

## **TEMA 9. ENTREGA<sup>1</sup>**

En este tema veremos las regulaciones y criterios actualmente vigentes en materia de entrega de los envíos postales.

La Ley Postal regula en su artículo 24 las condiciones de distribución y entrega de los envíos postales en los siguientes términos:

El operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal deberá realizar la entrega de los envíos en la dirección postal que figure en su cubierta. Asimismo, procurará la entrega de aquellos envíos postales cuya dirección aun siendo incompleta permita la identificación del destinatario.

Las entregas se practicarán, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes, salvo en el caso de concurrir circunstancias o condiciones geográficas especiales, conforme a lo previsto en esta ley y en su normativa de desarrollo. En particular, se realizará una entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, previa autorización de la Comisión Nacional del Sector Postal (que fue sustituida por la CNMC), cuando concurren las condiciones fijadas en la normativa de desarrollo de la presente ley, con arreglo a lo previsto en la Directiva 97/67/CE.

A los efectos del párrafo anterior, reglamentariamente se definirán las zonas de muy baja densidad de población, entre las que no se incluirán las zonas rurales.

Los envíos postales que deban ser distribuidos en un domicilio postal serán depositados en los casilleros instalados al efecto, que deberán reunir las condiciones previstas reglamentariamente. Entre estas condiciones deberán fijarse las relativas a la forma en que deba realizarse la reserva de uno de ellos, en cada domicilio postal, para las devoluciones de los envíos postales.

Los envíos, según el tipo de que se trate, se entregarán al destinatario o a la persona que éste autorice o serán depositados en los casilleros postales o en los buzones domiciliarios, individuales o colectivos.

Se entenderá autorizado por el destinatario para recibir los envíos en su domicilio cualquier persona que se encuentre en el mismo, haga constar su identidad y se haga cargo de ellos, excepto que haya oposición expresa del destinatario por escrito dirigida al operador designado que presta el servicio postal universal.

Cabe señalar que este artículo habla de dos conceptos que generalmente se confunden: distribución y entrega, pero que hacen referencia a tareas diferentes:

- El concepto distribución engloba todas las tareas que se llevan a cabo en la Unidad de Reparto desde la llegada de la conducción hasta la salida a reparto de los carteros.
- El concepto entrega hace referencia a la puesta a disposición de los destinatarios de sus envíos postales.

---

<sup>1</sup> En las tarifas del 2019 aparece un nuevo producto: el Paq Ligero (cuyas características ya vimos en el capítulo de línea urgente) al no existir todavía normativa clara sobre su distribución no lo incluimos en los siguientes listados (Parece ser que para clientes con contrato se va a poder entregar bajo firma). En general podríamos considerar que se equipara a la carta urgente ordinaria. Cualquier novedad en este producto u otros será publicada cuando se tenga conocimiento de ella.

La entrega de los envíos postales a sus destinatarios constituye la última fase del circuito postal. La entrega de los envíos puede realizarse en el domicilio del destinatario, en la oficina de Correos o en apartado postal electrónico.

Asimismo, el artículo 5 de la Ley Postal prevé que: “Los operadores postales deberán realizar la prestación de los servicios con plena garantía del secreto de las comunicaciones postales (...) Los operadores que presten servicios postales no facilitarán ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario ni a sus direcciones”. En su artículo 6, señala: Los operadores postales deberán cumplir con el deber de fidelidad en la custodia y gestión de los envíos postales”. Con estos artículos, y otros, se salvaguardan los derechos de los usuarios en cuanto al secreto de las comunicaciones y la inviolabilidad de los envíos postales, así como a la protección de datos.

| ADMISIÓN                                                                       | TRATAMIENTO                                                      | ENTREGA                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BUZONES</b><br><b>OFICINA</b><br><b>U. ADMISIÓN MASIVA</b><br><b>ONLINE</b> | <b>CLASIFICACIÓN</b><br><b>Y ENCAMINAMIENTO</b><br><b>EN CTA</b> | <b>ORDINARIA A DOMICILIO</b><br><b>URGENTE A DOMICILIO</b><br><b>EN OFICINA</b><br><b>EN APART. ELECTRÓNICO</b> |

Cuando la entrega se realiza a domicilio, la unidad encargada de llevar a cabo esta actividad es la URO (Unidad de Reparto Ordinario) para los siguientes envíos, incluso aunque haya USE en la localidad:

