe por parte del impositor del giro, el SSRR se abstendrá de admitir la operación, remitiendo al cliente a la Oficina Técnica.

En los casos en que el SSRR tenga la certeza de que en el archivo de la oficina ya se dispone de estos documentos y se encuentran actualizados (el DOI sin superar la fecha de caducidad y no más de seis meses para la DAE), no será necesario solicitarlos al remitente.

Con el impreso G102 cumplimentado y firmado por el remitente y el SSRR, la copia del DOI y la DAE cumplimentada y firmada por el cliente y el empleado, procedemos a cobrar los importes correspondientes (Importe girado + cuota fija + % sobre cantidad girada).

Hay que informar al cliente que la admisión del giro debe considerarse como "provisional", hasta que no se formalice en los sistemas de la Oficina Técnica y pase todos los controles correspondientes. En el caso de que sea necesario solicitar al cliente información adicional, se procede a devolver el importe del giro al SSRR para que devuelva el dinero al cliente, informándole que por motivos de PBC debe enviar el giro directamente desde la Oficina Técnica.

Los envíos postales **internacionales** (Carta certificada, Paquete Económico internacional, Paquete estándar internacional y Paquete Premium internacional) requieren la utilización del impreso de admisión M-11i.

En las admisiones unitarias de **cartas y paquetería**, no es necesario adherir al envío ninguna etiqueta preimpresa. La etiqueta la generara IRIS cuando la oficina de la que depende el SSRR la grabe. Así, pues, al cliente solo es necesario entregarle su copia del M-11i. El cliente podrá hacer el seguimiento del envío por el número del código de barras que figura en el, ya que este número ha de ser capturado por el admisor de IRIS en el momento de la grabación.

Las etiquetas preimpresas de carta certificada, carta certificada urgente y carta con valor declarado solo se utilizarán en los casos de admisión múltiple. Para la admisión de la carta urgente ordinaria, se debe realizar la indicación de "Exprès" en el anverso del envío.

En el supuesto de que el envío requiera pasar trámites aduaneros, el cliente deberá rellenar y firmar también el impreso que corresponda (CN22 o CN23).

Seguidamente, el empleado admisor verificara que el cliente ha rellenado el impreso M-11i en todos sus campos y procederá a franquear el envío y a cobrar el importe, como hemos visto para el caso de los envíos nacionales.

Todos los productos registrados admitidos por los SSRR (salvo las oficinas satélites) serán enviados a la Oficina Técnica liquidadora, para que esta proceda a su admisión a través de IRIS. La documentación y los importes deben ir en valija, formando parte del despacho con los envíos, según establece el proceso de liquidación de rurales.

Los SSRR que tengan establecida la admisión al paso, admitirán los distintos productos advirtiéndolo al cliente que en el caso de envíos cuya admisión se realice de forma provisional, los plazos de calidad comenzaran a partir de la admisión definitiva en la Oficina.

Finalmente, la Oficina Técnica procede a la admisión de los envíos por el sistema IRIS, valida los impresos e imprime las etiquetas en su caso.

A efectos de grabación en el sistema estadístico (SIE), los productos admitidos por los SSRR serán considerados como admitidos, una vez que se hayan dado de alta en IRIS. Por lo tanto, el tratamiento estadístico de los envíos que lleguen a la Oficina encargada de su grabación en IRIS, sin tiempo para ser grabados antes de la salida de la conducción, **nunca** será el de pendiente.

7.10 La admisión de envíos prerregistrados en la OV2

Los productos podrán ser preparados tanto por clientes particulares como por clientes con contrato, diferenciándose en la modalidad de facturación del servicio. Los clientes particulares pueden pagar por Internet en el momento de prerregistrar los envíos en la Oficina Virtual (OV2) o en efectivo en el momento de presentar los envíos en la Oficina.

Los envíos vendrán con la etiqueta correspondiente generada por la OV2 y siempre deben darse de alta de forma unitaria en IRIS, nunca deben presentarse a través de albarán.

Los productos que el cliente puede presentar prerregistrados en la OV2 son:

- CORRESPONDENCIA:

- Cartas certificadas, su codificación comenzara por CX.
- Cartas certificadas urgentes, su codificación comenzara por UL.
- Certificadas internacionales, su codificación comenzara por RV.
- Notificaciones administrativas, su codificación comenzara por NV y en el sobre indicará Notificación Administrativa.
- Notificaciones Judiciales, su codificación comenzara por NF.

- PAQUETERÍA:

- Paquete azul.
- Paq Premium.
- Paq estándar.
- Paquete internacional Premium.
- Paquete Internacional estándar.
- Paquete internacional Económico.
- Logística Inversa.

El cliente presentara los envíos preparados para la admisión en la oficina de Correos, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente debe haber generado a través de la Oficina Virtual.

The screenshot shows the IRIS 6.0 web application interface, which is a Windows Internet Explorer browser window. The page is titled "Correos IRIS 6.0" and displays the "Envíos Postales" (Postal Shipments) section. The interface is divided into several panels:

- Características del envío (Shipment Characteristics):** This panel contains fields for "Peso" (Weight) set to 1000 gr, "Ambito" (Scope) set to "Península y Baleares", "CP" (Postal Code) set to 01001, "País" (Country) set to ESP, and "Destino" (Destination) set to ESPAÑA. It also includes checkboxes for "Modalidades" (Modes) such as "Aviso de recibo" (Receipt notice), "Reembolso" (Refund), "Asegurado" (Insured), and "Pack Libre Servicio" (Free Service Pack).
- Info. Envío (Shipment Info):** This panel includes a section for "¿Tiene Mercancías Peligrosas?" (Do you have Dangerous Goods?) with a "No" button.
- Código de envío* o Nº Referencia peso volumétrico (Shipment code* or Volumetric weight reference number):** This field is highlighted with a red box and is labeled as "* Solo para envíos prerregistrados" (Only for pre-registered shipments).
- Envíos compatibles (Compatible shipments):** This panel displays a grid of buttons for different shipment types: "Paq. Azul", "Paq. Premium", "Paq. Estándar", "Paq. Económico", and "Paq. Logística".
- Servicios Relacionados (Related Services):** This panel on the right side of the interface lists various services such as "Mantenimiento" (Maintenance), "Certificados" (Certificates), "Línea Económica" (Economic Line), and "Últimos Servicios" (Latest Services).

Para admitir estos envíos, el empleado tiene que acceder en IRIS a Admisión> Envíos Postales. En el campo para la lectura del código de esta pantalla (está indicada con un asterisco como un campo para lectura de envíos prerregistrados), comienza la lectura del código de barras de los envíos que presenta el cliente, de forma individualizada. Es decir, hay que leer todos los envíos uno a uno, de forma que permita asegurar la calidad en la admisión y el control de ingresos. Cuando el número de envíos que presenta el cliente sea numeroso y el peso prerregistrado sea correcto, se pueden admitir en el módulo en IRIS (Admisión> Paquetes> Con prerregistro rápido).

Tras la lectura del código de envío en la pantalla de Admisión de envíos postales, el sistema devuelve toda la información del envío que previamente ha sido prerregistrada por el cliente en la OV2. Los campos no son editables, salvo el del Peso y Medidas (para peso volumétrico). En ningún caso se deben admitir envíos que no tengan información, pues todos los envíos se deben cursar con el evento de admisión en IRIS y para que esto ocurra antes deben haber sido prerregistrados en OV2.

Cuando el sistema nos devuelve la información del prerregistro debemos comprobar que los datos coinciden con la modalidad del envío que nos presenta el cliente. Comprobaremos también si el envío ha sido pagado por el cliente o si este abonara el importe en oficina.

Si se comprueba que hay discrepancias entre lo que ha prerregistrado el cliente (en tipo de producto, destino o valores añadidos) y el envío que nos presenta, se devolverá al cliente, indicándole la incidencia, para que realice el registro correcto en OV2. Nunca se debe admitir un envío en el que el producto, destino o valores añadidos presentan discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo que muestra el envío.

Cuando hay discrepancias de peso (en un + - 5%) o dimensiones entre la información que devuelve el sistema y la que comprueba el admisor, el sistema permite cambiarlo y admitir el envío con el peso correcto.

Cuando el envío que se está admitiendo tiene discrepancias de peso y es un envío de paquetería hay que modificarlo y el sistema imprime una nueva etiqueta para reetiquetar el envío y cursarlo con esta etiqueta modificada.

Cuando no hay discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente en la OV2 y lo presentado en la oficina, se lee el código de barras de todos los envíos y al terminar se acepta la admisión.

Terminada la admisión de todos los envíos presentados por el cliente se imprime la relación. Para que se imprima la relación es necesario cobrar la caja en IRIS, aunque esta esté a cero. En la cabecera de la relación aparece el nombre del cliente, código, fecha y oficina de admisión. Se relacionan todos los envíos admitidos en IRIS y se detalla: el n° de envío, destinatario, código postal y destino, peso y los valores añadidos que tengan los envíos.

RELACIÓN DE ADMISIÓN MULTIPRODUCTOS						
	CLIENTE:					
	CÓDIGO DE CLIENTE:					
	FECHA DE ADMISIÓN:		18/07/2012			
	OFICINA DE ADMISIÓN:		2800010			
Nº ENVÍO	DESTINATARIO	CP DESTINO	PESO*	VALORES		
				REEMBOLSO	SEGURO	OTROS
CB000077910ES	P	56620 -	22000			

Siempre hay que aceptar el cobro para que la admisión se ejecute correctamente, aunque el importe de la bolsa de Iris sea 0 €.

7.11 La admisión Online

Correos facilita a los usuarios el acceso, poniendo a disposición desde su web una amplia gama de servicios "On line" que permiten al cliente, previo registro, enviar una carta, una postal, un telegrama o un burofax.

No hace falta formalizar contrato para acceder a la oficina virtual, basta con darse de alta, cumplimentado un formulario, o con tener un certificado digital. El acceso es gratuito.

El servicio se puede pagar con tarjeta de crédito/débito o con PayPal.

7.11.1 El correo digital

Permite enviar a cualquier punto de España u otro país cartas de hasta 20 paginas y 1 MB (Word o PDF) y postales sin que el cliente se mueva de su domicilio u oficina, convirtiendo envíos virtuales en entregas físicas. Solo se necesita un ordenador conectado a internet y entrar en la dirección web de Correos (www.correos.es). Las características por envío son:

- Hasta 20 páginas y 1 MB de tamaño. Anexo de Documento Word o **PDF**.
- En el momento de seleccionar los destinatarios se pueden introducir manualmente hasta 300 o cargar un fichero TXT con sus datos.
- Se imprimen en papel blanco **DIN A4** de 80 gr.
- La calidad de impresión es de 300 ppp las copias en b/n y 1200 ppp las de color.
- El sobre es blanco de doble ventanilla (para el destinatario y el remitente).

Preparación - Carta Digital

1 Preparación 2 Envíos 3 Resumen 4 Pago 5 Confirmación

Pon nombre a tus envíos
Si quieres hacer seguimiento del estado del envío o envíos que vas a realizar puedes identificarlos con un nombre significativo o referencia.

Referencia:

Seleccione una plantilla para la carta
Puedes seleccionar entre todas las plantillas disponibles para componer la carta (7).

☒ Formato A4 a una página

Documento

Datos remitente → Logo → Encabezado de la carta → Texto presentación → Firma → Datos destinatarios

☐ Elementos obligatorios ☐ Elementos opcionales

Edición avanzada: Preparar Carátula
¿Quieres rellenar los datos de la Carátula?

☐ si ☒ no

Preparar Documento
Elige cómo quieres preparar el documento de la carta.

☒ Adjuntar documento ☐ Redactar online

Tu envío:
Envíos: 0
Importe base:
Impuestos:
Precio total:

Ayuda
Enlaces de Ayuda:
[Atención al cliente](#)
[Descripción del servicio](#)
[Referencias](#)
[Plantilla para la carta](#)
[Edición avanzada](#)
[Preparar Carátula](#)
[Preparar documento](#)
[Valores añadidos](#)
[Aplicar valores añadidos](#)

Estos son los pasos necesarios para enviar un correo "On line":

- El remitente se registra en la web de Correos.
- El remitente escribe una carta desde el editor de texto de la misma web, incluyendo, si lo desea, su firma electrónica o un logotipo de la empresa. Igualmente podrá seleccionar si quiere imprimir en blanco y negro o en color, así como si desea que sea certificada (y opcionalmente con Aviso de Recibo), seleccionando la opción de certificado. El cliente recibirá un resguardo electrónico con la fecha de depósito y los destinatarios de los envíos. El precio del envío consta de tres componentes: tarifa fija por envío (o fijo por envío con Aviso de Recibo), tarifa por hoja y franqueo.
- También se ofrecen al cliente distintos modelos de postales para que elija la que más le guste. El remitente únicamente debe redactar el texto de la postal y proporcionar los datos de los destinatarios.
- Conversión de comunicación virtual a física. Correos imprime la carta, la ensobra y la entrega al destinatario.

Las ventajas de este servicio son la rapidez, ahorro de recursos, posibilidad de personalizar los envíos y la disponibilidad durante las 24 horas del día y todos los días del año.

7.11.2 Mi post@l (o eCard)

Es un servicio que permite el envío de tarjetas postales físicas desde terminales móviles (Smartphone y tablets) hasta el buzón físico del domicilio o al correo electrónico del destinatario, a partir de una imagen tomada o preexistente en el mismo, a cualquier destino nacional o a países de la UPU.

Su ámbito es nacional e internacional, con las mismas zonas tarifarias a nivel internacional que una tarjeta postal. El plazo de entrega es el establecido para la tarjeta postal, más dos días para su producción y depósito.

Se confecciona en papel cartulina con gramaje de al menos 300 g, con plastificación en el anverso y rugosidad en el reverso (impresión en color en anverso y reverso). Las dimensiones del envío son: 15 x 10 cm.

Circula al descubierto. Permite la opción de enviar la tarjeta hasta 9 destinatarios nacionales distintos y hasta 5 en el caso de envíos internacionales. Permite también la opción de enviar hasta un máximo de 12 postales a la vez por operación.

Los envíos se componen desde dispositivos móviles (Smartphone-IOS y Android) o desde dispositivos Tablet o iPad. El pago se abona mediante PayPal. Una vez abonado el envío, es impreso y depositado en Correos para su curso y entrega. Destaca la opción de enviar nuestras foto-postales "escritas a mano" con aquellos dispositivos que lo permitan.

7.11.3 El telegramas On line

Permite enviar telegramas nacionales desde el ordenador. Podemos seleccionar los destinatarios uno a uno o cargar una relación múltiple en fichero.txt (máximo 300 envíos). Podemos elegir también el tipo de aviso que se desea recibir tras la entrega.

Correos realiza la entrega urgente del telegrama al destinatario.

- **Ámbito:** España y Andorra.
- **Servicios adicionales** (Abono del servicio: mediante pago On line (con tarjeta de crédito/débito y PayPal) o a cargo de un contrato).:
 - **Acuse de Recibo (PC).**
 - **Prueba de Entrega Electrónica (PEE).**
 - **Certificación de texto o copia certificada.** Puede solicitarse en el momento de imponer el telegrama o bien con posterioridad. Si se solicita con posterioridad, el remitente puede realizar su petición a través de Correos On line o en una oficina de Correos. Cuando la solicite en oficina, deberá acreditar su identidad y presentar el resguardo de imposición.
 - **Aviso de servicio.**
- **Modalidades de entrega:** a domicilio, en apartado de correos o en oficina.
- **Plazos de entrega:**
 - En el mismo día (D+0) en el caso de envíos admitidos antes de las 12:45 horas y destinados a localidades con USE.
 - A la mañana del día hábil siguiente (D + 1) para el resto.

CORREOS

7.11.4 El burofax On fine

Este servicio permite enviar burofax uno a uno o cargar una relación múltiple, en fichero .txt (máximo 300 envíos). El contenido del burofax se puede redactar en la oficina virtual, también se puede adjuntar un fichero PDF (máximo 1 MB y en formato DIN A4).

Ámbito: España y Andorra.

Servicios adicionales:

- PEE (Prueba de Entrega Electrónica). o Copia certificada.
- Aviso de servicio.

Modalidades de entrega: a domicilio, en apartado de correos o en oficina.

Plazos de entrega:

- En el mismo día (D + 0) en el caso de envíos admitidos antes de las 12:45 horas y destinados a localidades con USE.
- A la mañana del día hábil siguiente (D + 1) para el resto.

Abono del servicio: mediante pago On line (con tarjeta de crédito/débito y PayPal) o a cargo de un contrato.

CCGT
CORREOS

7.12 La admisión masiva

La admisión en Unidades de Admisión Masiva (UAM) se realiza a clientes con contrato que presentan remesas masivas con albarán, para todos aquellos productos que permiten la admisión con albarán.

En el trabajo de estas Unidades es fundamental la herramienta **"check-list"**. Es una utilidad incorporada en IRIS6 que nos permite seguir unas pautas de control de depósitos. Cada UAM tiene prefijado un número de controles diarios a realizar. Es importante establecer un sistema de rotación de controles, teniendo en cuenta aquellos clientes que presentan de forma habitual incidencias en sus depósitos y de forma general a aquellos que presentan los depósitos en los escenarios 0, 1 y 3. El establecimiento de los escenarios correctos es importantísimo ya que de ello dependen los controles a realizar. Todas las incidencias detectadas a través de estos controles se comunicaran a Comercial y Logística de la Zona.

- El escenario de control 0 se lleva a cabo cuando todos los envíos se presentan juntos, sin separar ámbitos, ni formatos, ni grados de clasificación. Se realiza una sola línea de registro.
- El escenario de control 1 se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso, pero no por ámbito de destino ni grado. Se realizan tantas líneas de registro como tramos de peso existentes.
- El escenario de control 2 se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso y ámbitos de destino, pero no por grados de clasificación. Se realiza una línea de registro para cada tramo de peso/ámbito de destino.
- El escenario de control 3 se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso y grados de clasificación, pero no por ámbitos de destino. Se realiza una línea de registro para cada tramo de peso/grado de clasificación.
- El escenario de control 4 se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso, grados de clasificación y por ámbitos de destino. Se realiza una línea de registro para cada tramo de peso/grado de clasificación/ámbito de destino.

CORREOS

7.12.1 La admisión individualizada de albaranes

La admisión individual de Albaranes se realiza en IRIS a través del menú Admisión> Albaranes. En función del tipo de Albarán que presente el cliente, elegiremos una de las opciones que se despliegan en el menú: Admisión Manual, Nube de Puntos, Código de barras, Registro simplificado, Alta de Reembolsos.

Al seleccionar la opción de **Admisión Manual**, nos aparece la siguiente pantalla:

The screenshot shows the IRIS 6.0 interface in Internet Explorer. The breadcrumb trail is 'Inicio > Admisión > Albaranes > Admisión Manual'. The main title is 'Alta de Albarán'. There are input fields for 'Fecha' (04/06/2018) and 'Referencia'. A dropdown menu for 'Tipo de Franqueo' is open, showing options: 'FRANQUEO PAGADO', 'FRANQUEO CONCERTADO', 'FRANQUEO A MAQUINA', 'FRANQUEO ALTA PRODUCCION', 'FRANQUEO EN DESTINO', 'FRANQUEO CECOGRAMA', and 'FRANQUEO PUBLICIDAD SIN DIRECCION'. To the right, there is a checkbox for 'Oficina Rural'. On the far right, there are sections for 'Servicios Relacionados' (Alta de Reembolsos, Alta de Recogidas Esporádicas) and 'Últimos Servicios' (Carta Certificada, Alta de).

Se debe seleccionar el tipo de franqueo y, a partir de ahí, introducir los datos de los diferentes campos de la pantalla. Siempre será necesario rellenar los campos de "cliente" y "Contrato".

Para los albaranes procedentes de "Franqueo Concertado" hay que consignar también el 'Nº Fr. Concert.'" de dicho franqueo.

Para los albaranes procedentes de "Franqueo a Máquina" se debe introducir el N° de Máquina y el Importe Franqueo consignado por el cliente.

Al seleccionar la opción de **Nube de Puntos**, nos aparece la siguiente pantalla:

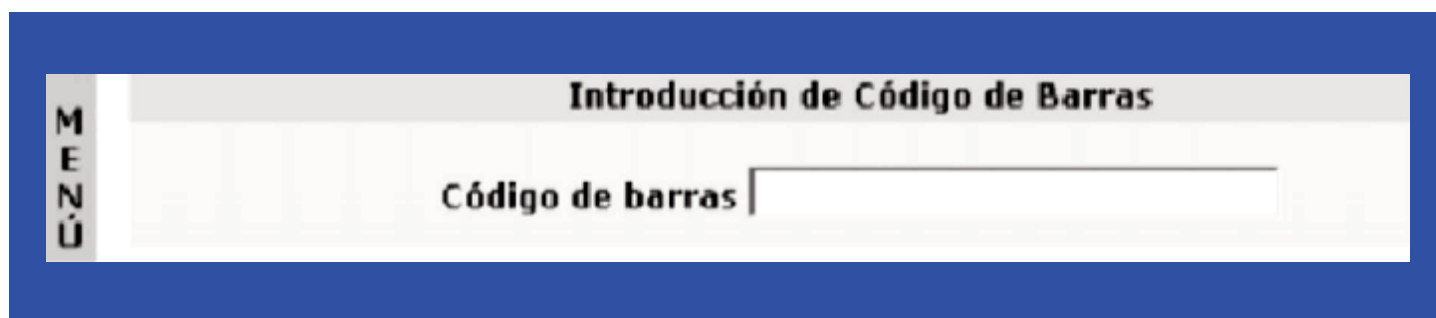
The screenshot shows the IRIS 6.0 interface for the 'Nube de puntos' option. The breadcrumb trail is 'Inicio > Admisión > Albaranes > Nube de puntos'. The main title is 'Nube de puntos'. Below the title, there is a section 'Introducción de Nube de Puntos' with a large text input field labeled 'Nube de puntos'.

Una vez situados en la caja Nube de Puntos, leemos con el lector Óptico la Nube de Puntos del Albarán. La aplicación nos devuelve todos los datos del albarán.

La estructura del número de Franqueo Concertado es AA/BBBBBB. La aplicación IRIS6, al realizar la lectura de este campo, no entiende el carácter "1", por lo que da un error que se soluciona consignando en dicho campo el N° Fr. Concert. sin el carácter "1" con el formato AABBBBBB.

Estos albaranes se confeccionan con la herramienta "GANES" e n ordenadores sin conexión con los servidores de Correos (no están registrados).

Al seleccionar la opción Código de Barras, nos aparece la siguiente e pantalla:



Nos situamos en la caja Código de Barras y leemos, con el lector óptico el Código de Barras del Albarán o lo introducimos manualmente. La aplicación nos devuelva todos los datos del albarán.

Estos albaranes se confeccionan en Correos On Line, por lo que dicho albarán ya está registrado en los sistemas de Correos (es el único caso en que el albarán ya está registrado) así que con ello solo nos queda Admitir, Modificar o Rechazar.

La opción **Registro Simplificado** es similar al Manual, solo que, en este caso y ayudándonos con un albarán ya admitido (del mismo contrato, cliente, producto) nos completa los datos relativos al cliente y solo tendríamos que actualizar los datos variables (N° de envíos, Tramos de peso, Ámbitos, etc.).

7.12.2 La admisión de albaranes/depósitos (ADO)

Los Operadores Postales (Acceso a RED) y las Empresas Consolidadoras (empresas autorizadas a franquear a terceros con sus máquinas de franquear) deben utilizar para depositar sus envíos en Correos Albaranes y Depósitos generados en el frontal ADO de Correos Online.

Utilizaran depósitos ADO para los envíos del Servicio Postal Universal (SPU): carta ordinaria, carta certificada, paquete azul y paquete internacional económico.

Este tipo de empresas harán como máximo un depósito al día para cada producto SPU.

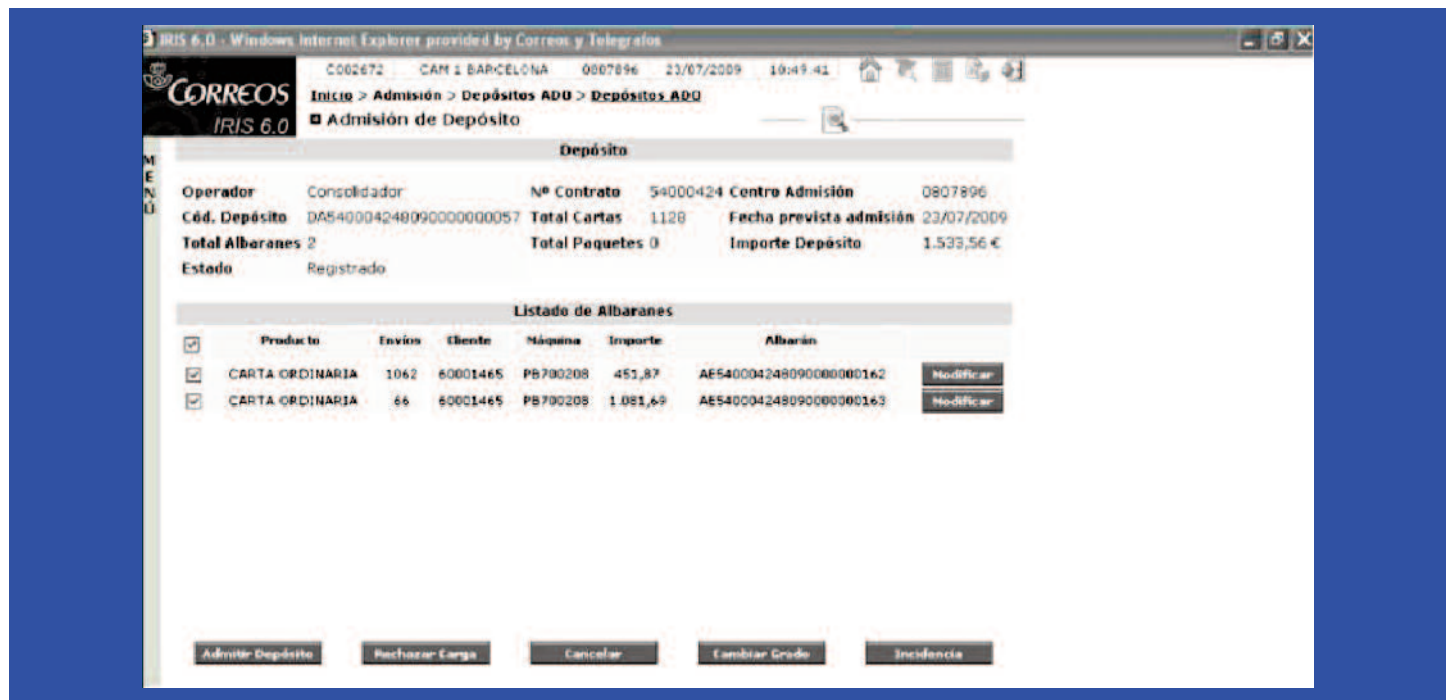
Para el resto de Productos utilizarán Albaranes con Código de Barras generados igualmente a través de ADO.

Tanto los Depósitos (envíos SPU) como los albaranes (envíos no SPU) se admiten en IRIS.

La admisión de depósitos se lleva a cabo desde el menú de Admisión> Depósitos ADO.

Seguidamente nos aparece una pantalla en la que debemos introducir el código del depósito. IRIS recupera entonces la información del Depósito con los albaranes que lo componen. En esta pantalla además de todos los datos del depositante podemos ver el total de envíos del depósito y los envíos de cada uno de los albaranes.

Para poder acceder a esta pantalla, es necesario que el depósito que ha sido introducido (o sus albaranes asociados) haya sido dado de alta en el portal de Correos para el registro de Albaranes y Depósitos Online (ADO), que el centro previsto para su admisión sea la U.A.M. correspondiente y que la fecha prevista de entrega sea el día actual. Si estas condiciones no se cumplen, la aplicación advertirá del error al usuario, no siendo posible la admisión del depósito.



Si el albarán es correcto o presenta un problema solucionable (que se deberá solucionar previamente), la remesa se admitirá.

7.12.3 La admisión de paquetería

La admisión de Paq Ligero, Paq Premium, Paq estándar, Logística inversa, Paquete internacional Premium, Paquete Internacional Económico, Paquete internacional estándar y Paquete internacional light, se realiza a través del menú Admisión> Paquetes. Dicha admisión se realiza envío a envío y no existe ningún albarán, excepto en el caso de las Agencias Comerciales. Correos dispone de varias formas de admisión, todas ellas en función de cómo nos proporcione el cliente la información relativa a dichos envíos, que son las siguientes:

- Con fichero.
- Con pre-admisión detallada.
- Con pre-admisión rápida.
- Sin fichero.

La admisión de albaranes de Paq Premium y Paquete internacional Premium, franqueados por las Agencias Comerciales se realiza en el Portal de Entidades Colaboradoras. En el caso de que sean contra reembolso se grabaran en IRIS (Admisión > Albaranes > Alta de Reembolsos) los datos del mismo.

7.12.4 La admisión de reembolsos

Para esta admisión seguimos la ruta: Inicio> Admisión> Albaranes> Alta de Reembolsos. Accedemos a la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Alta de Reembolsos' (Reimbursement Registration) screen in the CORREOS IRIS 6.0 application. The interface includes a header with the CORREOS logo and version, a navigation breadcrumb trail (Inicio > Admisión > Albaranes > Alta de Reembolsos), and a search icon. A sidebar menu is visible on the left. The main form area is titled 'Reembolsos por admitir del albarán' and contains the following fields: 'Código de Albarán' (text input), 'Nº Reembolsos por admitir' (text input), 'Producto' (dropdown menu), and 'Internacional' (checkbox). At the bottom of the form are two buttons: 'Admitir reembolsos' and 'Cancelar'. The top of the screen displays system information: C075074, UAM CAM 1 MADRID, 2812096, 08/07/2014, and 10:20:06.

En ella introducimos el número del albarán con el que se facturaron los envíos contra reembolso (si el albarán es de una Agencia Comercial, igualmente introducimos su número), el número de reembolsos por admitir y el producto, y en caso de ser internacional, el check. Hacemos clic en el botón “admitir reembolsos” y pasamos a la pantalla siguiente, que tiene dos pestañas, “DATOS DEL REMITENTE”: Elegimos el tipo de reembolso del desplegable y rellenamos los datos del remitente. En caso de que se trate de un remitente habitual, dichos datos se completan de forma automática seleccionándolo del desplegable que se muestra al hacer clic sobre la flecha roja situada a la derecha del campo de texto: “Nombre”. Si al Código Postal introducido le corresponde una sola localidad esta, se añadirá en el campo “Localidad”, si fueran varias las localidades correspondientes, éstas aparecerán en el desplegable “Localidad” y elegimos la correcta. En caso de que tengamos más de un reembolso del mismo remitente, podemos fijar sus datos marcando la casilla de verificación “Fijar Datos Remitente”.

En la pestaña “CARACTERÍSTICAS DEL ENVÍO Y DATOS DEL DESTINATARIO” introducimos primero los datos de los envíos y a continuación los datos de los destinatarios, para cada uno de ellos hay una línea de registro, que comprobaremos. Cuando terminemos de introducir todos y con ellos seleccionados, con la casilla de verificación situada a la izquierda de cada uno de ellos, hacemos clic en el botón “Aceptar”.

7.12.5 La admisión masiva de alta producción

Las Máquinas de Alta Producción Digital generan albarán de Nube de Puntos, a partir de aquí debemos acceder a IRIS para realizar la admisión de dicho albarán. El albarán aparecerá en la pantalla principal de IRIS y desde allí lo recuperaremos.

Se deben imprimir dos copias con los datos que refleja la pantalla sobre el contenido de la remesa, una para llevar el control de la máquina de franquear (Alta Producción) y otro para el cliente, donde, en su parte posterior se imprimirá el ticket de la operación.

7.12.6 La admisión de agentes turísticos

Esta admisión se realiza confeccionando un depósito ADO que será admitido en IRIS.

El agente turístico deberá entregar la documentación, que será un depósito ADO donde constara el número de envíos con el detalle del país de destino y el peso total por país expresado en gramos. La admisión se realizara de la misma forma que cualquier depósito ADO.

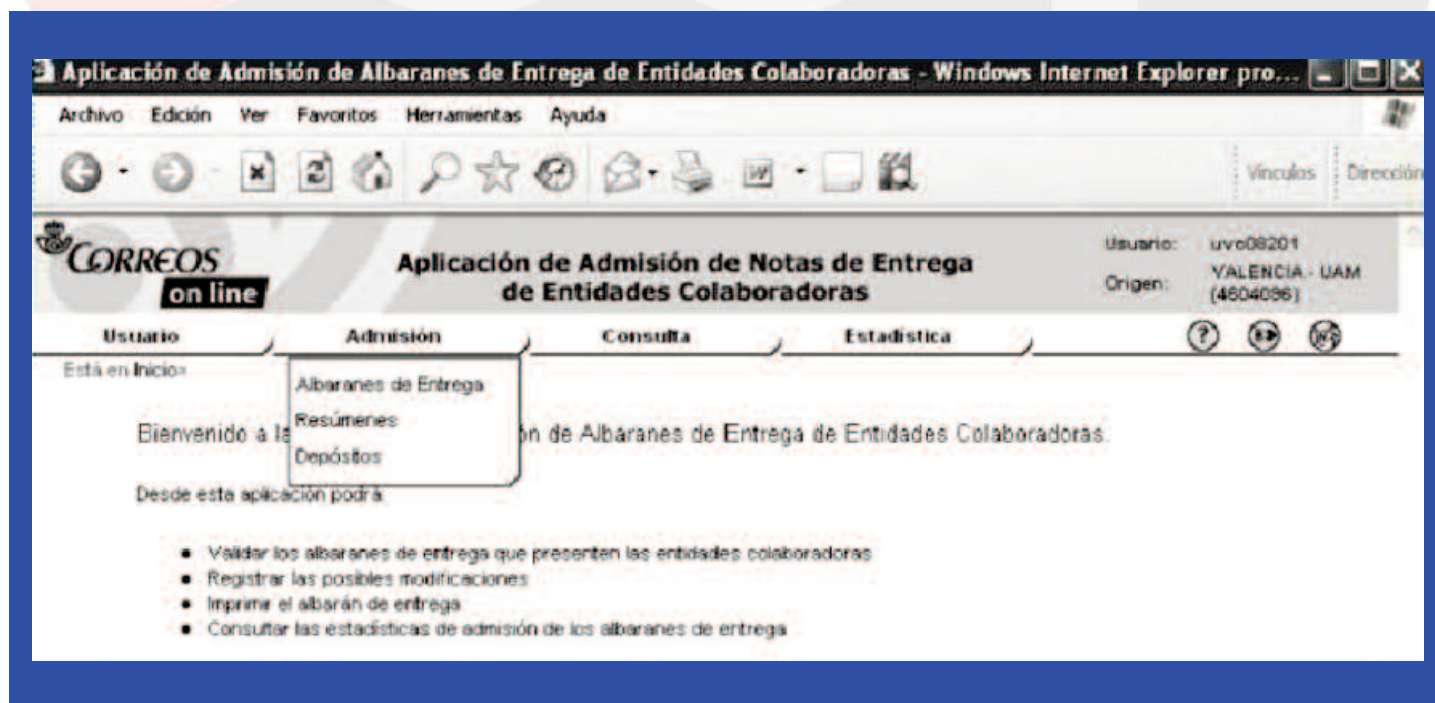
En el caso de operadores externos también deberá de presentarse un depósito ADO para cada uno de los operadores.

7.12.7 La admisión de Entidades Colaboradoras

El acceso al Portal de entidades Colaboradoras (PEC) se puede realizar desde:

- IRIS, a través de Llamada a sistemas externos> Entidades Colaboradoras> (nos identificamos con usuario y contraseña PEC).
- A través del navegador: <http://peci.correos.es/admi/bienvenida.asp>, nos aparece una ventana para identificarnos (usuario y contraseña de PEC).

En ambos casos llegamos a la siguiente pantalla:

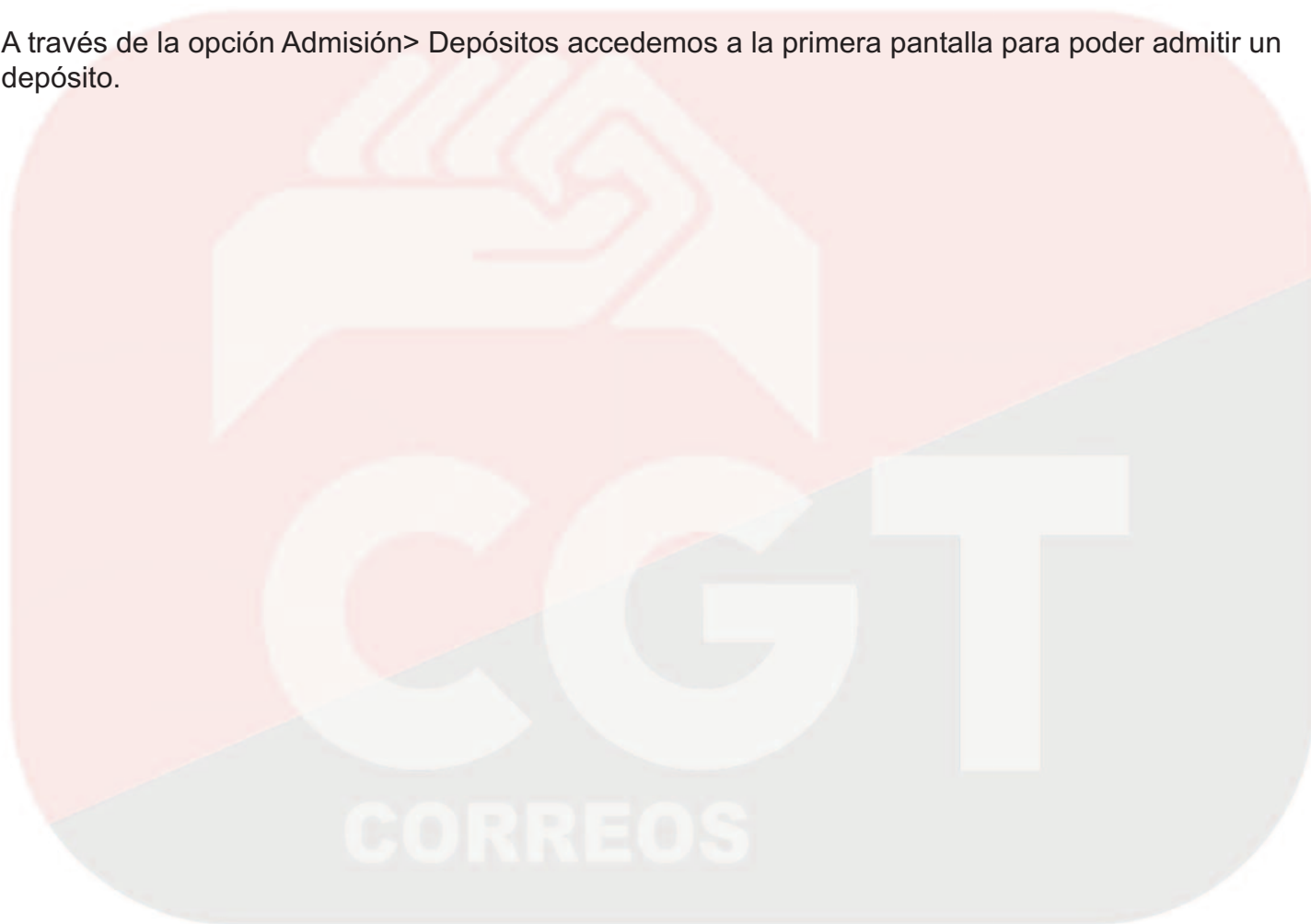


Los depósitos solo pueden contener albaranes de productos SPU:

1. Carta Ordinaria.
2. Carta Certificada.
3. Paquete Postal Económico (Internacional).
4. Paquete Azul.
5. Notificación

Todos los albaranes de un depósito deben ser del mismo producto y fecha.

A través de la opción Admisión> Depósitos accedemos a la primera pantalla para poder admitir un depósito.



PARTE 3: ADMISIÓN INDIVIDUALIZADA EN OFICINA

Siguiendo los criterios del Manual de Estilo de la Oficina Multiservicio, el proceso de admisión comienza detectando las necesidades del cliente y comprobado que el producto seleccionado se ajusta a los requisitos recogidos en la correspondiente ficha del producto y a las necesidades del cliente. Después se procede a su admisión.

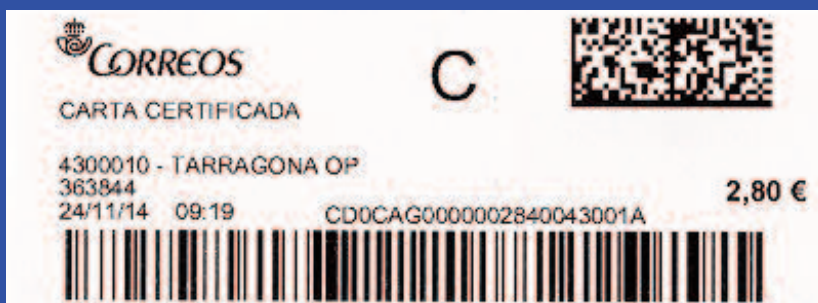
7.13 La admisión de cartas y documentos

Dentro de este capítulo estudiaremos la admisión de los distintos tipos de cartas.

7.13.1 La admisión de cartas ordinarias nacionales e internacionales

Este tipo de envío puede entrar en el circuito a través de los puestos de admisión de IRIS en oficina, donde se generará una etiqueta de franqueo que se adherirá en la parte superior derecha del envío, para facilitar la clasificación mecánica, o mediante los buzones ubicados en la propia oficina y en alguna de las máquinas expendedoras de estampillas de uso público. Las cartas ordinarias no requieren impreso de imposición.