- Envíos ordinarios.
- AD (avisos de servicio o PEE), carta ordinaria urgente, carta certificada, carta certificada urgente.
- Burofax Básico Plus.
- Paq Azul, Paq Estándar y Paq Internacional Light de formato menor: que pesen menos de 1 Kg y que no sobrepasen las dimensiones de la plantilla InterConnect (353 mm x 250 mm x 30 mm) –la referencia visual para fijar el límite del formato menor es un paquete de 500 folios–. No obstante, la tendencia a futuro es que la URO reparta todos los envíos de pequeño tamaño y que la USE se ocupe del reparto de los envíos que requieren un vehículo de cuatro ruedas para su traslado a domicilio.

La USE (Unidad de Servicios Especiales) se encarga de la entrega del resto de los envíos urgentes y de paquetería.

Sin embargo, conviene tener en cuenta que sólo hay USE en las grandes poblaciones; por tanto, en las poblaciones pequeñas y medianas, las URO se encargarán de repartir todos los envíos, con independencia de que sean ordinarios o urgentes.

Las Unidades de Reparto Ordinario organizan su trabajo por distritos en las grandes ciudades (un distrito se corresponde con un código postal), y estos distritos se dividen en secciones de reparto. En las pequeñas poblaciones, las Unidades de Reparto Ordinario se organizan directamente en secciones de reparto. Una sección de reparto es un conjunto de vías públicas (calles, plazas, pasajes, etc.) o tramos de vías públicas cuyo reparto está asignado a un cartero. Las USE se organizan en sectores y zonas de reparto.

## El nuevo modelo de cartería

Los nuevos modelos de cartería, englobados dentro de los planes Hermes y Emuse (Carterías Hermes para unidades de reparto ordinario y Plan Emuse para Unidades de servicios especiales), pretenden conseguir unos estándares de calidad, por medio de criterios organizativos y operativos; contando con los medios de apoyo necesarios para su adecuado funcionamiento. El nuevo modelo organizativo es aplicable a la totalidad de las unidades de distribución, siendo especialmente importante la homogeneización, la normalización y la gestión de los procesos.

## PARTE 1: LA ENTREGA EN UNIDADES DE REPARTO ORDINARIO

A lo largo de esta parte analizaremos la distribución del espacio en estas Unidades, la documentación y mobiliario que se utilizan para el correcto desempeño del trabajo y las distintas tareas que se llevan a cabo hasta culminar con la entrega (o intento de entrega) de los envíos a sus destinatarios.

### 9.1 La distribución de los espacios en estas Unidades

Atendiendo a la multitud de tareas que se realiza en ellas, las Unidades de Reparto dividen su espacio de trabajo en varias zonas diferenciadas:

**1.- ZONA DE DESCARGA:** Es la zona de acceso a la Unidad, dónde se realiza la descarga de los distintos contenedores. Esta zona también puede utilizarse para:

- El estacionamiento de vehículos (dependiendo de su tamaño).
- El depósito de las bolsas de alcance, organizadas por rutas.
- El almacén de los contenedores vacíos (carros y bandejas).
- El almacén de salida de los envíos (devueltos o mal encaminados).

**2.- ZONA DE ENTRADA, COMPROBACIÓN Y CONSOLIDACIÓN:** Es la zona de recepción de los contenedores dentro de la Unidad donde se efectúa la ruptura de cargas, la comprobación y consolidación del contenido de las bandejas para poder efectuar de forma fiable el primer recuento estadístico y la posterior distribución de cargas al personal clasificador. Normalmente estará situada cerca de la entrada de la Unidad.