Si el cliente presenta las cartas sin franquear, el empleado comprobará que el embalaje y acondicionamiento de los envíos es el adecuado (si no lo es, el empleado le ofrecerá alguno de los embalajes que vende Correos); comprobará también que el peso y las dimensiones de los envíos están dentro de los límites establecidos. Las remesas de menos de 30 envíos se franquean mediante etiquetas generadas por IRIS; mientras que las remesas de 30 o más envíos se franquean mediante el sistema de franqueo a máquina (con máquina de Correos).



En la etiqueta de franqueo generada por IRIS constan: el logotipo de Correos, el tipo de envío, la oficina de admisión, el NIP del empleado, la fecha y la hora, un código bidimensional o Datamatrix con toda la información del envío, y el valor de franqueo.

Si los envíos vienen franqueados con estampillas de máquinas EPELSA se comprobará que éstas llevan el número de máquina y se preguntará dónde han sido adquiridas. Si el número de envíos no es significativo, se fotocopiará el anverso y reverso de un envío, de forma que sea legible el número de máquina y el remitente. Se dará curso a los envíos y se pondrá en conocimiento del responsable de la Jefatura de Red de Oficinas. Si el número de envíos es masivo o se trata de un número significativo de envíos certificados, antes de proceder a su admisión se pondrá en conocimiento del responsable de la Jefatura de Red de Oficinas, fotocopando el anverso y reverso de un envío en el que se lea con claridad el número o números de máquina que las ha expedido y remitente de los envíos, quedando a la espera de instrucciones.

Ruta de la operativa de admisión en IRIS: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Cartas> Ordinaria. El sistema siempre permite registrar si los envíos vienen con una parte del franqueo ya adherido.

7.13.2 La admisión de cartas urgentes nacionales e internacionales

La admisión de la carta urgente nacionales se realizara normalmente en oficina, aunque puede efectuarse su depósito en buzones de la red ordinaria postal.

En las oficinas técnicas, el franqueo de la carta urgente nacional se realiza mediante una etiqueta generada por IRIS, que se identifica por la letra U (cuyo código comienza por las letras UR) y en la que constan el valor de franqueo y el número del envío. Esta etiqueta se adhiere en el ángulo superior derecho del envío. Al cliente le consta el número del envío en el ticket de caja.

Para los envíos admitidos en oficinas auxiliares y por los servicios rurales (SSRR), la carta se acondiciona adhiriendo la parte izquierda de la etiqueta preimpresa UR a la carta y desprendiendo la parte derecha de la etiqueta, que se entrega al cliente, quien podrá utilizarla para el seguimiento posterior del envío. Esta etiqueta se adhiere en el ángulo superior izquierda del envío. Estas etiquetas preimpresas deben utilizarse también cuando el cliente pretenda depositar su envío en un buzón o cuando el cliente vaya a enviar una remesa de envíos importante.



En las cartas urgentes **internacionales** también se genera la etiqueta de franqueo mediante IRIS, en dicha etiqueta aparece el logo de exprès. Esta etiqueta se adhiere en el ángulo superior derecho del envío. Las cartas admitidas mediante albarán o por servicios rurales deberán llevar adherida en el ángulo superior izquierdo la etiqueta roja con la expresión en letras negras "EXPRÈS"; si no se dispone de etiquetas, se puede escribir la palabra "EXPRES" en tinta roja y en mayúscula.

La etiqueta de la carta urgente internacional carece de código de barras, por lo que no se puede hacer seguimiento informático de estos envíos.



Después de la admisión, se encamina el envío para proceder a su clasificación (si se ha franqueado con etiqueta IRIS) o a su franqueo genérico (si lleva etiqueta preimpresa).

Las cartas urgentes que aparezcan en buzones y estén correctamente franqueadas y acondicionadas se encaminaran con las cartas urgentes admitidas en oficina. Si se detectan en los buzones envíos urgentes correctamente franqueados que no tengan adherida la etiqueta preimpresa UR, se les adherirá la parte izquierda de la etiqueta y la parte derecha se desprenderá y se destruirá. Desde este momento, los envíos se cursaran con carácter urgente.

Finalmente, si se detectasen en los buzones cartas con el distintivo "URGENTE", pero insuficientemente franqueadas, se cursaran con carácter ordinario, consignando la leyenda "franqueo insuficiente" y cruzando la palabra "URGENTE" con un trazo que la anule.

La operativa de admisión en IRIS se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Cartas> Urgente.

7.13.3 La admisión del paquete internacional light

La operativa de admisión es bastante parecida a la de la carta urgente.

Estos envíos, con carácter general, se admiten a través de IRIS. En el proceso se genera una etiqueta con el logo de exprès, cuyo número comienza por LX. Esta etiqueta se adhiere en el ángulo superior derecho del envío. En el ticket de caja aparece el número para que el cliente pueda realizar su seguimiento.

Los envíos de paquete internacional light, cuando son admitidos por servicios rurales, usaran la etiqueta preimpresa, adhiriendo la parte izquierda de las mismas (que lleva el código de barras) al envío presentado por el cliente. La etiqueta debe desprenderse empezando por la esquina superior izquierda, para evitar que se deteriore. Esta etiqueta se adhiere en el ángulo superior izquierda del envío. Al cliente se le entrega el resguardo sin desprenderlo de la hoja de silicona a la que esta adherido.



Los dos modelos de sobre prepagado llevan adherida la etiqueta preimpresa con código de barras que identifica el envío. Esta etiqueta lleva una solapa, donde va anotado el número del envío, que se entrega al cliente como resguardo en el momento de la admisión. Esta solapa podrá ser utilizada por el remitente para hacer el seguimiento del envío.

La operativa de admisión en IRIS se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Cartas>

7.13.4 La admisión de la carta certificada nacional e internacional

Con la implantación del procedimiento de firma digital en admisión, se procederá a digitalizar la admisión: el empleado de admisión introducirá los datos de remitente y destinatario en IRIS.

El empleado realizara una serie de tareas en el proceso de admisión en ventanilla que se detallan seguidamente:

- Comprobara que el embalaje garantiza la integridad del contenido y que el envío está dentro de los límites de peso y dimensiones establecidos para el producto. También constatará que los sobres no van cerrados con cinta adhesiva ni presentan seriales de haber sido abiertos y vueltos a cerrar.
- El cliente podrá utilizar un formulario de relación (publicado el 26-5-2018) por duplicado cuando traiga varios envíos -la relación será obligatoria cuando el número de cartas depositadas sea superior a 25-.
- Cuando el cliente solicite Aviso de Recibo, comprobará también que el remitente ha cumplimentado correctamente el modelo adecuado (modelo 35 para el servicio nacional o CN07 para el servicio internacional).
- Comprobara que las direcciones de remitente y destinatario están escritas con tinta (no con lápiz) en el envío. Sera requisito imprescindible que en todas las cartas certificadas figuren los datos del remitente (en las dirigidas a concursos literarios, estos datos podrán sustituirse por un seudónimo, siempre que los datos reales del remitente consten en la oficina de admisión del envío).

CGT
CORREOS

- El empleado adherirá la etiqueta generada por IRIS (etiqueta C para el ámbito nacional y etiqueta R para el ámbito internacional) en el ángulo superior derecho del envío, en los casos de admisión unitaria. La etiqueta generada por IRIS es compatible con el uso de sellos de Correos. Si un cliente trae su envío con franqueo parcial o total en sellos, el sistema permite sacar una etiqueta de IRIS con el franqueo que falta e incluso sacar una etiqueta de IRIS con el número del envío y el código de barras con valor de franqueo 0 (si el envío ya venía franqueado con sellos).

Cuando el contenido del envío no sea un documento, hay que detallar su peso y especificar qué tipo de mercancía contiene según la relación que se despliega en IRIS. Dependiendo del ámbito fiscal del destino, el sistema imprimirá un CP 71/CN 23 que deberá ser firmado por el remitente y adherido al envío en una bolsa transparente del modelo SAP 403633 para documentación aduanera.

Cabe remarcar que la etiqueta impresa por IRIS para el ámbito nacional puede ser de dos tipos:

- **Etiqueta pequeña**, solo de franqueo, para los envíos que pesen menos de 250 g y no tengan el valor añadido de reembolso (contiene la identificación del tipo de envío, el valor de franqueo, el nombre de la oficina, el NIP del empleado de admisión, el día y la hora de admisión, el número del envío y código de barras).
- **Etiqueta grande**, en general de paquetería, que contiene, además de los datos anteriores, los datos del remitente y del destinatario, el peso en gramos y los posibles valores añadidos. La impresión de la etiqueta a través de IRIS será obligatoria cuando el envío sea contra reembolso o pese 250 g o más. La etiqueta de paquetería se genera para que el envío pueda clasificarse con las máquinas de clasificar paquetes.



En el caso de las cartas internacionales, IRIS solo permite imprimir etiquetas pequeñas, con independencia del peso del envío.

- En los casos de admisión múltiple, el empleado pegara una etiqueta preimpresa con código de barras correspondiente a carta certificada en el ángulo superior izquierdo del anverso del envío (CD para el ámbito nacional y RR para el ámbito internacional), de forma que no tape los datos del destinatario ni interfiera en el cancelado.



- En las admisiones procedentes de rurales se debe introducir el número de referencia de los impresos M-11A o M-11 i en la aplicación IRIS de la oficina técnica de la que depende, para que el cliente pueda realizar el seguimiento del envío.
- El número que figura en el anverso del envío figurara también en el original y copia del impreso M-11A o de la relación, en su caso, bien por impresión mecánica o bien mediante el pegado de los dos números que figuran en la parte transversal derecha de la etiqueta preimpresa. También figurara en el formulario que se entrega al cliente, en el caso de que el envío se haya admitido utilizando el proceso de firma digital.
- En el caso de que la carta certificada tenga el valor añadido de Aviso de Recibo, el remitente escribirá en el aviso de recibo los datos de remitente y destinatario y adherirá este impreso al dorso del envío.
- En el caso de que la carta certificada nacional tenga el valor añadido de reembolso, el empleado de admisión introducirá necesariamente los datos de remitente y destinatario en IRIS. A continuación se imprime una etiqueta de paquetería con todos los datos (remitente, destinatario, número de envío, código de barras y valor del reembolso), que se adhiere al envío. Si el envío es también con valor declarado, se generara también la etiqueta de paquetería y, en este caso, el código de barras comenzando por las letras VD.

En los envíos internacionales con reembolso se genera a través de IRIS la etiqueta de carta certificada (R, cuyo código comienza por las letras RF) y se utilizan también la etiqueta R1 de "REMBOURSEMENT", que se adhiere en el anverso del envío y la libranza de giro TFP3 que se adhiere en el reverso del envío.

El formulario es un documento bilingüe (español/francés) para el "GIRO DE REEMBOLSO INTERNACIONAL" (MANDAT DE REMBOURSEMENT INTERNATIONAL). Incluye campos para:

- Identificación del envío y del remitente/destinatario.
- Moneda y monto a reembolsar.
- Fecha y lugar de emisión.
- Costos de emisión y gastos de envío.
- Suma depositada y suma a reembolsar.

 El formulario contiene logos de "CORREOS" y "COD" (Certified Mail with Return Receipt).

- El proceso de admisión de las cartas certificadas termina cuando el empleado cobra el importe del envío y genera el formulario de admisión con firma digital y entrega al cliente su copia de dicho impreso (que le servirá de resguardo) y el ticket por el dinero cobrado. La carta se colocará en la bandeja correspondiente para su clasificación (si el envío lleva etiqueta generada por IRIS) o cancelación mecánica (si el envío lleva etiqueta preimpresa).

La operativa de admisión en IRIS se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Cartas> Certificada.

7.13.4.1 La admisión de los certificados prepagados (tarifa plana)

Existen dos tipos de cartas certificadas nacionales de tarifa plana: la estándar, hasta 50 g. y la Premium, hasta 100 g., con seguro de 100 €.

En ambos casos se debe marcar la opción que corresponda (carta estándar o carta Premium).

Se cumplimentan los datos de remitente y destinatario. El remitente confirma en la tableta digitalizadora que los datos son correctos y la firma.

Adherimos la etiqueta grande, entregamos el formulario impreso por el Sistema y cobramos la bolsa.

7.13.4.2 La admisión de certificados por el Procedimiento Administrativo

Correos admite solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los Órganos de las Administraciones Públicas:

- Administración General del Estado.
- Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- Entidades que integran la Administración Local.
- Entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de cualquiera de las Administraciones públicas, cuando ejerzan potestad administrativa. En este último caso se encuentran los Colegios Profesionales, si bien actúan con doble naturaleza, pública y privada. Por tanto, se les admitirán sus envíos como certificados administrativos siempre que lo soliciten, pero se les hará saber que la eficacia de la estampación puede ser nula cuando la actividad del Colegio este dentro del ámbito privado.

La admisión se realiza conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el artículo 31 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales, siguiendo los pasos que se detallan:

Las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a los Órganos de las Administraciones Públicas a través de Correos se presentaran en sobre abierto.

El empleado que admita el envío hará constar con claridad, en la cabecera de la primera hoja del documento que se quiera enviar y en el resguardo justificativo de admisión el nombre de la oficina y la fecha, el lugar, la hora y minuto de admisión.

A petición del remitente, el empleado hará constar estos datos del envío en la primera página de la copia, fotocopia u otro tipo de reproducción del documento principal que se quiera enviar, previa comparación de su identidad con el original.

El propio remitente cerrara el sobre en presencia del empleado.

El empleado formalizara y le entregara el resguardo de admisión, cuya matriz archivara en la oficina.

Cuando interese a los remitentes conocer la fecha de entrega de estos envíos, podrán solicitar aviso de recibo en las condiciones generales.

En los supuestos de diversidad de documentos, correspondientes a varios remitentes, presentados por representantes de los interesados (por ejemplo un gestor administrativo), no serán admitidos conjuntamente en un único sobre, sino que existirán tantos envíos certificados como documentos principales deban ser sellados, debiendo coincidir el firmante del documento con el remitente del envío consignado en el sobre y en el resguardo de imposición.

En caso de duda sobre la naturaleza administrativa del organismo destinatario del envío, y con el fin de prestar el mejor servicio a los clientes, se realizara la admisión a través del procedimiento administrativo, advirtiéndole que, si el órgano destinatario no reviste tal naturaleza, Correos no garantiza la eficacia legal del sistema.

Se puede utilizar este sistema para los escritos dirigidos a las representaciones diplomáticas de España en otros Países, ya que tienen la consideración de territorio español y les es aplicable la legislación nacional.

Cuando el destinatario de la comunicación sea un Organismo Internacional del que España sea Estado miembro, se podrá sellar la cabecera del documento principal y la copia en su caso, en la forma indicada antes, pero se advertirá al interesado que Correos no garantiza la eficacia legal que puedan dar estas Instituciones a este procedimiento y que, por lo tanto, no se responsabiliza de las consecuencias que su no aceptación pueda provocar al remitente.

7.13.4.3 La admisión de notificaciones

A efectos postales, la notificación tiene la consideración de carta certificada con dos intentos de entrega a domicilio y se cursa acompañada de aviso de recibo o con PEE.

La admisión podrá realizarse en cualquier oficina de la red, salvo que se trate de una remesa masiva, en cuyo caso se realizaría en un punto de admisión masiva. El remitente será siempre una administración pública o judicial y presentara los envíos acompañados de una relación por duplicado.

En el anverso de cada uno de los envíos constaran los siguientes datos:

- La palabra "NOTIFICACIÓN" (o NOTIFICACIÓN/ACUERDO ESPECIAL, si se trata de una notificación con acuerdo especial) en caracteres muy visibles y, debajo de ella, el acto al que se refiere (citación, requerimiento, resolución, etc.).
- La indicación "Expediente no..." o cualquier otra expresión que identifique el acto que se notifica.
- El número de certificado.
- El nombre del Órgano remitente y su dirección.

El procedimiento de admisión es similar a la admisión de certificados: si el cliente tiene contrato con Correos (que es la situación más habitual) se diferirá el pago del importe; si el cliente no tiene contrato, pagará el importe del servicio en el momento de la admisión.

Se emitirá siempre factura como justificante de pago, no entregándose ticket de compra al depositante. La factura de envíos admitidos en oficina bajo la modalidad de notificación se realizará, siempre, a favor del organismo remitente de los mismos, nunca a favor de empresas, entidades o particulares distintos de aquellos que figuren como remitentes de los envíos.

Siempre que el depositante de los envíos solicite factura a favor de empresa, entidad o particular diferente del remitente, o ticket de compra como justificante del pago de los envíos, estos serán admitidos como carta certificada con acuse de recibo, en modo alguno como notificación.

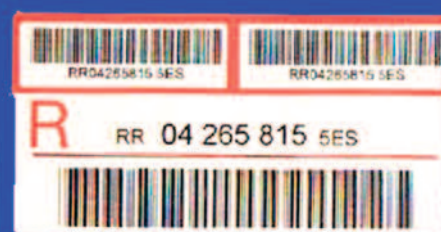
7.13.5 La admisión de la carta certificada urgente nacional e internacional

En el procedimiento de admisión de este envío se utilizará la firma digital, por lo que el empleado deberá introducir los datos de remitente y destinatario en el sistema. El remitente no deberá rellenar ningún impreso de admisión: firmará la admisión en la tableta digital y recibirá un formulario como justificante (impreso en papel o en email).

Los envíos llevarán adheridas las etiquetas generadas por IRIS en los casos de admisión unitaria en el ángulo superior derecho del envío (CU, en el ámbito nacional, y R con el logo de Exprès, en el ámbito internacional).



En los casos de admisión múltiple se utilizarán las etiquetas preimpresas: CU (en el ámbito nacional) y RR más la etiqueta "EXPRESS" (en el ámbito internacional), que se adherirán en el ángulo superior izquierdo del envío.



Finalmente, hemos de recordar que el cliente no podrá solicitar como servicios adicionales de la carta certificada urgente el de envío contra reembolso. Si podrá solicitar el servicio adicional de aviso de recibo y el de valor declarado (este último solo en el ámbito nacional).

En las admisiones procedentes de rurales se debe introducir el número de referencia del M-11A o M-11i para que el remitente pueda realizar el seguimiento del envío.

La operativa de admisión en IRIS se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Cartas> Urg. Certificada.

7.13.6 La admisión de la carta certificada con valor declarado nacional e internacional

Se pueden admitir con valor declarado la carta certificada (nacional e internacional) y también la carta certificada urgente nacional (hasta el límite de 3.000 €).

Se tendrán en cuenta las consideraciones generales que hemos visto para la carta certificada. Además, las cartas con valor declarado se presentaran en un embalaje adecuado, completamente cerrado y se acondicionarán en el ámbito nacional para admisiones unitarias con la etiqueta VD generada por IRIS; en el ámbito internacional se utilizará la etiqueta V. Estas etiquetas se adherirán en el ángulo superior derecho del envío.

En los casos de admisión múltiple se utilizarán las etiquetas preimpresas: VD (en el ámbito nacional) y VV (en el ámbito internacional), que se adherirán en el ángulo superior izquierdo del envío.



Las cartas nacionales certificadas urgentes con valor declarado irán acondicionadas con la etiqueta VD generada por IRIS o con la etiqueta VD preimpresa. Pero además habrán de identificar la urgencia con la etiqueta de servicio URGENTE o con la palabra URGENTE escrita a mano en el ángulo superior izquierdo del anverso (preferentemente en rojo y mayúsculas). Las cartas reembolso nacionales con valor declarado llevarán etiqueta de paquetería generada por IRIS con número que comienza por VD.

El cliente tiene también la posibilidad de presentar sus envíos con otros elementos de seguridad:

- **En forma de sobre:** El envío habrá de estar cerrado de forma que no pueda ser sustraído su contenido sin ser destruido y provisto de precinto de seguridad constituido con una marca que identifique al remitente (nombre completo, razón social o iniciales) o bien con una cinta de seguridad modelo Segure Tape 820 o similar; o en su defecto, mediante sistema de cosido o cruzado con cuerda o bramante fino con un único nudo y cinco lacres con marca especial que identifique al remitente. El acondicionamiento de envíos con valores declarados mediante lacres no podrá realizarse en las oficinas de Correos, por lo que el cliente tendrá que traer el envío ya acondicionado de esta forma a la oficina.
- **En forma de caja:** Las cajas serán de metal o madera con un espesor mínimo de 8 milímetros, perfectamente cerradas y provistas de precinto de seguridad constituido con una marca que identifique al remitente (nombre completo, razón social o iniciales) o bien con una cinta de seguridad modelo Segure Tape 820 o similar, de forma que queden selladas todas la aberturas de la caja; o bien con bramante fino y sin nudos, cruzado en las caras superior e inferior, y cuatro sellos de lacre sobre las caras laterales con marca especial que identifique al remitente. El acondicionamiento de los envíos con valores declarados con lacres no podrá realizarse en las oficinas de Correos, por lo que el cliente tendrá que traer el envío ya acondicionado de esta forma a la oficina.
- **Acondicionado en sobre común:** Si el sobre del envío es consistente y aparece herméticamente cerrado, de forma que no pueda ser sustraído su contenido sin ser destruido, se comprobará que no tiene marcas de haber sido abierto y vueltos a cerrar. Se admite el envío con valor declarado, adhiriendo para ello la etiqueta de servicio en el anverso del envío.
- **Con sobre segurimini:** Cuando el sobre o embalaje que presenta el cliente no reúne garantías suficientes para ser cursado como valor declarado o el cliente no dispone de embalaje, el empleado facilitará el sobre de seguridad (código producto SEGURIMINI), y una vez introducido el contenido por el cliente procederá a cerrarlo en su presencia. Si se produce la venta de algún embalaje se cobrará al cliente el importe establecido en tarifas, registrando la operación de venta en IRIS. Se admite el envío con valor declarado, adhiriendo para ello la etiqueta de servicio en el anverso del envío.
- **En caja o sobre de los que vende Correos:** Cuando el cliente no dispone de embalaje y el objeto no es posible cursarlo bajo el sobre de Segurimini: En este caso el objeto a enviar se incluirá en algunos de los embalajes (cajas o sobres) que dispone para la venta Correos. Una vez introducido el contenido por el cliente procederá a cerrarlo en presencia del personal de admisión. En el cierre de las cajas, se habrá comprobado que las solapas internas de la caja han sido desplegadas, para impedir el acceso al interior por los laterales de la misma. En la cara principal de la caja o sobre, se adherirá la etiqueta de servicio.

La operativa de admisión en IRIS se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Cartas> Certificada.

En los casos en que el valor del contenido supere los 300 DEG, que con el fin de facilitar la operativa en las oficinas se equiparara a 300 €, el impreso que deberá acompañar en estos casos será el CN23, que genera el sistema al terminar la admisión. Este no se encuentra en el catálogo de impresos, por lo que no es posible solicitarlo en el pedido ordinario de impresos de Oficina. No obstante, esta publicado en Conecta> Procesos de Oficina> Formularios Venta de Correspondencia, desde donde las Oficinas podrán descargarlo.

79

En las cartas certificadas y certificadas urgentes para 'Países de la Unión Europea, siempre que el contenido de las mismas no sean documentos se ha de rellenar en IRIS la pestaña de contenido y al terminar la admisión el sistema generara la "Etiqueta comercial con declaración de contenido" que ha de acompañar al envío, en bolsa transparente para poder comprobar el contenido de las mismas.

7.14 La admisión de paquetería

Correos ofrece múltiples productos de paquetería, por lo que el cliente deberá seleccionar el tipo de producto que más se adecua a sus necesidades, atendiendo a criterios de urgencia y economía. Se ha de tener en cuenta que en estos productos se pueden dar múltiples valores añadidos, que pueden ser diferentes para un mismo producto, en función de si el cliente tiene firmado contrato con Correos o no. Hay que tener especial precaución con Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra por las posibles implicaciones con las aduanas.

7.14.1 La admisión del paquete azul

El paquete azul es un producto nacional no urgente para envíos de hasta 20 Kg de peso. Este producto puede llevar los valores añadidos de AR, reembolso y valor declarado. Su admisión se puede realizar en cualquier oficina de Correos en días laborales y durante el horario de atención al público.

Como ya dijimos al presentar este producto, Correos no formaliza nuevos contratos para el envío de paquete azul e intenta que los clientes con contrato para este producto que aún quedan se pasen al producto Paq estándar.

La admisión de este producto se lleva a cabo utilizando el procedimiento de firma digital, por lo que no es necesario que el cliente rellene ningún impreso de admisión. El cliente comunica al empleado los datos del servicio de manera oral: características del envío y valores añadidos, datos de destinatario y remitente, contenido del envío. El empleado introduce estos datos en IRIS; el cliente acepta la conformidad de los datos firmando en la tableta digital. Tras cobrar el servicio, se entrega al cliente un formulario como justificante (este formulario se puede entregar impreso en papel o se puede enviar en email).

CORREOS

En el proceso de admisión, el sistema genera una etiqueta con los datos de remitente y destinatario, los posibles valores añadidos y el número y código de barras del envío.

Formulario de adhesión de una etiqueta de Paquete Azul. El formulario incluye campos para Remitente, Destinatario, Teléfono, Código Bulto (PA0013947211), Valor declarado, y un campo para el Bulto. Hay un código de barras y un sello de Correos y Telecomunicaciones. La fecha indicada es 21/03/2018.

Si el paquete azul es de un cliente con contrato y se admite por albarán, la etiqueta que debe llevar adherida es la de paquete azul preimpresa (código SAP 400133).

Etiqueta preimpresa de Paquete Azul. La etiqueta contiene el número de envío PA0013947211, un código de barras, y campos para el nombre del receptor y el número de recepción. Incluye un aviso de llegada y un campo para el número de recepción.

El paquete azul con valor declarado ira acondicionado solamente con la etiqueta de paquetería generada por IRIS, cuyo número comenzara por las iniciales VD. Si el paquete, además de valor declarado, tiene también reembolso como valor añadido debe constar también en la etiqueta esa circunstancia, pero el número del envío comenzara por las iniciales VD.

Como particularidad, cabe señalar que las cajas prepagadas mediana y grande (de hasta 3 y 7 Kg. de peso), sirven para enviar paquetes azules y no necesitan ni rellenar impreso de admisión ni pagar franqueo en el momento de su admisión, ya que sirve de resguardo una solapilla pegada a la etiqueta que se arranca y en la que consta el número del envío.

La operativa de admisión en IRIS del paquete azul se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Paquetes> Paquete azul.

7.14.2 La admisión del Paq Premium y Paq estándar

La elección del producto Paq Premium o del producto Paq estándar por parte del cliente dependerá especialmente de los criterios urgencia y economía. Ambos productos presentan características parecidas, pero el Paq Premium es más rápido y el Paq estándar es más barato.

La admisión de estos envíos se realiza de forma unitaria, con la grabación de los datos de remitente y destinatario en IRIS. No se admite por albarán. Cabe tener en cuenta que los clientes con contrato pueden traer sus envíos a la oficina ya prerregistrados (a través de GECCO, Oficina Virtual, fichero de envíos o Web Services). Si el cliente es de contrato, debemos grabar siempre en IRIS el número de cliente y de contrato.

El procedimiento de admisión utilizado es el de firma digital, por lo que no es necesario que el cliente rellene ningún impreso de admisión. El cliente comunica al empleado los datos del servicio de manera oral: características del envío y valores añadidos, datos de destinatario y remitente, contenido del envío (cuando se admitan un Paq Premium o un Paq estándar a oficina elegida será obligatorio grabar móvil o email). El empleado introduce estos datos en IRIS (para envíos prerregistrados basta con introducir el código de barras del envío en IRIS y se cargaran todos los datos en el sistema); el cliente acepta la conformidad de los datos firmando en la tableta digital. Tras cobrar el servicio, se entrega al cliente un formulario como justificante (este formulario se puede entregar impreso en papel o se puede enviar en email).

The screenshot shows the IRIS 6.0 web interface, a Windows Internet Explorer browser window. The page is titled 'Inicio > Admisión > Envíos Postales' and 'Envíos Postales'. It features a 'Características del envío' section with fields for 'Peso' (1000 gr), 'Ambito' (Península y Baleares), 'CP' (01001), 'Destino' (ESP), 'País' (ESPAÑA), and 'Servicio' (Interurbano). There are also fields for 'Alto', 'Ancho', 'Largo', and 'Peso Vol.'. A 'Modalidades' section includes checkboxes for 'Aviso de radio', 'Reembolso', 'Assegurado', and 'Pack Línea Servicio'. An 'Info. Envío' section has a '¿Tiene Mercancías Peligrosas?' dropdown set to 'No normaliz.' and a 'S/N' selection. A 'Código de envío' field is present. On the right, there are sections for 'Servicios Relacionados' (Mantenimiento, Certificados, Línea, Económica) and 'Últimos Servicios' (Apertura de caja). A 'Cliente Tarjeta' section is also visible. At the bottom, there are buttons for 'Paq Estándar' and 'Paq Premium'.

IRIS genera una etiqueta, a partir de los datos introducidos, que se adhiere al envío, la cual lleva toda la información sobre el envío: datos de remitente y destinatario, número, peso, fecha, etc. Es conveniente que se registre el teléfono móvil en el momento de la admisión para eventuales gestiones de incidencias en el caso de clientes sin contrato.

The screenshot shows a postal label generated by IRIS. It includes the 'CORREOS' logo and 'Paq Premium' branding. The 'Remitente' section lists 'PEDRO PINTO', 'PRIVIA DE ARRIBA 58', '20192 PRIVIA DE ARRIBA', 'ASTURIAS', and 'REF. 33'. The 'Destinatario' section lists 'PEPITO GARCIA', 'VALENCIA 231', 'BARCELONA SUC 36', '08007', 'BARCELONA', and 'Observaciones: REF. 33'. The 'Código Bulto' is 'PL28XG0710971210108007Z'. The 'EXPEDICION' number is 'PL28XG071097121F'. A QR code is present. The 'Valores añadidos' section shows 'Importe a cobrar' of '18,00 €'. A barcode is at the bottom. The 'Fecha etiquetado' is '14/12/2017'.

En el caso de la admisión de envíos prerregistrados, como hemos dicho, la admisión se realiza mediante la lectura del código de barras de cada envío. De este modo, los envíos quedan admitidos y facturados. Si en el momento de la admisión detectamos errores en el peso real del envío (superiores al 5%) o en el cálculo del peso volumétrico, se modifican los datos y se imprime una nueva etiqueta desde IRIS con los datos modificados.

En el caso de que el envío tenga el servicio adicional de reembolso, en el momento de la admisión del Paq Premium o Paq estándar se cobra la tarifa del reembolso y del giro (del posterior giro procedente de reembolso no se descontará nada). Para los clientes con contrato, la única modalidad de reembolso será la de abono en cuenta corriente; para los clientes sin contrato se permite: la de abono en cuenta, reembolso a domicilio y reembolso apartado en oficina.

Cabe señalar que los clientes con contrato tienen la posibilidad de formalizar expediciones de estos productos, para envíos multibulto bajo la modalidad de entrega a domicilio. Los envíos que forman la expedición deben tener el mismo origen y destino y se deben prerregistrar en el mismo momento. El precio de la expedición se obtendrá de la suma de los pesos unitarios de cada bulto que la forma, al que habrá de añadirse el precio de los posibles valores añadidos.

Las características de la expedición serán las siguientes:

- Máximo 10 bultos por expedición.
- Peso real máximo por expedición 300 kg.
- Peso volumétrico máximo por expedición 600 kg.

La admisión de los bultos que conforman una expedición es unitaria. Todos los envíos contienen el código de expedición en la parte superior derecha de la etiqueta, que los identifica como pertenecientes a esa expedición y tienen también un código individual por bulto.

El remitente puede elegir dos tipos de entrega:

- Expedición de entrega completa: el cliente elige que la entrega de todos los bultos se debe realizar en el mismo momento y de manera agrupada.
- Expedición de entrega parcial: el cliente autoriza a Correo que la entrega de los bultos de la expedición se pueda realizar parcialmente: no es obligatorio que todos se entreguen a la vez.

Destacamos como incidencia principal que se nos puede presentar en el momento de la admisión que si al admitir los bultos de una expedición faltase algún envío, el cliente dispondrá de 3 días para depositarlo, de no hacerlo, la expedición se cursará con los bultos depositados.

7.14.2.1 La admisión mediante embalajes de libre servicio

Correos dispone de embalajes con los que se pueden admitir los productos Paq Premium y Paq estándar pagando un precio único por embalaje y producto, sin importar el peso del contenido ni la población a la que se dirijan (de España o Portugal). Son productos de paquetería de tarifa plana que llevan incorporado el embalaje.

La operativa de admisión con los Paq Premium y Paq estándar de tarifa plena se realiza desde IRIS> Admisión> Envíos Postales. En primer lugar rellenamos los datos de la primera pantalla (peso y código postal de destino) y seguidamente elegimos el producto postal que se adecua a las necesidades del cliente (Paq Premium o Paq estándar).

En la pantalla siguiente hemos que seleccionar primero el check de "Pack Libre Servicio" y posteriormente, el embalaje concreto de que se trate:

- Sobre rígido grande.
- Sobre rígido pequeño.
- Sobre acolchado grande.
- Sobre acolchado pequeño.
- Caja grande.
- Caja mediana.

Una vez hemos elegido el embalaje a enviar, el sistema inhabilita una serie de campos, seleccionando de forma automática un seguro a todo riesgo por valor de 101 €. Para proseguir con la operativa hay que ir a las pestañas de "Datos del destinatario y remitente" y, posteriormente, a "Contenido del envío", como es necesario hacer con cualquier otro envío Paq Premium o Paq estándar.

7.14.2.2 La admisión de paquetería relacionada con El Camino de Santiago

Estos productos se admiten como Paq estándar. Ya los hemos visto en su momento, por lo que solo procede algunas notas relativas a su admisión.

La admisión del Paq bicicleta se realiza seleccionando el producto del "Pack Libre Servicio" dentro de Paq estándar. Se pueden elegir dos modalidades de entrega: oficina elegida o domicilio (hotel, albergue, etc.), con un peso máximo de 20 kg.

Las medidas del embalaje de la bicicleta (150 x 30 x 90 cm), se deben adaptar en IRIS en el momento de la admisión (50 x 30 x 80 cm) para que el peso volumétrico no sobrepase el peso real, 20 Kg.

La venta del embalaje se realiza desde el almacén de productos en IRIS. Si la oficina no tuviera el embalaje en ese momento, se realizará la admisión y se cobrará el importe del envío. La bicicleta quedará en depósito hasta que llegue el embalaje al siguiente día. Una vez completada la admisión, se enviará la factura al cliente mediante correo postal o email.

7.14.2.3 La admisión de Paq Premium en sobre prepago

Es una modalidad de Paq 48 que consiste en un sobre prepago (no se franquea) de diseño exclusivo que permite el envío de objetos o documentos en dos modelos de sobre: hasta un peso máximo de 350 g y hasta un peso máximo de 1 Kg, previo pago de una cantidad fija en el momento de adquirir el sobre.

Cada uno de los modelos de sobre tiene una tarifa única, con independencia de la población de ámbito nacional a la que se envíe.

Esta modalidad no permite valores añadidos.

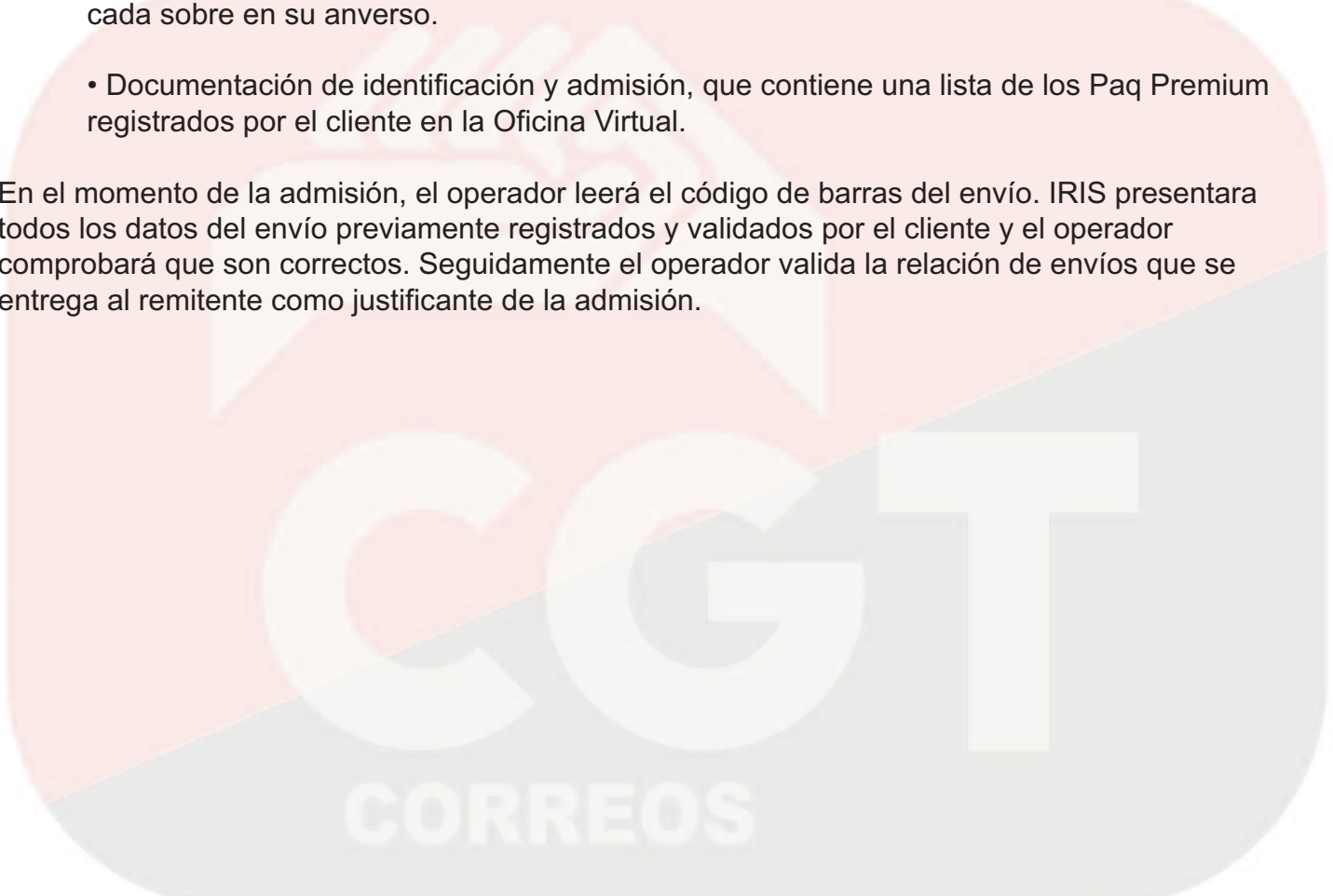
7.14.2.4 La admisión del Paq Premium eBAY

El cliente debe obligatoriamente preparar e identificar sus envíos en la Oficina Virtual de la página web de Correos. Después, estos envíos se presentan en la oficina física de Correos identificados con la etiqueta personalizada online en la que, además de los datos necesarios para la tramitación del envío (datos del destinatario y del remitente), figura el código de barras asignado al envío.

El cliente se presenta en la oficina con los siguientes elementos:

- Los envíos Paq Premium eBay debidamente acondicionados.
- Las etiquetas obtenidas por el cliente en la Oficina Virtual de la página web de Correos, que contienen los datos de remitente, destinatario y el código de barras que identifica el envío. Las etiquetas irán adheridas a cada envío o en el interior del portalbarán (paking list) que dispone cada sobre en su anverso.
- Documentación de identificación y admisión, que contiene una lista de los Paq Premium registrados por el cliente en la Oficina Virtual.

En el momento de la admisión, el operador leerá el código de barras del envío. IRIS presentará todos los datos del envío previamente registrados y validados por el cliente y el operador comprobará que son correctos. Seguidamente el operador valida la relación de envíos que se entrega al remitente como justificante de la admisión.

The logo features a large, stylized 'CGT' in white, with 'CORREOS' written below it in a smaller, white, sans-serif font. The background is a light gray with a subtle, larger-scale 'CGT' watermark.

7.14.3 La admisión del Paq Today

Este envío se admite exclusivamente a clientes con contrato. Cuenta con un servicio de recogida y entrega en el mismo día (D + 0), con cobertura en todas las capitales de provincia de España (incluidas Baleares y Canarias), para envíos nacidos en la misma provincia de entrega.

La operativa del servicio presenta dos posibilidades:

- **Servicio Centralizado:**

- Recogida masiva en un centro del cliente hasta las 14:00 h. o Admisión en Centro de Admisión Masiva.
- Encaminado preferente a las USE.
- Entrega por las USE de 15:00 a 21:00 h. o Cobertura Capital de Provincia.

- **Servicio Descentralizado:**

- Recogida por medio de la USE de referencia, hasta las 14:00 h. o Admisión automatizada (aguas abajo) desde la misma USE. o Salida desde la misma USE por medio del turno de tarde.
- Entrega por las USE de 15:00 a 21:00 h.
- Cobertura Códigos Postales Cubiertos por la USE.

Este producto admite el servicio de expediciones.

CGT
CORREOS

7.14.4 La admisión del Paq Retorno Premium y del Paq Retorno

Este servicio está pensado para los clientes C2B (de particular a empresa), de forma que los destinatarios de los productos dispongan de un canal cómodo y accesible para el retorno de los envíos con cargo a un cliente con contrato. El pago de este servicio es diferido y se factura a un código etiquetador (un contrato). Este servicio se aplica a los envíos de ida: Paq Premium y Paq estándar (y a las expediciones de estos productos), en todas sus modalidades.