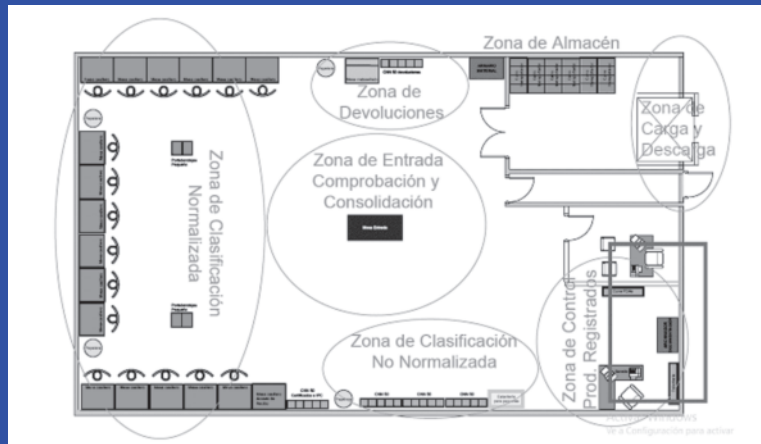
**3.- ZONA DE CLASIFICACIÓN GENERAL DE CORRESPONDENCIA NO NORMALIZADA:** Estará situada cerca de la zona de entrada para evitar grandes desplazamientos.

**4.- ZONA DE CLASIFICACIÓN DE CORRESPONDENCIA NORMALIZADA Y DE SECCIONES:** Comprende, la clasificación general de correspondencia normalizada y el preembarriado y embarriado de los envíos. Ambas tareas se realizan generalmente en el mismo puesto (mesa-casillero de sección). A la hora de colocar las distintas mesas-casillero de la Unidad se intentará que exista el máximo campo de visión posible entre ellas.

**5.- ZONA DE CONTROL DE PRODUCTOS REGISTRADOS:** Tratamiento y control de los envíos registrados (alta y liquidación en SGIE de envíos con y sin importe y el control SICER) y tratamiento de la correspondencia urgente e IPC. Estará situada en una zona preservada al tránsito habitual de las cargas, generalmente junto al puesto del responsable de la Unidad.

**6.- ZONA DE DEVOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE ENVÍOS ORDINARIOS:** Estará situada cerca de la salida de la Unidad.

**7.- ZONA DE ALMACÉN DE CONTENEDORES VACÍOS Y EVACUACIÓN DE PRODUCTOS:** Estará situada dentro de la zona de descarga, o próxima a ella, si su tamaño no permite compatibilizar la descarga y la evacuación.



El jefe de Cartería tiene encargadas las tareas de dirección, planificación y control. Las funciones de control asignadas al responsable de la Unidad de Reparto son delegables, no así las de planificación y dirección.

En todo caso, es responsabilidad del jefe de Cartería: la organización del centro, la distribución del trabajo y la dotación del equipo de trabajo necesario.

## **9.2 La documentación y materiales de trabajo**

La documentación de la Unidad es fundamental para desarrollar correctamente los procesos de trabajo. Cabe tener en cuenta que es preciso distinguir entre dos tipos de documentación: la documentación general de la Unidad y la documentación específica de cada sección de reparto.

La documentación general de la Unidad de Reparto Ordinario debe constar de:

- Plano de la localidad.
- Plano del código o códigos postales de su área de influencia.
- Plano de la planta de la Unidad, donde quedarán reflejadas las distintas zonas de trabajo.
- Cuadro de clasificación general, ordenado tanto por calles en forma alfabética como por secciones de reparto.
- Base de datos actualizada del callejero de la Unidad compatible con la información requerida por los programas de clasificación automática de los Centros de Tratamiento Automatizados en las Unidades donde se esté recibiendo correspondencia clasificada a sección.
- Cuadrante, plano y esquema del Plan de Contingencia de la Unidad (este plan indica cómo se debe actuar cuando falta personal).

La documentación individual de cada sección de reparto y del personal de ruta debe incluir:

- Cuadro de clasificación general. Es el mismo documento que hemos visto al hacer referencia a la documentación general. Estará disponible en cada sección para ser utilizado en el proceso de clasificación general de la correspondencia normalizada.
- Cuadro de la mesa de clasificación o esquema de clasificación (no es necesario en las unidades que disponen del nuevo modelo de mesa-casillero).
- Lista de embarriado.
- Plano del recorrido de la sección.
- Listado de incidencias o de observaciones. En las unidades con el nuevo modelo de mesa-casillero, el programa de rotulación de etiquetas proporciona la posibilidad de incorporar las incidencias de cada punto de entrega a las etiquetas.
- Listado de reenvíos activos y testigos de control y de embarriado.
- Ficha para recoger las incidencias que se producen durante el reparto.
- Hoja de servicios del personal de ruta.
- Guía práctica para la PDA.

Toda esta documentación estará soportada en formato electrónico. Se actualizará permanentemente, especialmente durante los periodos previos a las vacaciones del personal y a las puntas de contratación para campañas específicas.