Cuando el servicio de retorno se realiza mediante el producto Paq Retorno Premium, el código del envío comienza por las letras LI; cuando el servicio de retorno se realiza mediante el producto Paq Retorno, el código del envío puede comenzar por las letras L3 o SN.

El **Paq Retorno Premium** (sustituye a la antigua Logística Inversa) es un servicio que permite gestionar las devoluciones a clientes con contrato. El envío de vuelta se asocia a un envío de ida que fue entregado por Correos.

La operativa de admisión del Paq Retorno Premium varía en función de cuando se genera el envío de vuelta:

- **Generación del envío de vuelta junto al envío de ida**

El cliente puede generarlo mediante las aplicaciones GECO, OV2, fichero de carga y Web Services. En ese momento deberá indicar el plazo de validez del código del envío de retorno (máximo 6 meses). También deberá indicar si autoriza el uso de embalajes de Correos. Se sigue el siguiente proceso:

- El receptor del envío de ida solicita a la empresa la devolución del envío por el sistema preestablecido (web, SMS, email).
- La empresa autoriza la devolución y notifica el código o la etiqueta del envío al cliente.
- El cliente se persona en una oficina de Correos con el envío y el código o la etiqueta del mismo. Al introducir el código del envío en IRIS, se cargan todos los datos del envío en el sistema.
- El empleado de admisión valida los datos del envío e imprime la etiqueta (si fuese necesaria) y el justificante de la admisión.

• Generación del envío de vuelta en un momento posterior

La empresa genera el envío de vuelta en un momento posterior, indicando el envío de ida al que va asociado. Se sigue el siguiente proceso:

- El receptor del envío de ida solicita a la empresa la devolución del envío por el sistema preestablecido (web, SMS, email).
- La empresa autoriza la devolución y registra los datos del envío. Posteriormente notifica el código o la etiqueta del envío al cliente.
- La empresa genera un fichero de envíos prerregistrados con aquellos envíos que van a poderse devolver en Correos a partir del día siguiente. El fichero puede generarlo mediante las aplicaciones GECO, OV2, fichero de carga y Web Services. En ese momento deberá indicar el plazo de validez del código del envío de retorno (máximo 6 meses). También deberá indicar si autoriza el uso de embalajes de Correos.
- El cliente se persona en una oficina de Correos al día siguiente con el envío y el código o la etiqueta del mismo. Al introducir el código del envío en IRIS, se cargan todos los datos del envío en el sistema.
- El empleado de admisión valida los datos del envío e imprime la etiqueta (si fuese necesaria) y el justificante de la admisión.

El servicio de **Entrega con Recogida**: se presta a clientes con contrato que requieren que en el momento de la entrega del envío de ida, se recoja de ese destinatario documentos o mercancías que conformaran un nuevo envío de vuelta. El cliente puede solicitar las siguientes gestiones en el servicio de entrega con recogida:

- Entrega y/o recogida de documentos, verificando en caso necesario que es correcta la documentación presentada.
- Gestión de la firma de contratos, recogiendo la documentación firmada.
- Entrega y/o recogida de materiales o mercancías para devoluciones o cambio de productos, comprobando que lo que se devuelve es lo que espera el cliente.
- Fotocopiado o escaneo de la documentación cuando la operación se lleva a cabo en oficina.
- Operaciones sencillas de comprobación del contenido de los envíos: contar el número de objetos que se recoge, verificar el estado del producto, etc.
- Intercambio de objetos a cambio de contratos o documentos.

Este servicio se presta con los envíos de ida Paq Premium y Paq estándar en sus diferentes modalidades de entrega a domicilio o en oficina. El envío de vuelta se corresponde con el producto Paq Retorno Premium (LI), siendo el remitente del envío de ida quien especifica en el prerregistro las instrucciones que se deben seguir en cada ocasión para la correcta prestación del servicio. Esta información del proceso se explicará claramente al cartero en la PDA o al empleado de oficina en el ordenador. El empleado de Correos se encarga de introducir en el sobre o paquete la documentación o mercancía pertinente.

La etiqueta del Paq Retorno Premium (LI) puede ir impresa junto al paquete de ida (a entregar) o puede que se tenga que imprimir. En este segundo caso, se hará con la impresora predeterminada de SGIE.

Cuando el destinatario del envío de ida no entregue los documentos o mercancías que solicita el remitente del envío de ida, el envío de ida no se entregará. Se estacionará como "envío no entregado por falta de envío de vuelta". El remitente del envío de ida podrá desestacionarlo por dos motivos: "avisado destinatario volver a entregar" o "entrega sin recoger".

El Paq Retorno (sustituye al antiguo Retorno de Paquetería) está pensado para aquellas empresas que no vinculan el envío de vuelta a un envío de ida transportado por Correos (el envío de ida lo llevó otro operador). La operativa de admisión varía en función de cómo se genera el envío de vuelta: puede ser con prerregistro (el código de barras comienza por L3) o sin prerregistro (el código de barras comienza por SN).

• **Con Prerregistro (L3)**

- Solo para envíos de vuelta.
- El receptor del envío de ida solicita a la empresa la devolución del envío por el sistema preestablecido (web, SMS, email).
- La empresa autoriza la devolución y registra los datos del envío. Posteriormente notifica el código o la etiqueta del envío al cliente.
- La empresa genera un fichero de envíos prerregistrados con aquellos envíos que van a poderse devolver en Correos a partir del día siguiente. El fichero puede generarlo mediante las aplicaciones GECO, OV2, fichero de carga y Web Services. En ese momento deberá indicar el plazo de validez del código del envío de retorno (máxima 6 meses). También deberá indicar si autoriza el uso de embalajes de Correos.
- El cliente se persona en una oficina de Correos al día siguiente con el envío y el código o la etiqueta del mismo. Al introducir el código del envío en IRIS, se cargan todos los datos del envío en el sistema.
- El empleado de admisión valida los datos del envío e imprime la etiqueta (si fuese necesaria) y el justificante de la admisión.

• **Sin prerregistro (SN)**

- Solo para envíos de vuelta.
- La empresa genera la etiqueta siguiendo las indicaciones de Correos y la envía a su cliente de forma física o por email.
- El cliente presenta en una oficina de Correos el envío con la etiqueta impresa (no existe periodo de validez límite para estas etiquetas).

- El cliente aporta una copia o un pdf del impreso de admisión M-11A (Con la nueva normativa de Protección de datos que entró en vigor el 25/05/2018, el impreso M 11 desaparece, con la salvedad de los envíos registrados admitidos por servicios rurales y oficinas auxiliares) en el que se recogerán los datos del envío: contrato, cliente, código etiquetador al que facturar el envío, producto, modalidad, dirección de destino y referencia del cliente. Esta referencia puede registrarse en IRIS en el momento de la admisión y queda asociada al envío, de forma que será posible consultarla a través de la Web.
- En la oficina de Correos se comprueba el envío y que la empresa ha autorizado su admisión.
- Se procede a registrar los datos del envío y se validan. Finalmente se genera un justificante de la admisión.

7.14.5 La admisión de equipajes de Renfe

Este servicio facilitará a los pasajeros de Larga Distancia y AVE el transporte de sus equipajes. Cuando un cliente compra un billete de RENFE tiene la opción de facturar el equipaje para que sea transportado a través de los servicios de Correos. Al realizar la facturación se le genera una referencia que es la que se necesita en la oficina para realizar la admisión.

La contratación o modificación del servicio se realiza a través de la página web de RENFE, hasta las 12:00 horas del día laborable anterior a la fecha de recogida del equipaje. El cliente debe seleccionar el punto de recogida y entrega: un domicilio, una oficina de Correos, una estación de ferrocarril, un hotel o cualquier otro lugar que desee.

Para las oficinas, se trata de envíos prerregistrados de admisión por referencia. Pueden ser envíos: monobulto o multibulto (hasta 3 envíos con una referencia).

El peso máximo por envío ha de ser 25 kg, el volumétrico no es necesario realizarlo. El tamaño y forma de los envíos puede romper los esquemas a los que estamos acostumbrados pero no por ello han de rechazarse. Es decir, puede ser: una maleta, unos skis, un carrito de bebé, una tabla de snow, una bicicleta, etc., pero si deben estar bien embalados.

A la oficina pueden llegar los equipajes por dos vías:

- El mismo cliente se presenta en la oficina con el equipaje, para remitirlo a través de Correos, una vez lo ha facturado en la web de RENFE al comprar su billete. Debe traer una referencia, sin esta referencia no se puede admitir.
- Por el personal de distribución que haya recogido en el domicilio del cliente el equipaje y lo ha de traer con la etiqueta de Paq Premium o adjuntar al equipaje la referencia que se le generó al cliente en el momento de realizar la facturación, sin esta referencia no se puede admitir.

Para la admisión, nos situamos en la pantalla inicial de admisión de envíos postales, e introducimos la referencia en el campo "Código de envío":

Seguidamente se pulsa Intro y el sistema devuelve todos los datos del envío, si es un solo envío, o los números de todos los envíos si la expedición es multibulto:

- En los envíos monobulto: al introducir la referencia, el sistema nos devuelve todos los datos del envío. Se pulsa aceptar y a continuación se imprime la etiqueta.
- En los envíos multibulto: tras introducir la referencia y pulsar Intro, aparecen en la pantalla todos los números de los envíos que forman la expedición. Cliqueando en cada uno de los números aparece toda la información del envío como si de una admisión monobulto se tratara. Se acepta y se imprime la etiqueta envío a envío.

Puede ocurrir que el cliente no traiga alguno de los bultos incluidos en la referencia. En tal caso, se realiza la admisión de los que tengamos y el que falte puede ser admitido en otro momento siempre que nos aporten la referencia.

The screenshot shows the IRIS 6.0 web application interface, which is a Windows Internet Explorer browser window. The page title is "IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos". The main header includes the "Correos IRIS 6.0" logo and navigation links: "Inicio", "Admisión", "Envíos Postales", and "Envíos Postales". The page is divided into several sections:

- Cartas**: A section for card services.
- Paquetes**: A section for package services.
- Características del envío**: A form for entering package details, including:
 - Peso**: 1000 gr.
 - Ámbito**: Península y Baleares.
 - CP**: 01001.
 - Destino**: ESP.
 - País**: ESPAÑA.
 - Modalidades**: A list of service options with checkboxes, including "Aviso de recibo", "Reembolso", "Asegurado", "Pack Libre Servicio", and "Info. Envío".
 - Info. Envío**: A section for additional information, including "¿Tiene Mercancías Peligrosas?" and "¿Tiene para envío pre-registrado?".
 - Código de envío* o Nº Referencia**: A field for entering the tracking number, highlighted with a red box.
 - Peso volumétrico**: A field for entering the volumetric weight.
- Envíos compatibles**: A section for selecting compatible services, including "Paq. Real", "Paq. Standard", "Paq. Express", "Paq. Standard", "Paq. Express", "Paq. Standard", "Paq. Express", "Paq. Standard", and "Paq. Express".
- Servicios Relacionados**: A section for related services, including "Mantenimiento Certificado", "Línea Económica", and "Últimos Servicios".
- Cliente Tarjeta**: A section for client information, including "Nuevo Cliente", "Total Bolsa", "Cobrar Bolsa", and "Gestor Turnos Automático".

El cliente puede llevar junto a los equipajes que figuran en la referencia, algún otro bulto que desee enviar abonándolo en la oficina. Este envío o envíos se admitirán por la modalidad que desee el cliente y con los requisitos habituales para el producto elegido.

7.14.6 La admisión de paquetes de Correos Expres

Cuando un cliente desea que sus envíos, (documentos o mercancías) sean entregados con la máxima urgencia, tenemos la posibilidad de ofrecerle que los envíe por la modalidad de:

- NACIONALES: Paq 10, Paq 14 o Paq 24 h.
- INTERNACIONALES: con embalajes libre servicio.

Al seleccionar la localidad de destino en la pantalla de admisión aparece un mensaje indicando el día de entrega. Para que se cumpla con esta calidad, los envíos deben haber sido admitidos antes de:

- 17 horas en oficinas que tengan turno de tarde o
- 14 horas en oficinas que tengan turno de mañana.

Cada oficina debe saber cómo se cursan estos envíos ya que al abrir la aplicación de Correos Express está indicado en la pantalla.

Para admitir este tipo de envíos se accede a la aplicación de Correos Express desde IRIS, a través de llamadas externas. Una vez en la aplicación, se puede elegir el país de destino: ESPAÑA o PORTUGAL. A continuación se introducen: código postal de destino, número de bultos, peso, peso volumétrico y la aplicación devuelve el importe del envío según sea: Paq 10, 14 o 24 (si se elige como destino PORTUGAL, el único producto que se activa es el Paq 24) y una vez elegido el producto por el cliente se pasa a grabar los datos.

Se graban los datos de remitente y destinatario (en el campo teléfono del destinatario se puede introducir un número de teléfono fijo). Siempre se ha de grabar el teléfono de remitente y destinatario para poder solventar, sin perder fecha, cualquier incidencia en la entrega.

Se pueden grabar cinco bultos por expedición, con un peso total de 100 kg y peso unitario máximo de 30 kg. El peso no se captura de la Epelsa automáticamente, ya que se trata de una aplicación externa a IRIS.

Una vez grabados todos los datos y comprobados con el cliente que son correctos, se admite el envío y se envía la orden de impresión de la etiqueta a la impresora de paquetería. Se imprimen tantas etiquetas como bultos tenga la expedición. A continuación se imprime el resguardo por duplicado: una de las copias es para el cliente y otra para la oficina. Finalmente se cobra el importe al cliente por Iris y se le entrega el resguardo al cliente.

La factura se solicita al terminar la grabación del envío, ampliando los datos que pida la aplicación para poder expedirla. Esta se genera automáticamente por la impresora del sistema, por lo que el cliente se la lleva en el momento. Si el cliente olvida solicitar la factura al admitir el envío o la pierde, puede volver a solicitarla con posterioridad.

Una vez admitido el envío, automáticamente la aplicación genera una orden de recogida en Correos Express, que la reporta también de forma automática al rutero que tenga asignada esa oficina. Nunca deberán pasar a recoger los envíos antes de la hora de calidad, es decir, las 17 horas o las 14 horas.

El curso de los envíos es diferente según el horario de la oficina:

- Todas las oficinas con turno de tarde: los envíos son recogido por personal de Correos Express.
- Las oficinas de capital de provincia con turno de mañana también son recogidas por personal de Correos Express, siempre antes de las 15 horas. En estas oficinas, si llegada esta hora no ha venido el rutero de Correos Express, "extraordinariamente" se cursaran por la ruta provincial de Correos para asegurar que no pierden fecha de calidad.
- Resto de oficinas con turno de mañana: se cursan los envíos a través de la ruta provincial de Correos.

En las oficinas que recogen transportistas de Correos Express, se debe imprimir la relación de envíos admitidos por duplicado, una la firmara el transportista quedando en la oficina y la otra se la llevará con los envíos. El transportista, leerá con la PDA, todos los envíos, para comprobar que coinciden con las ordenes de recogida recibidas.

Las oficinas que cursan los envíos por la ruta provincial de Correos, harán un despacho exclusivo con estos envíos, identificándolo perfectamente con la etiqueta exclusiva de Chrono 10, 14 y 24. Asimismo imprimirán dos copias de la relación, adjuntando una de ellas en el despacho con los envíos y la otra la debe firmar el transportista de Correos y se quedara archivada en la oficina.

Los envíos se contenerizarán en bandejas o al descubierto según tamaño, en estos se adherirá una etiqueta de Chrono cerca de LA ETIQUETA de dirección para que puedan ser localizados con facilidad en los centros de tratamiento.

Los envíos admitidos después de la hora de calidad, permanecerán en la oficina para ser recogidos o cursados al día siguiente, ya que el compromiso de entrega es para el segundo día hábil, como así figura en el resguardo que se entrega al cliente.

CORREOS

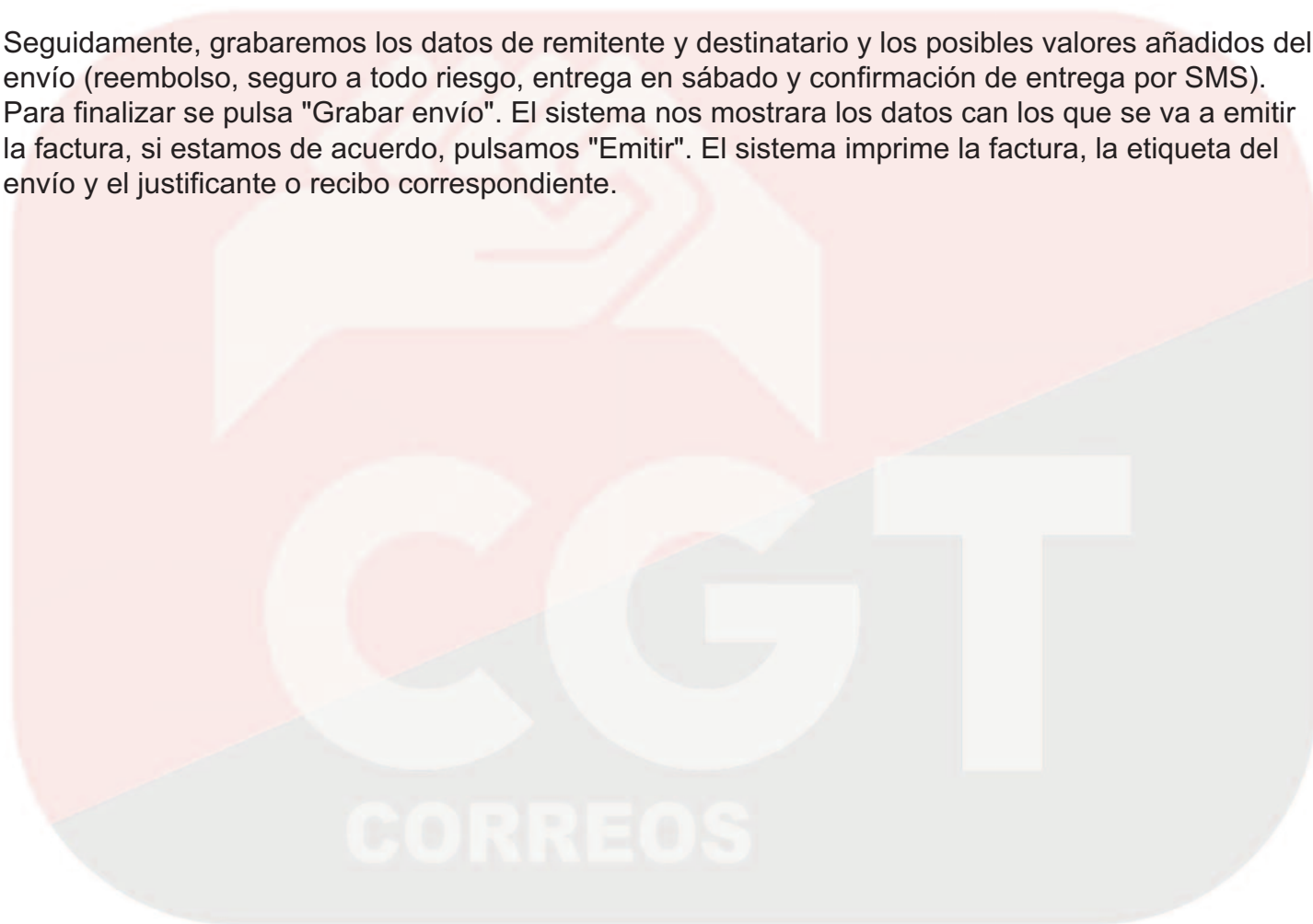
7.14.6.1 La admisión de Paq 10 y Paq 24 con tarifa plana

Correos ha creado embalajes con los que se pueden admitir el Paq 10 y el Paq 24 pagando un precio único por embalaje y producto, sin importar el peso del contenido. Son productos de paquetería de tarifa plana que llevan incorporado el embalaje.

Los Paq 10 y Paq 24 de tarifa plana se admiten desde IRIS> Llamadas a Sistemas Externos> Correos Express. De este modo iniciamos la sesión. A continuación pulsamos la opción: "Grabación de Envíos".

Seguidamente hemos de seleccionar si el cliente desea un envío con embalaje (en este caso, sí) y hemos de elegir el embalaje que se adecua a sus necesidades. Posteriormente hemos de elegir el producto que queremos: Paq 10 o Paq 24.

Seguidamente, grabaremos los datos de remitente y destinatario y los posibles valores añadidos del envío (reembolso, seguro a todo riesgo, entrega en sábado y confirmación de entrega por SMS). Para finalizar se pulsa "Grabar envío". El sistema nos mostrara los datos con los que se va a emitir la factura, si estamos de acuerdo, pulsamos "Emitir". El sistema imprime la factura, la etiqueta del envío y el justificante o recibo correspondiente.