La documentación de la sección de reparto debe ser elaborada por cada cartero, con la colaboración del responsable. Cada sección debe disponer de una copia de su documentación, mientras que el original de la misma será custodiado por el responsable.

La lista de embarrie en una URO deberá contener.

- Una lista detallada de los diferentes puntos de entrega de la correspondencia, ordenada en la dirección de avance del reparto.
- Punto de corte habitual de los diferentes paquetes que componen la carga.
- Observaciones e incidencias que pueden afectar al reparto.
- Situación del buzón de ruta.

| N. de Orden | Calle                  | Número   | Observaciones            |
|-------------|------------------------|----------|--------------------------|
| 1           | Libertad               | 12       | Llegada en bú. Línea 9   |
| 2           | Libertad               | 19       |                          |
| 3           | Libertad               | 19       | Ateneo. Abre a las 10.00 |
| 4           | Federica Montseny      | 7        |                          |
| 5           | Federica Montseny      | 2 al 12  |                          |
| 6           | Cipriano Mera          | 1 al 15  |                          |
| 7           | Cipriano Mera          | 17       | Local Sindical CGT       |
| 8           | Cipriano Mera          | 18 al 2  |                          |
| 9           | Anselmo Lorenzo        | 37 al 51 |                          |
| 10          | Anselmo Lorenzo        | 62 al 46 |                          |
| 11          | Buenaventura Durruti   | 27 al 49 |                          |
| 12          | Buenaventura Durruti   | 51       | Buzón de alcance         |
| 13          | Buenaventura Durruti   | 58       | Colegio Ferrer i Guardia |
| 14          | Pza. de las Doce Rosas | 2 al 14  |                          |
| 15          | Pza. de las Doce Rosas | 7        | Papeleria La Aurora      |
| 16          | Margarita Xirgu        | 28 al 46 |                          |
| 17          | Margarita Xirgu        | 67 al 35 |                          |
| 18          | Juanita Dinamitera     | 2 al 46  |                          |
| 19          | Juanita Dinamitera     | 37 al 1  | Regreso en bus línea 9   |

El modelo del plano de recorrido en la URO debe incluir:

- Situación geográfica de la sección.
- Forma de desplazamiento a la sección.
- Recorrido de reparto.
- Buzón (o buzones) de ruta o de alcance.



En el apartado de mobiliario de las Unidades de Reparto haremos referencia a los distintos tipos de casilleros que se utilizan para la clasificación de los envíos postales:

El casillero CN-50 se utiliza para la clasificación de correspondencia normalizada. Consta de dos módulos: uno de 5 x 7 casillas y el otro de 3 x 5 casillas.

El casillero CNN-50 se utiliza para la clasificación de la correspondencia no normalizada (también se utiliza para la clasificación de la correspondencia registrada, urgente e IPC). Consta de un módulo de 5 x 5 casillas.

**Casillero CN-50**



**Casillero CNN-50**



El casillero CP8 consta de 10 baldas móviles y se utiliza para clasificar paquetes y envíos con grandes dimensiones.

El casillero CD-14 consta de 40 casillas y se utiliza para clasificar los avisos de recibo.  
Casillero CP8 Casillero CD-14.

**Casillero CP8**



**Casillero CD-14**



La mesa-casillero está formada por 20 casillas, en 4 filas y 5 columnas, y dispone de separadores para dividir las casillas. Se usa para la clasificación general de la correspondencia normalizada, para la clasificación a sección y para el embarriado.

**Mesa Casillero**



**Panel con listado de clasificación**



Para facilitar la tarea de la clasificación, Los casilleros CN-50, CNN-50 y CP-8 disponen en la parte superior de un panel de doble hoja de metacrilato transparente donde se introducen los listados de clasificación general (de la Unidad o de las secciones de un distrito).

### **9.3 Las operaciones que se realizan en las Unidades de Reparto**

Las tareas que realiza el personal de reparto se clasifican habitualmente teniendo en cuenta dos criterios: el lugar donde se realizan y los empleados encargados de llevarlas a cabo.

El reparto de los envíos postales se realiza en el exterior de la Cartería (en la calle) y es una tarea de carácter individual (cada cartero reparte su sección). Sin embargo, los carteros realizan también actividades dentro de la Cartería, antes y después de salir al reparto.