7.14.6.2 La admisión de logística inversa para Correos Expres

Cuando un cliente desee devolver un envío autorizado se accede a la aplicación de Correos Express desde la página principal de IRIS, haciendo la llamada a través de llamadas externas. Una vez abierta la aplicación hay que acceder a la opción: "Logística Inversa", en la que hay que introducir el número de comercial o identificador (el número de identificador lo ha de proporcionar el cliente).

Al introducir el número de identificador, aparecen en pantalla todos los datos del remitente y del destinatario. A partir de este momento, el único campo que hay que rellenar es el del peso del envío. Seguidamente hay que pulsar "Grabar envío". **Este tipo de envíos no admiten servicios adicionales.**

Se comprueba con el cliente que todos los datos son correctos. De nuevo hay que pulsar "Grabar Envío" y aparece en pantalla un mensaje que indica que se ha enviado el resguardo a la impresora (solo se imprime una copia del resguardo, para el cliente). A continuación se imprime la etiqueta.

7.14.6.3 La admisión de envíos internacionales

Desde la aplicación de Correos Expres, se selecciona el país de destino. No se presta servicio con todos los países, pero es la propia aplicación la que muestra un mensaje cuando se selecciona un país con los que no se presta servicio.

A continuación es necesario introducir código postal y la localidad de destino. La aplicación informa del formato de código postal para el país seleccionado.

Seguidamente hay que seleccionar el tipo de embalaje (libre servicio) que se va a utilizar (no es necesario rellenar los bultos) y se pulsa continuar. Como es un envío internacional, es necesario grabar una serie de datos, para ello la aplicación muestra una pantalla emergente donde hay que introducir todos los datos:

- a) ¿Es documentación?: Check para indicar si se trata de documentación.
- b) ¿Es transacción comercial?: Si se marca esta opción, el cliente ha de facilitar tanto el (NIF o CIF) del remitente como del destinatario y al tratarse de una venta, el cliente tiene que aportar el original de la factura más TRES COPIAS.
- c) MERCANCÍA PELIGROSA: dato obligatorio.
- d) Detalle del contenido, descripción de los artículos, cantidad, peso y valor.

Los envíos de mercancías que no tengan carácter comercial y no vayan destinados a países de la UE, deberán adjuntar una declaración de valor firmada por el remitente. En los envíos de mercancías que tengan carácter comercial hay que rellenar el detalle del contenido y adjuntar la factura y TRES COPIAS, tanto si van dirigidos a países de fuera de la UE como de dentro de la UE.

Seguidamente se han de grabar los datos del remitente y destinatario, para poder generar el resguardo de imposición y la etiqueta. Al pulsar grabar envío, la aplicación pregunta si se quiere factura, como en los envíos nacionales.

Como en los envíos nacionales, la aplicación genera el resguardo de imposición para el cliente, la etiqueta para pegar en el envío y la declaración de valor (siempre que sea necesaria) por triplicado, (una para el cliente, otra para CEX y otra para el exportador). El cliente ha de firmarlas y se adjuntaran en el paking list junto a la factura (deben cursarse original y tres copias de la factura).

7.14.7 La admisión de paquetes internacionales

El paquete internacional económico, el paquete internacional estándar y el paquete internacional light, están concebidos para el envío de mercancías de ámbito internacional en aquellos casos en los que la urgencia no sea la máxima prioridad, pues Correos dispone del paquete internacional Premium para el envío de paquetería urgente internacional.

El paquete internacional estándar tienen unos plazos de entrega más breves que el paquete internacional económico; pero este no será el único criterio a tener en cuenta a la hora de elegir entre ellos, ya que no todos los países prestan el servicio de estos dos productos (o de los dos a la vez), por lo que el empleado de admisión deberá comprobar en primer lugar si el producto solicitado por el cliente se permite en el país de destino.

La admisión de estos envíos se realiza de forma unitaria, con la grabación de los datos de remitente y destinatario en IRIS. No se admite por albarán. Cabe tener en cuenta que los clientes con contrato pueden traer sus envíos a la oficina ya prerregistrados (a través de GECCO, Oficina Virtual, fichero de envíos o Web Services), como más tarde veremos. Si el cliente es de contrato, debemos grabar siempre en IRIS el número de cliente y de contrato.

El procedimiento de admisión utilizado es el de firma digital, por lo que no es necesario que el cliente rellene ningún impreso de admisión. El cliente comunica al empleado los datos del servicio de manera oral: características del envío y valores añadidos, datos de destinatario y remitente, contenido del envío. El empleado introduce estos datos en IRIS (para envíos prerregistrados basta con introducir el código de barras del envío en IRIS y se cargaran todos los datos en el sistema); el cliente acepta la conformidad de los datos firmando en la tableta digital. Tras cobrar el servicio, se entrega al cliente un formulario como justificante (este formulario se puede entregar impreso en papel o se puede enviar en email).

En el proceso de admisión se deberán rellenar diversas pantallas de IRIS: la que hace referencia a las características generales del envío, la que hace referencia al destinatario y al remitente, y la que hace referencia al contenido del envío. Cuando el contenido del envío no sea un documento, hay que detallar su peso y especificar qué tipo de mercancía contiene según la relación que se despliega en IRIS. Dependiendo del ámbito fiscal del destino, el sistema imprimirá un CP 71/CN 23 que deberá ser firmado por el remitente y adherido al envío en una bolsa transparente del modelo SAP 403633 para documentación aduanera.

El remitente deberá indicar que se debe hacer con el envío, en el caso de que no se pueda entregar (devolverlo o abandonarlo).

En el caso de los clientes con contrato, la admisión puede llevarse a cabo de dos maneras, en función de cómo presenta sus envíos el cliente:

- **Admisión unitaria sin prerregistro:** habrá que rellenar la pantalla de Características del Envío y seleccionar el tipo de franqueo (franqueo pagado o franqueo a máquina). Al seleccionar uno de estos franqueos se activa el campo Cliente/Contrato. Deberemos rellenar estos datos y, seguidamente, rellenar el resto de pantallas Destinatario y Remitente, Contenido del envío.



- **Admisión de envíos prerregistrados:** se procederá a la lectura del código en la pantalla de acceso de IRIS. El sistema detecta que se trata de un envío prerregistrado, y recupera todos los datos, pasando a la pantalla de admisión, en la que ya aparecen todos los epígrafes rellenados. A partir de ese momento se realiza la admisión del mismo modo que para el modo manual.

- **Admisión de envíos prerregistrados cargados en un fichero:** en este caso se procede a cargar el fichero en el ordenador mediante el botón "Examinar", a través de la ruta: Inicio> Admisión> Paquetes> Cargar Fichero. Una vez cargado el fichero, la admisión funciona del mismo modo que la admisión de envíos prerregistrados. Esta opción para la carga de fichero solo aparece a usuarios con perfil de Director de oficina

Finalmente, IRIS imprime la etiqueta del envío, en la que se indican los datos de remitente y destinatario y el código del envío.



7.14.7.1 La admisión de paquetes EPG

En España solo se admiten paquetes EPG de devolución de envíos de importación relacionados con el correo e-commerce entre determinados Operadores postales del grupo "EPG".

No se admiten devoluciones e-commerce EPG desde Canarias, Ceuta y Melilla. Podría ocurrir que un cliente comprara el artículo en la Península y por el motivo que fuera quisiera devolverlo desde alguna de las oficinas situadas en Canarias, Ceuta o Melilla. El sistema no debe permitirlo y en estos casos mostrara un mensaje indicando "Las devoluciones de Paquetes E-commerce no se pueden realizar desde las Oficinas Nacionales de Canarias, Ceuta o Melilla".

Los Paquetes de devoluciones e-commerce EPG empiezan su código por las letras "CZ", continúan con 9 dígitos y terminan en "ES".

En la operativa de admisión se ha de tener en cuenta que el envío es un paquete internacional estándar con las siguientes características:

- El envío ha de estar prerregistrado, si no es así, no se admite.
- La fecha en la que se realiza la devolución debe ser anterior o igual a 30 días desde la generación de la etiqueta (campo fecha y hora de emisión). Si no es así, no se admite la devolución.
- El paquete debe llevar pegada la etiqueta y el empleado debe poder leer el código de barras de la parte superior izquierda, que es el código que debe quedar registrado como código de admisión.

Una vez el empleado ha leído el código de barras, si todo es correcto, el sistema volcara la información preavisada de dicho Paquete.

Se ha de tener en cuenta que el peso (peso neto) y el peso volumétrico vienen informados en el fichero enviado (preaviso notificado por EPG). El usuario de IRIS puede modificar los campos pesos e indicar los reales en el momento de la admisión del paquete. El peso que tiene que indicar el usuario de IRIS será el peso bruto del paquete, por el que va a cobrar Correos.

CORREOS

Solo hay que validar en su parte inferior el documento que aporta el cliente, no debiéndose validar ni cumplimentar ningún otro impreso. Esta validación es para entregar al cliente. La Oficina no se queda con copia del impreso validado.

Otras características propias de la admisión de este paquete que debemos tener en cuenta son:

- Si el destino de este paquete es un país de fuera de la UE, deberá ir acompañado del impreso CN23. No se genera DUA.
- No se cobra importe alguno al cliente que realiza la devolución, ya que el pago es diferido, asociado a un contrato de Correos.
- Estos paquetes no se admiten en las Unidades de Admisión Masiva.
- Estos envíos nunca deben reetiquetarse en Correos, ya que deben circular con la etiqueta del cliente. Si la etiqueta presenta deficiencias, se debe aconsejar al cliente que la genere de nuevo.

7.14.8 La admisión del paquete internacional Premium

Es el producto propio de mayor urgencia que ofrece Correos para el envío de documentos o mercancías en el ámbito internacional.

La admisión de estos envíos se realiza de forma unitaria, con la grabación de los datos de remitente y destinatario en IRIS. No se admite por albarán. Cabe tener en cuenta que los clientes con contrato pueden traer sus envíos a la oficina ya prerregistrados (a través de GECO, Oficina Virtual, fichero de envíos o Web Services). Si el cliente es de contrato, debemos grabar siempre en IRIS el número de cliente y de contrato.

El procedimiento de admisión utilizado es el de firma digital, por lo que no es necesario que el cliente rellene ningún impreso de admisión. El cliente comunica al empleado los datos del servicio de manera oral: características del envío y valores añadidos, datos de destinatario y remitente, contenido del envío. El empleado introduce estos datos en IRIS (para envíos prerregistrados basta con introducir el código de barras del envío en IRIS y se cargaran todos los datos en el sistema); el cliente acepta la conformidad de los datos firmando en la tableta digital. Tras cobrar el servicio, se entrega al cliente un formulario como justificante (este formulario se puede entregar impreso en papel o se puede enviar en email).

Cuando el cliente envíe un EMS con destino a uno de los Países pertenecientes al grupo KAHALA, siempre se deberá grabar en IRIS el código postal de destino correcto.

Finalmente, IRIS imprime la etiqueta del envío, en la que se indican los datos de remitente y destinatario y el código del envío.

La documentación aduanera para paquetes que se admitan en Península y Baleares, dirigidos a países fuera de la Union Europea o admitidos en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra dirigidos fuera de su ámbito, la genera IRIS una vez dado de alta el envío. Se imprime el impreso CN23/CP71, por la impresora del sistema y debe ir firmado por el cliente. Los remitentes de paquetes cuyo objeto sea realizar transacciones comerciales deberán formalizar declaración de aduanas (DUA).

En los envíos dirigidos a países de la Union Europea desde Península y Baleares al terminar la admisión el sistema generara la "Etiqueta comercial con declaración de contenido", que también se incluirá en la bolsa de documentación aduanera y viajara con el envío, para así poder comprobarse con seguridad el contenido del envío siempre que la imagen del escáner no sea clara.

7.15 La admisión de envíos de la línea económica

La admisión de estos envíos se lleva a cabo siempre en oficina o en Unidades de Admisión Masiva, por lo que no puede efectuarse el depósito de estos envíos en buzón. El empleado seguirá un procedimiento parecido al de la admisión de la correspondencia ordinaria de la línea básica, pero tendrá en cuenta que cada envío de la línea Económica debe reunir unas características específicas para poder ser admitido:

- Los envíos de Publicorreo o Publibuzón deben contener un mensaje similar.
- Los remitentes de Publicorreo deben presentar un mínimo de 500 envíos por remesa (100 en la variedad optimo y 50 en la variedad Premium); los remitentes de Publibuzón deben presentar un mínimo de 100 envíos por remesa; los remitentes de publicaciones periódicas deben presentar un mínimo de 50 envíos por remesa. Si se presentan remesas inferiores a las señaladas, la admisión de los envíos se hará como cartas o paquetes.
- Los remitentes de libros deben ser editoriales, empresas distribuidoras o centros de enseñanza por correspondencia autorizados.
- Los remitentes de libros acogidos al Acuerdo POSTLIBRIS deberán presentar la tarjeta identificativa en el momento de depósito de los envíos (tarjeta Más Cerca). Sus depósitos deberán ser de ámbito nacional e irán franqueados con sellos, estampillas o a máquina. En el sistema IRIS se recoge el NIF/CIF de estos clientes en el momento de la admisión.

- Los remitentes de periódicos deben estar autorizados por la Dirección Comercial de Correos.
- Que circulan en sobres abiertos o en embalajes autorizados, que faciliten su apertura, a fin de permitir inspeccionar el contenido. Estos sobres abiertos pueden sustituirse por embalajes de plástico transparente, que permitan ver su contenido, pero en este caso el modelo de envase debe estar autorizado y circular solo por el servicio interior (nacional).
- Que en la cubierta del envío figura el tipo de producto que contiene.

The screenshot shows the IRIS 6.0 web application interface for 'Línea Económica'. The browser title is 'IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos'. The page has a top navigation bar with 'Inicio > Admisión > Línea Económica'. The main content area is titled 'Características del envío'. It includes a 'Peso' field set to 'gr', an 'Ámbito' dropdown set to 'Península y Baleares', and a 'País' dropdown set to 'ESP'. Below these are radio buttons for 'Urbano' and 'Interurbano'. A 'Productos' dropdown menu is open, showing a list of items: CECOGRAMA, LIBROS, LIBROS CON TARJETA, PUBLICORREO ÓPTIMO, PUBLICORREO PLUS, PUBLICORREO, PUBLICACIONES PERIODICAS, PUBLI. PER. P. POLITICOS Y SIND, and PUBLIBUZON. To the right, there are sections for 'Servicios Relacionados' (Mantenimiento, Certificados, Envíos Postales) and 'Últimos Servicios' (Envíos Postales, Apertura de caja). At the bottom right, there is a 'Cliente Tarjeta' section with a 'Nuevo Cliente' button and a 'Total Bolsa' section with a 'Calcular Bolsa' button. The bottom left contains a table for 'Importe' and 'Franqueo inicial unitario'.

Importe		Franqueo inicial unitario	
Nº envíos	1	Franqueo inicial	0,00
Precio base	0,00	Falta franqueo	0,00
Aviso de recibo	0,00	Total a pagar	0,00
Certificada	0,00		
Tempo	0,00		
Pre. Envíos	0,00		
Selecc. Sectores	0,00		
Total	0,00		

Seguidamente, el empleado comprueba que el franqueo de los envíos es correcto, si vienen franqueados; o los pesa, calcula el franqueo y cobra el importe, si vienen sin franquear. Posteriormente, los envíos que vienen sin franquear serán trasladados a la zona de franqueo (salvo el Publibuzón, que no lleva signos de franqueo).

Hemos de recordar que los envíos de la línea económica, tanto para el ámbito nacional como para el internacional, se admiten solo como envíos ordinarios.

Determinados remitentes nos mostrarán la tarjeta más cerca y, al grabar el código, IRIS nos informará de si se trata de un cliente postlibris. Si así fuera, se pueden admitir libros con tarjeta a través de esta línea económica.

La operativa de admisión se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Línea Económica. Seguidamente se ha de abrir el desplegable Productos para elegir el producto concreto de la línea Económica que se quiere admitir.

7.16 La admisión de los servicios financieros

En este capítulo nos ocuparemos de la admisión de los dos productos con los que se pueden realizar transferencias de dinero desde una oficina de Correos: orden de envío (según el nuevo sistema de envío de dinero-SEDI) nacional e internacional y la transferencia Western Union.

7.16.1 La Admisión de envíos de dinero

En el ámbito nacional, los giros se intercambian entre oficinas técnicas, no obstante, los giros ordinarios pueden ser admitidos en una oficina auxiliar.

Con carácter general, el envío de dinero debe ser impuesto por el remitente. Sin embargo, si un cliente desea enviar un giro en el que figura como remitente otra persona, se le permitirá, siempre que lleve autorización para actuar en nombre de la otra persona. Se advertirá al impositor que, en caso de devolución del giro, este se devolverá a la persona que figura como remitente.

Puede ordenar envíos de dinero una persona física menor de edad, siempre que tenga al menos 14 años, sea el remitente del envío y tenga documento de identificación válido (ha de ir acompañada de sus padres, tutores o representantes legales).

El proceso de admisión del envío de dinero comienza una vez que el empleado ha entrado en contacto con el cliente, ha identificado sus necesidades y la modalidad de envío de dinero que mejor se adapta a esa necesidad. El empleado de admisión accede a IRIS y en la pantalla principal selecciona Alta envío de dinero, se nos mostrará una pantalla en la que seleccionaremos la modalidad de giro elegida por el cliente, al que se le solicitará toda la información necesaria del giro elegido y se graba directamente en el sistema, de forma que no es necesario que el cliente rellene una libranza en papel.

SEDI contiene las siguientes modalidades de envío de dinero: en el ámbito nacional; envío de giro inmediato, envío de giro urgente de entrega en domicilio, envío de giro ordinario de entrega en domicilio, envío de orden de ingreso en cuenta, envío a prisiones, envío ordinario oficial y envío urgente oficial. En el ámbito internacional; envío eurogiro y envío de giro UPU.

En los giros a domicilio deberá constar, en el momento de la admisión, el DNI del remitente y del destinatario.

CORREOS

Los datos que se han de introducir del remitente varían en función de si este es persona física o jurídica. Los documentos que se utilizan para identificar a personas físicas han de ser originales y estar en vigor. Son:

- DNI/NIF.
- Permiso de Residencia expedido por el Ministerio del Interior.
- Pasaporte (para el caso de personas españolas solo se admitirá en casos excepcionales - robo, extravíos- y con autorización mediante correo electrónico del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales).
- Exclusivamente para ciudadanos de la Union Europea o del Espacio Económico Europeo: documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen.
- NIP, empleados de la Administración cuando actúen a nombre de esta.
- NIS, número de identificación de reclusos.

Las personas que actúan en representación o con autorización de otra persona física (posibilidad no admitida en el caso de Western Union) deberán identificarse, como los clientes que actúan por cuenta propia, y además presentaran el poder otorgado o autorización, así como la documentación de la persona por cuenta de la que actúan.

The logo features the letters 'CGT' in a large, bold, white sans-serif font. Below 'CGT', the word 'CORREOS' is written in a smaller, white, bold, sans-serif font. The text is centered within a light gray rounded rectangular background. A faint, large, light red watermark of the letters 'CGT' is visible in the background behind the main logo.

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 presentará:

- 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 la denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social de la persona jurídica.

No serán documentos válidos de identificación:

- Permiso de conducir.
- Seamansbook o Libreta Marítima.
- Carnet Consular.
- Fotocopias de documentos válidos.
- Denuncia ante la policía de pérdida o robo de documentos de identificación.
- Resguardo de solicitud de renovación de NIF, NIE o Pasaporte.

Tras informar al sistema del tipo y número de documento del remitente, realizamos la llamada a la base de datos de PBC (BBDD PBC). Desde el formulario de aceptación de clientes podemos:

- Dar de alta a un nuevo cliente informando de los datos solicitados, cuando es la primera vez que el remitente realiza una operación de envío a través de la aplicación IRIS.
- Modificar los datos del cliente, cuando el cliente haya modificado alguno de sus datos personales.
- Completar los datos del cliente, en el caso de que aparezcan campos obligatorios no informados.
- Es recomendable introducir los teléfonos de remitente y destinatario, aunque no sean campos obligatorios.

The screenshot shows the 'Búsqueda de Clientes de Pbc' (Search for Pbc Clients) form within the IRIS 6.0 application. The form is divided into several sections:

- Datos Identificativos:** Includes fields for 'N.I.F.' (with a dropdown menu), 'Fecha de Expiración', 'País Emisión', and a 'Consultar DB' button.
- Datos Cliente Pbc:** Includes fields for 'Nombre / Razón Social', 'Fecha de Nacimiento', 'Primer Apellido', 'Segundo Apellido', 'País de Nacimiento', 'Nacionalidad', 'Ocupación / Actividad Comercial' (with a dropdown), 'Domicilio', 'C.P.-Localidad', 'País', 'Provincia', 'Teléfono', and 'Correo Electrónico'.
- Datos de la Persona Autorizada / Apoderada:** Includes a dropdown for 'Autorizados Registrados', a checkbox for 'Apoderado', and fields for 'Nombre', 'Primer Apellido', and 'Segundo Apellido'. There are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.