Las actividades que realizan los carteros en Cartería se dividen en tareas colectivas, que se realizan conjuntamente por todos los empleados, e individuales, en las que cada cartero se ocupa de su propia sección.

Dentro de las actividades **colectivas** destacan: la descarga, la apertura, la clasificación general por distritos y por secciones, alta en Unidad de envíos registrados en SGIE y la liquidación en SGIE si se hace en ordenador (sin PDA).

Dentro de las actividades **individuales** destacan: el embarriado y la preparación de los reenvíos postales (antes de salir a reparto), el alta a sección de los envíos registrados con la PDA, el reparto, el tratamiento de la correspondencia no entregada, la liquidación de giros y reembolsos (después del reparto) y la liquidación en SGIE si se hace con PDA.

Correos organiza el trabajo en las Unidades de Reparto por procesos. Es decir, concreta todas las actividades que se han de llevar a cabo, el orden secuencial en el que se han de llevar a cabo y las personas asignadas para llevarlas a cabo, desde la recepción y descarga de los envíos hasta la liquidación, después del reparto. A lo largo de este capítulo estudiaremos las distintas actividades: recepción y descarga, apertura y comprobación, clasificación general y alta de los envíos registrados en SGIE, el preembarriado y embarriado, el reparto o entrega y la liquidación.

La jornada de trabajo comienza con la entrada del personal en la Unidad de Reparto y con su firma en la hoja de control de asistencia. Después, cada cartero debe pasar por su sección de reparto, para hacerse una idea de cómo puede ir la jornada. Seguidamente debe realizar las tareas colectivas que le correspondan. Tiene que haber un Cuadro de Servicios en la Unidad que indique la distribución de estas tareas colectivas.

### **9.3.1 La recepción y descarga de los envíos postales**

Consiste en sacar del camión de la conducción los carros cargados de bandejas e introducirlos en el Centro de Reparto. El jefe de la Unidad asignará a esta actividad los recursos necesarios para que se lleve a cabo en el menor tiempo posible.

El personal que se encarga de la recepción y descarga de los envíos debe firmar y consignar la hora de llegada en el documento (Vaya) que trae el conductor de la ruta. Los envíos registrados no vienen acompañados de ningún documento en papel (mapones); será la aplicación SGIE la que se encargue de indicarnos si falta algún envío al acabar de darlos de alta.

Con carácter general, el horario de entrada de los trabajadores no será antes de las 07:30 h. Solo en el caso de que la ruta llegue antes de esa hora, se establecerá un turno avanzado de entrada de 15 o 30 minutos antes del horario habitual, según el tamaño de la Unidad:

- De 9 a 22 secciones: turno de descarga 15 minutos antes de la entrada.
- Más de 22 secciones, turno de descarga de 15 a 30 minutos antes de la entrada.

Además, hemos de tener en cuenta que si se producen incidencias en la llegada de la ruta (de la conducción), cuando la frecuencia de las incidencias sea de 1 a la semana o de 4 al mes y tengan interferencia o incidencia en el servicio, se comunicará al Jefe de Sector.

En el momento de la descarga se agrupan las bandejas por líneas de productos: básica –con atención especial a la correspondencia internacional IPC–, económica y urgente, y por modalidades: ordinaria, certificada y asegurada. Cada contenedor va provisto de una etiqueta de color específico, que diferencia los productos. Si se realiza correctamente esta separación, se facilita el trabajo posterior de apertura, ya que permite establecer prioridades, en función de los plazos de distribución comprometidos para cada producto.

Todos los contenedores de envíos recibidos deberán abrirse diariamente. Los carros y las bandejas se devolverán diariamente, sin etiquetas y respetando el principio de apilar las bandejas con el mismo color en cada lado.

El proceso de recuento estadístico se realiza por bandejas si se trata de correspondencia normalizada (teniendo en cuenta que la medida estándar de una bandeja tipo A llena es de 340 envíos), y por carros, bandejas o monteras si se trata de correspondencia no normalizada.

En los procesos de Recepción y Apertura debemos detectar si llegan a la Unidad carros o bandejas mal encaminados: estos carros mal encaminados, se devolverán en la propia ruta que los trajo, mientras que las bandejas mal encaminadas se depositarán en el almacén de salida y se devolverán por la primera ruta posible.