Seguidamente se escanea el DOI (si no ha sido escaneado con anterioridad), a través del botón digitalizar y se aceptan los datos. Una vez verificados los datos, se acepta el formulario, lo que provoca el volcado de los datos a la pantalla de admisión del envío de dinero.

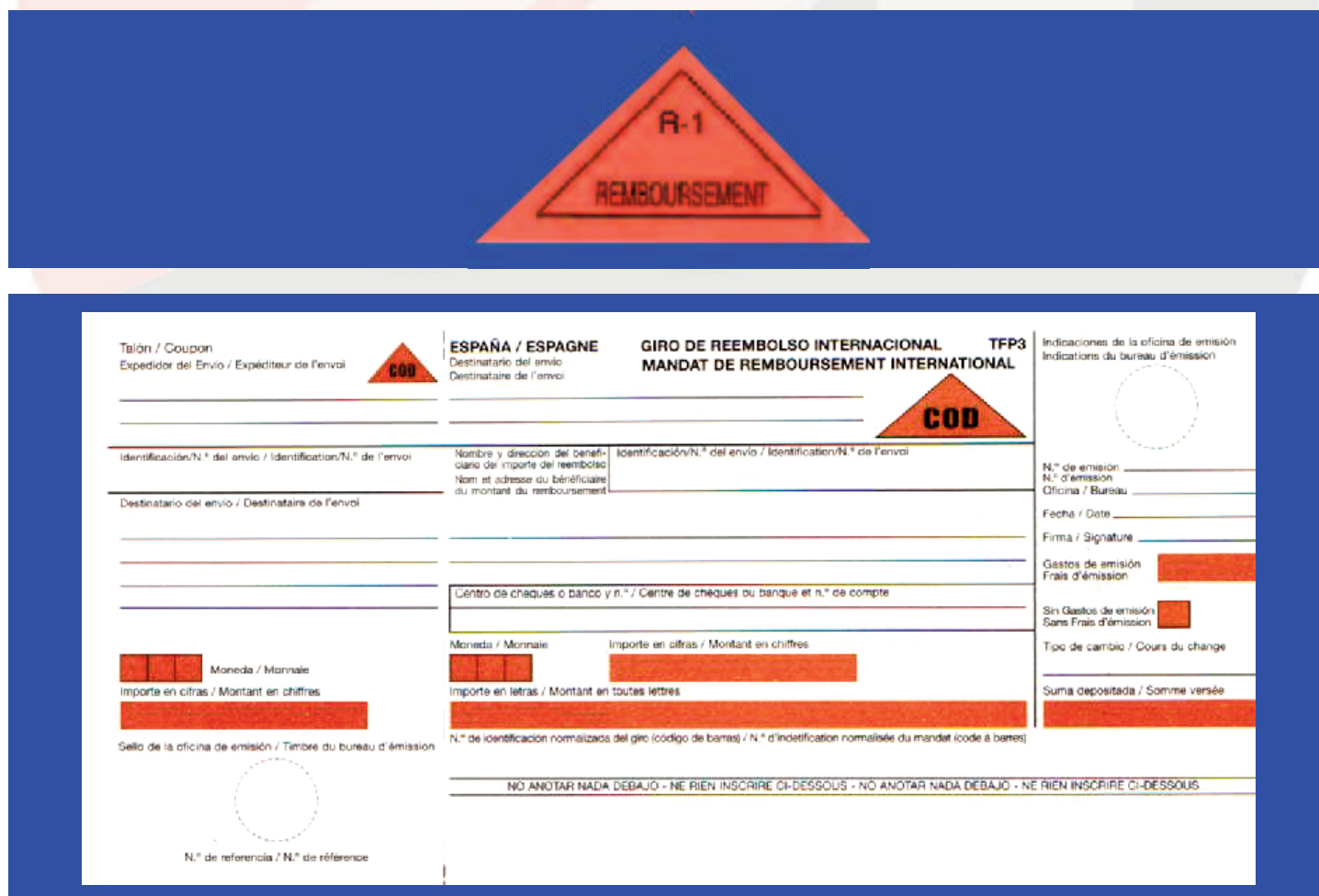
Cuando el remitente del envío de dinero autorice a otra persona a actuar en su nombre o en el caso de personas jurídicas, hay que incorporar los datos del autorizado o apoderado, a fin de poder capturar estos datos en futuras operaciones. Cabe señalar que a efectos de control de PBC solo se consideran los movimientos del remitente real, nunca del autorizado o apoderado. En este caso se digitaliza solo el DOI del remitente (persona física), nos quedaremos la autorización firmada por el remitente, y solo habrá que revisar que coinciden los datos aportados en la autorización con el DOI del autorizado. Para digitalizar el DOI pulsaremos el botón DIGITALIZAR y el sistema nos envía a GESCAN.

En el caso de que el documento a digitalizar sea el CIF (documento identificativo de las personas jurídicas), se deberá digitalizar el documento soporte en el que conste el CIF.

En el caso de que la documentación presentada sea el NIS (Internos en Centros Penitenciarios) y NIP (Número de Identificación de Funcionarios Públicos) no será necesario digitalizar estos documentos, se informa en la aplicación del número (de NIS o NIP) y de los datos personales (Nombre y Apellidos).

En la formalización de un giro procedente de reembolso internacional se recogerá la fotocopia del documento de identificación en el momento de la entrega del envío y cobro del reembolso si la entrega es en oficina y solo registraremos el número de identificación del cliente si la entrega es a domicilio. Además hay que enviar el impreso TFP3 (impreso de reembolso internacional) a:

División de Oficinas - Unidad de Envío de Dinero - Vía Dublín 7 2a planta - 28070 Madrid



The image shows a red triangular stamp with the text "R-1" and "REMBOURSEMENT" in the center, set against a blue background.

Below the stamp is a detailed form titled "GIRO DE REEMBOLSO INTERNACIONAL" and "MANDAT DE REMBOURSEMENT INTERNATIONAL". The form is divided into several sections for data entry, including fields for the sender (Tijón / Coupon), the recipient (Destinatario del envío), the amount (Importe en cifras / Montant en chiffres), and the date (Fecha / Date). It also includes a section for the office of issuance (Indicaciones de la oficina de emisión) and a section for the normalized identification number (N.º de identificación normalizado del giro).

The form is titled "GIRO DE REEMBOLSO INTERNACIONAL" and "MANDAT DE REMBOURSEMENT INTERNATIONAL". It includes fields for the sender (Tijón / Coupon), the recipient (Destinatario del envío), the amount (Importe en cifras / Montant en chiffres), and the date (Fecha / Date). It also includes a section for the office of issuance (Indicaciones de la oficina de emisión) and a section for the normalized identification number (N.º de identificación normalizado del giro).

The form is divided into several sections for data entry, including fields for the sender (Tijón / Coupon), the recipient (Destinatario del envío), the amount (Importe en cifras / Montant en chiffres), and the date (Fecha / Date). It also includes a section for the office of issuance (Indicaciones de la oficina de emisión) and a section for the normalized identification number (N.º de identificación normalizado del giro).

Una vez cumplimentados los datos del remitente y del destinatario, los datos económicos, los posibles valores añadidos¹¹ y el motivo del envío de dinero (**sin informar del motivo del envío de dinero no puede admitirse el giro**) se procede a admitir el giro. Cabe señalar que para la correcta identificación del beneficiario, se deberán consignar los dos apellidos de éste, salvo que sea un extranjero. No obstante, no será causa suficiente para rechazar la admisión de un giro la omisión del segundo apellido, salvo en el caso de los giros dirigidos a Lista y los giros a pagar mediante cheque postal.

Con el objeto de evitar el blanqueo de capitales, se han establecido unas medidas de control rigurosas en el envío y en la recepción de dinero a través los giros nacionales e internacionales y de Western Union, con el fin de adaptarlas a la nueva normativa de la Ley 10/2010, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, sobre la aplicación de medidas de diligencia debida.

Una vez introducidos los datos del giro y antes de aceptar la operación, puede aparecer en pantalla una alerta que indica las medidas a adoptar. La negativa a la entrega y cumplimentación de la documentación que se indicará por el cliente conlleva la no aceptación y curso de la operación de giro nacional o internacional, o de Western Union. El empleado de admisión es el responsable del cumplimiento de esas medidas.

Son medidas **simplificadas**¹²:

- Comprobar la identidad del cliente o del titular real únicamente cuando se supere un umbral cuantitativo con posterioridad al establecimiento de la relación de negocios.
- Reducir la periodicidad del proceso de revisión documental.
- Reducir el seguimiento de la relación de negocios y el escrutinio de las operaciones que no superen un umbral cuantitativo.
- No recabar información sobre la actividad profesional o empresarial del cliente.

Son medidas **normales**:

- Identificación del titular real y adopción de las medidas adecuadas a fin de comprobar su identidad.
- Conocimiento de la actividad profesional o empresarial del cliente.
- Conocimiento del propósito e índole que motiva la operación.
- Seguimiento continuo de la relación de negocio.

¹¹ Si el cliente solicita un Acuse de Recibo por vía telegráfica (PC) -en cuyo caso no se selecciona la opción Aviso de Recibo en la aplicación de giro- deberá admitirse a través de IRIS un servicio tasado solicitando a la oficina de destino los datos de entrega del giro.

¹² En el caso de que haya que aplicar medidas simplificadas no salta ninguna alarma, porque estas medidas ya se aplican con carácter general.

Son medidas **reforzadas**:

- Presentación de justificación documental (documentación acreditativa de su actividad Económica y documentación que justifique el origen lícito de los fondos).
- Declaración de Actividad Económica (DAE).
- Si en el documento de identificación presentado por el cliente no figura domicilio en España, este deberá presentar cualquier documento que acredite su estancia en España. El documento deberá ser original y recogerá el nombre completo del cliente y su dirección. Son documentos acreditativos válidos para justificar la estancia: certificado de empadronamiento, contrato de alquiler de vivienda, escritura de vivienda, sea mansbook o libreta marítima. No se acepta Lista de Correos como domicilio.

Se aplican medidas **simplificadas** a:

- Las Administraciones Públicas, previamente clasificadas mediante su CIF por Correos, así como a sus organismos dependientes.
- Las entidades de derecho público de los Estados miembros de la UE o de países terceros equivalentes.
- Las sociedades controladas o participadas mayoritariamente por entidades de derecho público de los Estados miembros de la UE o de países terceros equivalentes.
- Las entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de PBC.
- Las sucursales o filiales de entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de PBC.
- Las sociedades con cotización en bolsa cuyos valores se admitan a negociación en un mercado regulado de la UE o de países terceros equivalentes, así como sus sucursales o filiales participadas mayoritariamente.
- Los giros para pago del propio servicio postal con origen y destino en el propio servicio de Correos.

Se aplican medidas **normales** a:

- Los clientes de giro nacional e internacional que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios en oficina que no superen los 3.000 € individuales o acumulados en un trimestre.
- Los clientes de giro internacional que envíen o reciban con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que acumuladas con las del último mes natural no superen los 1.500 € (enviados o recibidos).

Se aplican medidas reforzadas a:

- Los clientes de giro internacional de países de riesgo o que envíen o reciban fondos de o hacia los mismos, cuyo importe acumulado de sus operaciones en el mes natural sea superior a 1.500 €.
- Los clientes de giro nacional e internacional remitentes o destinatarios que superen 3.000 € individuales o acumulados en un periodo de un trimestre natural.
- Los clientes relacionados en peticiones de Juzgados, Policía, Requerimiento del SEPBLAC.
- Los clientes que realicen operaciones que se consideren fuera de lo normal, inusuales o que presenten indicios de sospecha en relación con la PBC.
- Las operaciones con origen o destino a países que supongan un riesgo superior al normal y que una vez informada la Comisión de Control tome esa decisión.
- Personas de responsabilidad pública (PEP's). Se considera en este capítulo a las siguientes:
 - Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes por elección, nombramiento o investidura en otros Estados miembros de la UE o terceros países.
 - Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el Estado español, tales como altos cargos, los parlamentarios nacionales y del Parlamento Europeo. o Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el ámbito autonómico español y en el ámbito local español, los alcaldes, concejales y demás altos cargos de los municipios capitales de provincia o capitales de Comunidad autónoma, de las Entidades Locales de más de 50.000 habitantes, o cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales o partidos políticos españoles.

Se aplican estas medidas a las referidas personas, aunque hayan dejado sus funciones, durante dos años. También se aplican a los familiares o allegados de las personas con responsabilidad pública.

La admisión de las personas con responsabilidad pública como clientes debe ser autorizada directamente por el responsable de Oficina/Unidad de Reparto, quien trasladara su decisión al Área de Prevención, a través del correo electrónico prevencion.blanqueo@correos.com.

En aquellas operaciones en las que haya que contemplar medidas reforzadas y el cliente deba rellenar la DAE, el empleado comprobará que este correctamente complementada. Existe un modelo de DAE para personas físicas y otro para personas jurídicas. Estos modelos están publicados en Conecta> Información y gestión> Normativa> Prevención de Blanqueo de Capitales. Igualmente, en el caso de aplicación de medidas reforzadas, será necesaria la justificación documental de la actividad económica o del origen lícito de los fondos. Adornas, el responsable de oficina deberá verificar la documentación aportada y firmar en la DAE en prueba de conformidad.

Admisiones Especiales

Centros Penitenciarios

En las admisiones de giros nacionales e 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 figuren en la autorización extendida por el responsable del Centro Penitenciario y el número es el NIS del recluso que se grabara en el campo correspondiente, campo que permite introducir hasta diez dígitos.

La operativa para la admisión contempla los siguientes pasos:

1. El funcionario de prisiones se presentara en la Oficina con una relación con los nombres, apellidos, país de nacimiento, nacionalidad, fecha de nacimiento de los reclusos, motivo de los giros, 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, seleccionado 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 las libranzas, quedando como justificante de la admisión la relación aportada por el funcionario, que se adjunta 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.

Al dar de alta al recluso en la BBDD PBC, el sistema solicita la fecha de caducidad del documento de identificación (el NIS, que no tiene fecha de caducidad). La fecha que se introduce en el sistema será 01/01/9999. Los campos a cumplimentar en el formulario de alta de clientes en la BBDD PBC son:

- Tipo de documento.
- Número de Documento: Número de NIS del recluso.
- Fecha de expiración: 01/01/9999.
- País emisión: España.
- Nombre y apellidos.
- País de nacimiento.
- Ocupación/Actividad comercial: Otros.
- Domicilio/País/Localidad/Provincia: datos del Centro Penitenciario.

Como motivo del giro se informa del motivo que figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.

Giros Oficiales de Correos

La razón social será Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, el CIF el de Correos A83052407, el nombre del autorizado será el cargo (Ej. Director de oficina) y podrá identificarse con su **NIP**.

Organismos Oficiales

La identificación se realizara 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 Identificación Personal).

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 validos (NIF, NIE, Pasaporte/Otros).

Menores de Edad

Para la admisión de giros a menores, 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 14 años, que habrán de actuar siempre representados por sus padres, tutores o representantes legales. Es preciso tener en cuenta que los menores representan un riesgo más elevado en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Operaciones Sospechosas

Las operaciones que se relacionan a continuación se consideran sospechosas:

- Operaciones no ejecutadas (fallidas), que no llegan a realizarse porque el cliente rehúsa terminarla cuando se le exige algún requisito esencial de identificación, se niega a cumplimentar la Declaración de Actividad Económica (DAE) o a aportar la documentación acreditativa de su actividad.
- Operaciones en las que el cliente fracciona la operación en varias para eludir el deber de identificación adicional.
- Cuando existan indicios o certeza de que los clientes no actúan por cuenta propia, intentando ocultar la identidad del cliente real.
- Operaciones en las que conociendo la identidad del cliente, no exista una explicación razonable sobre el origen o destino de las operaciones realizadas.
- Operaciones en las que el cliente no disponga o rehúse presentar la documentación justificativa de domicilio permanente o temporal en España.
- Operaciones en las que el cliente ofrece algún regalo para evitar ciertos requisitos de identificación.
- Operaciones en las que el cliente trata de eludir las medidas adicionales de identificación.
- En general, operaciones que presentan indicios de blanqueo de capitales o conexión con actividad delictiva.

Cuando se aprecien indicios de la existencia de alguna operación sospechosa o no ejecutada por la negativa del cliente a aportar la documentación requerida, el responsable de la oficina o el empleado que tuviera conocimiento de ella la comunicara al Área de Prevención, mediante el formulario establecido en Conecta.

El formulario esté disponible en Conecta> Información y Gestión> Normativa> Prevención de Blanqueo> Formulario. El formulario contiene campos obligatorios que hay que rellenar necesariamente. Cuando el formulario esté debidamente cumplimentado, se pulsa "Enviar". Automáticamente la unidad especializada (APBC) recibe en su buzón la comunicación. Tras su envío, aparece el cuadro de dialogo "desea imprimir una copia". Es necesario realizar la impresión de la comunicación y proceder a su archivo en la Oficina. Al realizar una comunicación sospechosa se debe enviar copia de la documentación de la operación al fax 21216 (documento identificativo, copia del resguardo envío/pago, Declaración de Actividad Económica). La Oficina recibirá de la APBC un correo electrónico de acuse de recibo del envío de la comunicación en el plazo de 10 días.

Abstención de realizar operaciones

Deberemos abstenernos de realizar operaciones en los casos siguientes:

- Clientes que rehúsen entregar la documentación que permita su identificación.
- Clientes que presenten documentos de identificación que alberguen dudas sobre su legalidad, legitimidad, no manipulación, etc.
- Clientes que faciliten datos falsos o erróneos.
- Clientes que pongan fin a la relación al ser requeridos para que faciliten información.
- A los clientes que no sea posible aplicar alguna de las medidas de diligencia debida previstas.
- Clientes que oculten al titular real para enviar una operación o dividan una transacción en dos o mss.
- Clientes que realicen operaciones que presenten indicios de estar relacionadas con el blanqueo de capitales.
- Personas jurídicas cuya estructura de propiedad o de control no haya podido determinarse.

Validar datos

Habitualmente, la práctica totalidad de las operaciones no son sospechosas de estar relacionadas con la PBC. Por tanto, se prosigue con el proceso de admisión.

Cuando se han grabado los datos del remitente y del destinatario, así como el importe a girar y los servicios adicionales solicitados por el cliente, se verifican los datos introducidos. Tras verificar la información, se cobra el importe correspondiente, constituido por la cantidad a girar, la tarifa aplicable de giro y la tarifa aplicable a los servicios adicionales solicitados por el cliente.

Seguidamente se procede a imprimir los formulaños generados por el sistema y el cliente comprueba que los datos son correctos, se recoge la firma tanto del cliente (como aceptación de la operación) y del empleado de admisión; además debe constar el NIP en la parte destinada a ella (el NIP lo pone automáticamente el sistema). Posteriormente se entrega al cliente la copia como resguardo. En el caso de los giros con localizador, este queda impreso únicamente en la copia que se entrega al cliente.

El alta de un giro conlleva automáticamente la generación de un código único que identifica el giro durante todo su proceso.

Es importante tener en cuenta que los giros ordinarios solo pueden modificarse en la misma fecha de su imposición y los urgentes solo pueden modificarse hasta que los haya recogido la oficina de destino. En la admisión del giro UPU electrónico IFS hay que velar especialmente por la exactitud de los datos, ya que solo disponemos de los 5 minutos siguientes a su admisión para poder realizar modificaciones. Transcurrido este tiempo y si el giro se cursa a destino no podemos realizar cambios. Las modificaciones se hacen en la aplicación IRIS> Mantenimiento> Giros. Una vez realizada la modificación, hay que imprimir una nueva libranza.

CGGT
CORREOS

Archivar documentación

La documentación generada por el servicio de Giro Nacional, Giro Internacional y Western Unión se debe archivar en la oficina. 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 10 años. Este periodo se contara desde el día que se ejecute la operación.

Los documentos generados por las operaciones de Giro y Western Union, así como los generados en las comunicaciones con el Grupo de Asistencia a la Prevención del Blanqueo de Capitales se ordenan de la siguiente manera:

1.- Documentación ordinaria de cada operación.

En Giro

- Impreso original de giro.
- 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.

En Western Union

- La oficina no archiva ningún impreso, a excepción de la exigida para la Prevención de Blanqueo de Capitales.

Esta documentación ordinaria se archiva cronológicamente en la Serie Documental 06.

2.- Documentación específica de clientes

- Documentación de personas jurídicas.
- Dossiers de clientes en seguimiento.
- Documentación de personas físicas con medidas reforzadas de PBC.

Con el fin de evitar solicitar constantemente la documentación a determinados clientes habituales de los cuales tenemos conocimiento de su actividad y sabemos que su documentación esta archivada, la periodicidad de revisión documental será de un año, siempre que les hayamos hecho previamente un seguimiento continuo de sus operaciones y hayamos comprobados que estas son coherentes con la documentación aportada.

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 al año.

Como excepción, las oficinas que están activadas en el sistema WUPOS con Digitalización de firmas no tienen que archivar ningún documento, ya que se guardan todos los documentos de forma digital en los servidores de Western Union.