### 9.3.2 La apertura

La apertura se debe realizar teniendo en cuenta el siguiente orden de prioridad:

- Línea urgente.
- Línea básica internacional.
- Línea básica local.
- Línea básica provincial.
- Línea básica interprovincial.
- Línea económica.

Las operaciones del proceso de apertura siguen el siguiente orden:

- Vaciar los contenedores (bandejas y carros) sobre la mesa de apertura si vienen sin clasificar o asignarlos a sección si vienen clasificados.
- Se comprobará siempre que no quedan envíos dentro de los contenedores y que el destino es correcto.
- Si se detectan envíos en los que no se han inutilizado los signos de franqueo, se procederá a matasellarlos con el sello de puntos, o con el sello de la Unidad, respaldando en este caso el envío en su reverso.
- Se emparejarán y encararán los envíos, clasificados en dos grupos: normalizados y no normalizados.
- Cuando se aprecie que la carga de trabajo resultante de la apertura supera claramente la capacidad de reparto diario, se interrumpirá la apertura hasta la salida de los carteros a reparto. Posteriormente continuará.
- Se clasificarán y ordenarán por tamaños y modelos las bandejas recibidas para su retorno al Centro de Clasificación Provincial o Centro de Tratamiento Automático. Ninguna Unidad hará acopio de envases en número superior al necesario para dos días de trabajo.

La correspondencia registrada, certificada y asegurada, será objeto de especial tratamiento después de efectuarse la descarga. Como ya hemos dicho, los envíos no vendrán acompañados de ningún documento en papel. Su control se realiza al darlos de alta en SGIE (Alta en Unidad de Reparto), siendo esta aplicación la que nos indica si faltan envíos. Por tanto, deberemos realizar las siguientes operaciones por orden: recepción de contenedores, alta en unidad o asignación a sección de los envíos, comprobación de faltas.

Se levantará acta en SGIE en el mismo momento en que se detecte cualquier incidencia en la recepción, clasificación o embarriado de envíos (falta o sobra de envíos, recepción de envíos deteriorados, falta de contenido, etc.), asistiendo como testigos dos empleados con acceso a SGIE, que darán fe de la irregularidad que se pretende documentar.

La generación de actas y toda su documentación se integra plenamente en SGIE, de modo que no es necesaria su impresión ni su curso por escrito a otras unidades supervisoras. A este criterio general de no generar papel únicamente se ha establecido como excepción el expolio de valores declarados, ya que entonces sí será obligatoria la impresión del acta mediante SGIE, la firma manuscrita de dos empleados y el archivo del acta durante un año en la unidad que la genere.

Para generar un acta se accede a través del punto de menú Incidencias> Generación de Actas. Una vez cumplimentados los campos del formulario, se puede optar por pulsar uno de los siguientes botones:

- Guardar, permite guardar el acta generada en modo borrador, de forma que más adelante se podrá modificar o eliminar.
- Guardar y Confirmar, considera que el acta es definitiva, ya no se podrá modificar ni eliminar, y se comunica a la unidad de origen a través de SGIE.

Las unidades que reciban las actas generadas por otra unidad, deberán confirmar la recepción de las mismas, a través del punto de menú Incidencias> Actas Generadas a la Unidad antes de 48 horas desde la fecha de confirmación, pues, de lo contrario, se activará el correspondiente punto de control.

### **9.3.3 La clasificación general**

Con carácter previo hemos de señalar que a lo largo de este capítulo hablaremos de la clasificación de envíos ordinarios y de la clasificación de envíos registrados, por lo que conviene aclarar a qué tipo de envíos nos estamos refiriendo en cada caso:

Dentro de los envíos ordinarios incluimos:

- Las cartas y tarjetas postales (envíos ordinarios de la línea básica).
- La correspondencia urgente ordinaria (con código de barras, pero entrega sin firma).
- Los envíos de la línea económica (publicorreo, libros, publicaciones periódicas).
- Cabe destacar las particularidades de la correspondencia IPC, que se clasifica separada, se entrega a cada cartero bajo firma y se lleva a reparto separada del resto de envíos ordinarios, aunque se deposita en casillero domiciliario sin firma.
- Las cartas ordinarias urgentes y Paq Light Internacional se clasifican con los envíos registrados, se entregan registrando la entrega en la PDA, pero se depositan en el casillero del destinatario, sin recoger su firma.