7.16.1.1 La admisión de giros ordinarios por rurales en oficinas auxiliares

El SSRR tiene que entregar al cliente el impreso de imposición G102. El cliente lo cumplimenta en todos los campos y firma el conforme. El SSRR también debe firmar e indicar su **NIP**.

El SSRR solicita el DOI al remitente del giro y comprueba que el documento aportado es válido y esté en vigor, verificando que los datos escritos en el G102 se corresponden con los datos del DOI.

Cada vez que un SSRR admita un giro, tiene que solicitar al remitente una copia del DOI en vigor y entregara el impreso DAE RURALES, que el remitente debe rellenar y firmar, aportando datos congruentes. En caso de existir sospechas de engaño o mala fe por parte del impositor del giro, el SSRR se abstendrá de admitir la operación, remitiendo al cliente a la Oficina Técnica. En el caso de que el SSRR tenga la certeza de que en el archivo de la oficina ya se dispone de estos documentos y se encuentran actualizados (el DOI sin superar la fecha de caducidad y no más de seis meses para la DAE) no será necesario solicitarlos al remitente.

Seguidamente se procede a cobrar los importes correspondientes: importe girado, más cuota fija, más % sobre la cantidad girada.

Siempre habrá que informar al cliente que la admisión del giro debe considerarse "provisional" hasta que no se formalice en los sistemas de la Oficina Técnica y pase por los controles correspondientes. En estos casos, el giro circulará por vía postal entre la oficina auxiliar, que realiza una admisión provisional, y la oficina técnica de origen, donde se formaliza definitivamente el giro, pudiéndose producir un retraso en el pago del mismo, circunstancia de la que se debe informar al cliente.

Con los giros admitidos en el día, la oficina auxiliar confecciona una relación (G7) por duplicado, uno de los ejemplares quedara en la oficina auxiliar y otro acompañara al original de los resguardos de imposición hasta la oficina técnica que haya de formalizar el giro, con su importe y derechos o justificante de ingreso en cuenta corriente. La oficina postal, una vez formalizado el giro, devolverá los resguardos definitivos para su canje al remitente por el provisional.

En algunos casos puede ser necesario solicitar al remitente del giro más información o documentos, llegando en ocasiones a anular la operación. En el caso de que sea necesario solicitar al cliente información adicional, se procede a devolver el importe del giro al SSRR para que devuelva el dinero al cliente, informándole que por motivos de PBC debe enviar el giro directamente desde la Oficina Técnica.

En el caso particular de los giros urgentes, solo pueden tener como origen una oficina técnica, pero pueden ir dirigidos a una oficina técnica o a una oficina auxiliar, siempre que el cliente acepte, de forma expresa, que el giro urgente se dirija a la oficina técnica de la que depende la auxiliar y que a partir de esta el curso del giro sea postal.

7.16.2.- La admisión de la transferencia de dinero a través de Western Union

La operativa para envíos de dinero a través de Western Union se realiza a través de la aplicación WUPOS.

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

Los impresos para envío de dinero son de color verde y en su encabezamiento figura la frase: "Formulario rápido, envío". Este formulario consta de los siguientes campos:

- Número de tarjeta Western Union (si dispone de ella).
- Nombre, si el nombre es compuesto deberá incluir el segundo nombre.
- Apellidos, si el beneficiario tiene dos apellidos, se incluyen ambos.
- Ciudad y país de destino donde el beneficiario recoja el dinero.
- Cantidad que va a ser enviada en moneda local (en cifra y letra).
- Tipo de moneda a pagar en destino.

FORMULARIO RÁPIDO
FORMULARÍ RÀPID
ENVÍO/ENVIAMENT

Para los titulares de Tarjeta Western Union, por favor rellene aquí / Per als titulars de Tarjeta Western Union, empleueu aquí
/ For Western Union Card holders, please fill in your card number

DATOS DEL BENEFICIARIO (Cumplimentar por el cliente) / **DADES DEL BENEFICIARI** (Per emplenar pel client)
DATA RECEIVER (Fill by customer)

Tarjeta N°
Tarjeta núm.
Card N°

Nombre(s) / Nom(s)
First name(s)

Apellidos(s) / Cognoms(s)
Last name(s)

Destino (Ciudad, país)
Destinació (ciutat, país)
Destination (city, country)

Cantidad (en letra)
Quantitat (en lletra)
Amount (in words)

Cantidad enviada
Quantitat enviada
Amount Sent

€

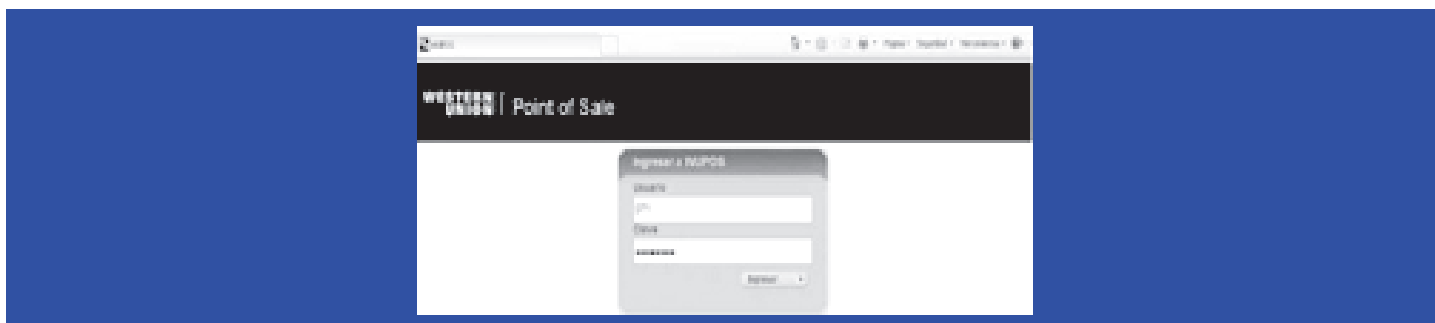
Tipo de moneda a pagar en destino
Tipus de moneda per pagar en destinació
Type of money to pay at destination

DATOS DEL REMITENTE: Estos datos deben ser recogidos directamente del documento del remitente por el empleado de la oficina. Verificar siempre si es un documento válido y en vigor.
DADES DEL REMITENT: Aquestes dades les ha de recollir directament del document del remitent l'empleat de l'oficina. Comproveu sempre si és un document vàlid i vigent.

La información del remitente se recogerá por el empleado, directamente de la documentación del cliente. Es recomendable introducir los teléfonos de remitente y destinatario, aunque no sea obligatorio. Como siempre, se deberá verificar que el documento es válido, está en vigor y digitalizarlo. En las operaciones de Western Union es necesario escanear **siempre y en todos los casos** la documentación de identificación del cliente cada vez que este realice una operación, independientemente de que la aplicación WUPOS lo solicite o no.

La edad mínima para realizar envíos a través de Western Union es de 18 años. No se admiten autorizaciones para este tipo de envíos, por lo que el cliente debe estar presente en la oficina en el momento de la imposición.

El empleado puede introducir los datos necesarios para la operación directamente en la aplicación informática WUPOS, pero es aconsejable recomendar al cliente que rellene el formulario a fin de evitar errores. El acceso a WUPOS lo realizamos a través de IRIS> Llamadas a Sistemas Externos, e informando del ID del usuario y Contraseña¹³.



El cliente puede pedir los siguientes servicios adicionales, si se prestan en el país de destino:

- Entrega a domicilio.
- Llamada telefónica en destino.
- Mensaje.
- Pregunta de verificación. Se puede usar la Pregunta/Respuesta de verificación cuando el beneficiario no disponga de una identificación válida. Para transferencias a países africanos se debe incluir obligatoriamente pregunta de verificación, a excepción de Marruecos, Egipto, Argelia, Túnez y Guinea Ecuatorial, sin ninguna tarifa extra (se informara al cliente que este sistema de identificación supone un riesgo, pues puede cobrar la transferencia cualquier persona que conozca el MTCN y la respuesta). En España se paga con identificación válida, y siempre que el cliente conozca el MTCN y los datos de la transferencia.

Especialmente, Western Union **prohíbe** las siguientes operaciones:

- Clientes que dividan transacciones en fracciones con el fin de eludir las limitaciones legales establecidas.
- Clientes que utilicen el servicio para compra de acciones, bonos, fondos mutuos de inversión y contratos de seguro.
- Clientes que utilicen el servicio para transferir fondos con fines de juego. Cuando se tenga la certeza o simplemente se sospeche que la transferencia de fondos tiene el propósito de tomar parte en juegos de azar, el empleado de admisión tiene la obligación de rechazar la transacción, cuando tenga origen o destino en los países considerados paraísos fiscales que se encuentran detallados en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.

¹³ En caso de caída de IRIS, existe un icono en el escritorio para acceder a WUPOS. El sistema permite 3 intentos; si no conseguimos entrar en esos intentos, el sistema bloquea el acceso y se deberá poner una incidencia para que la clave sea desbloqueada.

Validación de datos

Una vez comprobada toda la documentación y cumplimentado, en su caso, el formulario rápido de envío, se introducirán todos los datos en WUPOS. Posteriormente se pincha "Pre-Prin Rcpt". Seguidamente nos sale una preimpresión (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 este PDF no consta el MTCN, ya que su finalidad es únicamente para que el cliente verifique si los datos son correctos.

Tras verificar el cliente los datos, y manifestar su conformidad, se sigue con el envío, pulsando de nuevo en "Pre-Prin Rcpt". Solo se consideran validos los impresos definitivos, en los que figura impreso por el sistema el MTCN, no considerándose validos los impresos que presenten el número de transferencia escrito a mano.

Cuando 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 mas tasas) antes de validar la transferencia.

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 como también la firma y NIP del empleado, que están registrados. 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.

Posteriormente, 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 reflejaran 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 Call Center, al teléfono 23 340 a al 91 596 33 40, que anota y transmite las modificaciones a la Central. Como excepción, 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.

Cuando se pretenda modificar una transferencia ya realizada, hemos de tener en cuenta que las modificaciones afectarán a cambios menores en los nombres de remitente o destinatario. Las modificaciones que se pueden realizar son:

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

Las modificaciones que no están permitidas son:

- 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 modificarse 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.

The image shows two side-by-side forms from Correos, titled 'Declaración de Actividad Económica o Profesional (DAE)'. The left form is for 'Personas Físicas' (Physical Persons) and the right form is for 'Personas Jurídicas' (Legal Entities). Both forms contain sections for personal data, activity details, and a declaration of accuracy. The forms are filled out with handwritten information, including names, addresses, and activity descriptions. The forms are presented on a blue background with a large white hand icon in the center.

7.17 La admisión de los servicios de telecomunicaciones

En este capítulo nos ocuparemos de la admisión del telegrama y del burofax, que son los principales envíos de comunicación electrónica que Correos ofrece a sus usuarios.

7.17.1 La admisión de telegramas

Cuando el cliente nos indique que desea enviar un mensaje a través de telegrama, le facilitaremos el impreso TG-1 para que lo rellene y le explicaremos como debe hacerlo.

El cliente debe rellenar el impreso de admisión TG-1, donde anotara los datos relativos al destinatario, domicilio y localidad. También puede anotar el teléfono del destinatario. En el campo reservado para la dirección puede escribir como dirección válida, además de la dirección de un domicilio: un número de teléfono, de télex o de fax. Además se consideran direcciones válidas: un apartado de Correos o Lista de Correos; en estos casos 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 supervise 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.

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.

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 este admitido en IRIS, 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.

La admisión de un telegrama comienza seleccionando telegrama (introduciendo el código del producto o seleccionando la en el combo desplegable).

The screenshot shows the IRIS 6.0 web application interface for telegram admission. The browser title is "IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos". The page has a header with the "Correos IRIS 6.0" logo and navigation links like "Inicio > Admisión > Telegramas". A sidebar on the left contains a "MENÚ" and a "Servicios Relacionados" section. The main content area is titled "Datos Telegrama" and includes a "Tipo de Telegrama" dropdown menu (currently showing "TELEGRAMA NACIONAL ORD. DOMICILIO"), a "Fecha de imposición" field (04/06/2018), a "País destino" field, a "Código postal" field, and a "Destino" field. Below these are fields for "Nº palabras tasables" and "Nº palabras reales". A "Total" section shows "Tasa fija/primer bloque" (0.00), "Valores Añadidos" (0.00), "Importe palabras" (0.00), and "Impuesto" (0.00). At the bottom, there are "Completar", "Aceptar", and "Cancelar" buttons. The right sidebar contains "Últimos Servicios" and "Gestor Turnos Automático".

Tras completar el tipo de telegrama, el código postal de destino y el número de palabras reales se nos muestra el importe del producto y se habilitan dos botones: Aceptar y Completar.

Si pulsamos el botón aceptar, se da de alta el telegrama en IRIS. A continuación, sube a bolsa el importe correspondiente y aparece un mensaje solicitando al usuario que introduzca el impreso TG-1 para imprimir la validación del telegrama. De este modo podremos cobrar al cliente si hay acumulación de personas en ventanilla, pero el telegrama no está listo para enviarlo. Para enviar el telegrama debemos antes cumplimentarlo.

El empleado puede cumplimentar un telegrama de dos formas distintas:

- **Completarlo directamente**, en lugar de pulsar el botón Aceptar, pulsar el botón Completar.
- **Admitir el telegrama y completarlo después**, accediendo al menú de mantenimiento de telegramas.

Al pulsar el botón completar, se muestra la siguiente pantalla, donde se encuentran todos los campos necesarios para su correcta cumplimentación.

The screenshot shows the 'Admisión Telegrama Completo' window. The top part, 'Datos Telegrama', has input fields for destination office (2023306), telegram type (00), tariffs (1), real status (1), date (07/07/2011), time (13:40:15), and status. There are also checkboxes for certification and receipt notice. The bottom part, 'Datos Destinatario', contains fields for recipient name, address, phone, fax, postal code (28001), city (MADRID), province (MADRID), country (ES), and telex. A sidebar on the right offers additional services, a client record, and a total bill of 7,46. Navigation buttons 'Aceptar' and 'Cancelar' are at the bottom.

La pantalla está dividida en dos partes:

- **La parte superior** (*Datos Telegrama*) muestra los datos de admisión del telegrama y no es editable.
- **La parte inferior** está compuesta por seis pestañas y es ahí donde se encuentran los campos que deben ser rellenados:
 - **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.
 - **N. ADMISIÓN:** No es necesario introducir nada.
 - **TOTAL:** Esta pestaña no es editable, en ella se indican los importes a cobrar.

Para finalizar el proceso de cumplimentación, se rellenan todos los campos necesarios y se pulsa el botón *Aceptar*. Se ha de tener en cuenta que:

- Si el telegrama no se ha admitido previamente, pasa directamente a estado Cumplimentado, sube a bolsa el importe del producto y se imprime la validación correspondiente.
- Si el telegrama ya está admitido, pasa a estado Cumplimentado. Si la bolsa de compra no ha sido cobrada, cualquier cambio en la tarificación del producto implicara un cambio en la bolsa.

Pulsando el botón Cancelar, se anula la operación en curso.

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

En los casos en que haya que realizar la admisión de varios telegramas, se debe seleccionar el Tipo de telegrama que se quiere admitir y una vez elegido, queda activo el campo **Admisión múltiple**, campo en el que hay que clicar y aparece otro campo en el que se introduce el número de telegramas que se desea admitir. A continuación hay que introducir el código postal y número de palabras. Una diferencia importante con la admisión unitaria es que hay que clicar obligatoriamente en Completar antes de Aceptar, para que la admisión del siguiente telegrama mantenga los datos y se puedan utilizar para la transmisión los datos que sean iguales sin tener que ir completando uno a uno.

La admisión de telegramas bajo la **modalidad de contrato** requiere que se marque el chek Pago diferido. Seguidamente se despliegan los campos Contrato y Cliente, donde se introducirán los números correspondientes para que sean cargados los importes en el contrato del cliente y no suban a caja.

7.17.2 La admisión del burofax

El cliente NO tiene que cumplimentar ningún impreso. Los datos que se insertan en NIS 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 en el desplegable el tipo de Burofax que el cliente desea contratar.

A continuación informamos el "Número de Páginas" que el cliente va a enviar. No se admitirán páginas en blanco para transmitir.

En la pestaña "Datos Destino", constara el país donde se envía el documento (por defecto viene ESP, España), el nombre y los apellidos del destinatario del documento, la dirección, el código postal y el teléfono/fax (opcional).

Si el Burofax se remite a un destino internacional se informa en "País Destino" las iniciales del mismo, en caso de desconocerlas pulsamos en la imagen de la lupa para su localización.

El Burofax solo puede dirigirse a un único destinatario, por lo que si el cliente quiere enviar un Burofax a varios destinatarios deberá confeccionar tantos Burofax como destinatarios haya, aunque la dirección sea la misma.

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.

Si un mismo remitente va a enviar varios burofax 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 los burofax 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.

Si el cliente dispone de contrato, hay que activar la opción de pago diferido. Esta opción solo se activa en el Burofax 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 presentara una ventana informando de esa contingencia. En este caso, si el cliente decide a pesar de todo enviar el burofax, 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 transcriban correctamente los datos que nos facilitan los clientes, para evitar tener que modificarlos. Si se han de modificar, siempre se hará el mismo día de admisión y antes de que el burofax haya sido transmitido. Los datos que se pueden modificar son los de remitente y destinatario, nunca los valores añadidos.

El cliente podrá solicitar los siguientes valores añadidos:

- **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).
- **Prueba de entrega electrónica (PEE) o Física (PEF):** cuando se seleccione PEE (prueba de entrega electrónica), el cliente recibirá un correo informándole del resultado de la entrega del burofax, en el e-mail que indica en el momento de su admisión; si se selecciona PEF, el cliente recibirá en papel la prueba de entrega.
- **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:** el remitente puede solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original. 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 cliquea en Emisión de Certificación.
 - **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 impuestos en nuestras oficinas. Es por ello que la certificación ha de solicitarse en el momento de la imposición, ya que la oficina no guardara documentos, y de los burofax Internacionales no se guarda copia en e-documento. En este sentido, es necesario informar al cliente que para que la

• **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 Burofax 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.

Una vez hemos introducido los datos en el sistema, se leen al cliente los datos grabados, antes de aceptar la grabación en IRIS, para corregir los posibles errores que hubiéramos podido cometer. Tras verificar que todo es correcto, se pulsa "aceptar", y el sistema da de alta el burofax, subiendo el importe a bolsa, generando una caratula con una numeración NBXXXX con todos los datos informados. Esta caratula 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 la caratula figura el número de teléfono (RICO: 26666) al que hay que enviar el Burofax. Junto a la caratula, el sistema imprime otra hoja con el resguardo y el condicionado, que se ha de entregar al cliente.

Una vez generada la caratula del burofax, se la presentaremos al cliente, para que firme en el espacio reservado para ello, aceptando la transmisión de los documentos aportados.

Cuando el número de burofax 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. La relación acompañará a los Burofax 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 a riesgo del expedidor.

Si los datos impresos en la caratula del envío contienen algún error que impida el correcto encaminamiento a destino y el burofax aún no ha sido transmitido, podemos modificar los datos de remitente y destinatario, imprimiéndose de nuevo otra caratula y resguardo. Una vez reimpressa se ha de destruir la primera para evitar errores.

Una vez realizada la admisión, generada la caratula y el resguardo con el condicionado, se procede al cobro del importe correspondiente, tanto si el cliente ha realizado un envío como si ha realizado varios.

Seguidamente se procede al envío al número de teléfono del servidor (siempre es el 26666 o 91.418.84.28). Esta transmisión debe ser inmediata. Cuando 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 cuando la entrega es en Lista o Apartados.

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

Si en el proceso de transmisión de un fax no se consigue conectar con el terminal de destino se actuara de la siguiente manera, según el tipo de incidencia:

- Se comprobará que se ha marcado correctamente y que el número coincide con el facilitado por el cliente, que figura en la caratula 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, se realiza un segundo intento de transmisión. Si tampoco se consigue conectar, se realizan hasta otros dos intentos a intervalos de 10 minutos.
- Si se conecta con el terminal de destino, pero el informe de actividad no ofrece garantías sobre la correcta transmisión: se repite la transmisión por segunda vez, si el resultado sigue siendo negativo, se dejan transcurrir 10 minutos y se hace 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:
 - 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.

Cuando se han transmitido tanto el fax como el burofax, el equipo fax emite un informe de transmisión, donde 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.

Una vez transmitidos los Fax/Burofax, recibido el ok y realizadas las copias certificadas, cuando procedan, la documentación enviada se conservara 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, se ha de proceder a la destrucción de forma segura de las caratulas y la documentación de dichos envíos.

Como excepción, se mantendrá una copia en la Oficina de la caratula y de los documentos transmitidos de todos los burofax que no hayan podido ser transmitidos por fax y se postalicen. Estos documentos se han de archivar en el mueble archivador, siempre separados de los burofax que si se han podido transmitir por fax y que, como se ha dicho, en una semana se han de enviar para su destrucción segura.