Dentro de los envíos registrados incluimos:

- Cartas certificadas, notificaciones y cartas certificadas urgentes.
- Giros y burofax básico plus.
- Paquete Azul y Paq Estándar de pequeño tamaño.
- En las poblaciones sin USE, la URO clasifica y reparte también el resto de productos registrados: Paquete Azul y Paq Estándar de cualquier peso y tamaño, Paq Premium, Paquete Internacional, Paquete EPG, telegrama, burofax y giro urgente.

Las unidades de reparto ordinario, en aquellas localidades donde hay USE, seguirán los siguientes criterios de prioridad en la clasificación y en el reparto:

- IPC.
- Carta ordinaria urgente, Paq Light Internacional y AD.
- Envíos de la línea básica.
- Publicaciones periódicas.
- Resto de envíos de la línea económica.

Las unidades de reparto ordinario, en aquellas localidades donde no hay USE, seguirán los siguientes criterios de prioridad en la clasificación y en el reparto:

- IPC.
- Valijas.
- Depósito y pendiente del turno anterior.
- Paq Premium.
- EMS.
- EPG.
- Giros.
- Telegramas y Burofax.
- Notificaciones.
- Cartas certificadas urgentes.
- Paq. Light Internacional.
- Carta ordinaria urgente.
- Valores declarados.
- Paq Estándar.
- Paquetes Azules y Paquetes Internacionales.
- Avisos de servicio.
- Envíos de la línea básica: cartas y cartas certificadas.
- Publicaciones periódicas.
- Resto de envíos de la línea económica.

La clasificación general se lleva a cabo de modo colectivo por el personal de la Unidad, después de la apertura y después de efectuar el recuento estadístico.

Se realizan las siguientes diferenciaciones:

- Por códigos postales (por distritos)<sup>1</sup> y por secciones.
- Correspondencia personalizada y productos específicos (IPC, avisos de llegada de paquetería, etc.).

El personal que clasifica por códigos, al terminar, clasificará también por secciones. En cualquier caso, cada centro organizará su manera de clasificar, teniendo en cuenta sus características y la posibilidad de que el correo venga clasificado a sección desde el Centro de Tratamiento Automático. Durante el proceso de clasificación general no se efectuará la clasificación o preembarriado de la propia sección.

El tiempo dedicado a la clasificación general se adaptará a las necesidades diarias, bajo el control y supervisión del responsable de la Unidad. Como norma general, deberá clasificarse siempre la totalidad de la correspondencia de la línea básica.

En las oficinas con pocas secciones que además reciban un número reducido de envíos, no es necesario clasificar por secciones. Se puede proceder directamente al embarriado.

Con carácter general, la clasificación general a sección se realizará en el lugar que se indica en el siguiente esquema:

- Correspondencia ordinaria normalizada:
  - Hasta 24 secciones en mesa casillero.
  - A partir de 25 secciones en casillero CN50.
- Correspondencia ordinaria no normalizada:
  - Hasta 14 secciones en mesa casillero.
  - A partir de 15 secciones en casillero CNN50.
- Correspondencia IPC:
  - Hasta 24 secciones en mesa casillero diferenciada.
  - A partir de 25 secciones en casillero CNN50.
- Correspondencia registrada:
  - Hasta 14 secciones en mesa casillero diferenciada.
  - A partir de 15 secciones en casillero CNN50.

---

<sup>1</sup> Cuando en una Unidad hay varios códigos postales y el número de secciones es elevado, se suele hacer una clasificación previa por PFD (Puntos Finales de Distribución). Un PFD es un código postal o agrupación de varios códigos con un número de secciones no muy elevado que posibilita la clasificación directa por secciones en una segunda clasificación.

En esta fase también se clasificarán los avisos de llegada M4-O correspondientes a envíos que no tienen reparto domiciliario (Paq Estándar de entrega en oficina de referencia, eurogiro, libros y publicaciones periódicas de más de 800 g<sup>2</sup>. de peso) y han sido dados de alta en la oficina. Los avisos de llegada se imprimen en la propia URO siguiendo la ruta de SGIE: Entrada> Impresión de avisos. Una vez han sido impresos estos avisos, se clasifican por secciones, como cualquier envío ordinario.

Es conveniente disponer de estanterías o medios de almacenaje donde depositar la correspondencia ordenada por fechas y líneas de productos, de forma que rote el pendiente de acuerdo con los compromisos de entrega.

Se clasificarán en puestos diferenciados los siguientes tipos de correspondencia: urgente, básica, económica, personalizada, IPC, etc.

Cada punto de clasificación individualizada debe contar con un panel alfabético que indique los diferentes cortes de las calles por secciones.

El número de cajas (montones) que conviene abrir será aquel que evite segundas manipulaciones para un número importante de envíos. Con este criterio, se separan en clasificación general las rutas directas, apartados, entidades importantes, etc.

Se abrirán necesariamente cajas para:

1. Lo “malo” con la correspondencia mal encaminada para su traslado posterior a la mesa de devoluciones.
2. Las “incidencias”, que pueden presentar diversas posibilidades:
  - Si corresponde a la Unidad y es posible su entrega, se encamina a la sección correspondiente.
  - Si corresponde a otra Unidad se reencamina a la misma, advirtiendo del error mediante nota en el anverso o adhiriendo una etiqueta.
  - Si la dirección es incorrecta y el destinatario desconocido, se devuelve a origen o, si carece de remitente, se declara sobrante y caducada en la propia oficina de destino.
3. Apartados, para su posterior traslado a la oficina.
4. Lista de Correos, pasando los envíos a la oficina para su entrega.
5. Entrega directa, se introducen en un contenedor para su entrega a los destinatarios a través de rutas directas.
6. Oficinas rurales dependientes.

La asignación del personal a la clasificación y alta de envíos en SGIE se hará de forma rotativa al ser una tarea colectiva, en la que debe participar de forma organizada todo el personal de la Unidad.

---

<sup>2</sup> A principios de 2018 se aumentó hasta 800 g. el peso de las publicaciones periódicas que pueden llevarse a domicilio.

En unidades grandes se pueden poner en marcha algunos de los siguientes tipos de clasificación mixtos:

- Cuando el número de secciones o códigos postales es pequeño debemos añadir otras separaciones que por su volumen sean importantes (un número reducido de secciones, rutas directas, etc.) que eviten una segunda manipulación, sin olvidar en ningún momento que esta primera clasificación ante todo debe ser fluida.
- Existen unidades de tamaño intermedio donde se podría pensar que debido al reducido número de secciones (entre 25 y 40) sería conveniente una clasificación directa a sección. Sin embargo, puede ser necesaria una clasificación mixta, dependiendo del número de calles. En este caso se clasifican al mismo tiempo envíos a código postal y otros a sección. Como ejemplo, podríamos señalar que en una Unidad con 5 códigos postales de 10 secciones cada uno se podría clasificar a 4 códigos y a las 10 secciones del código propio, más rutas directas, apartados, etc.

Cuando una Unidad cuenta con un número importante de personal inexperto en la clasificación general se pueden utilizar distintas técnicas para un mejor aprovechamiento de su participación:

1. Que el personal inexperto clasifique sólo por códigos, atendiendo únicamente al número.

2. Que realice clasificación alfabética: consiste en organizar una mesa de clasificación por calles en orden alfabético. El procedimiento de configuración de este tipo de mesa de clasificación es:

- Realizar un muestreo para determinar las calles o tramos de calle de una sección que tienen mayor número de envíos (serán calles directas a sección).
- Se añadirán las cajas necesarias para rutas directas, malas, tránsito, apartados, etc.
- Con el resto de calles o tramos de calles se realizará una caja ciega con los envíos que necesitan una segunda clasificación por expertos.

Este procedimiento sólo es útil en el caso de que el número de calles o tramos y el número de secciones no sean elevados, de forma que en las cajas directas consigamos un elevado porcentaje de envíos directos a sección que no necesitan segunda manipulación.

La finalización de la clasificación general la fija siempre el jefe, teniendo en cuenta la situación del conjunto de la Unidad (pendiente en Unidad, en secciones, etc.). Debe ser uniforme para todos los carteros, fomentando la colaboración y el apoyo de aquellos compañeros que vayan terminando antes.

### 9.3.3.1 La clasificación de los envíos registrados y su grabación en SGIE

Los envíos registrados se deben grabar en SGIE en Entrada> Alta en Unidad a su llegada. De este modo se acredita que dichos envíos han tenido entrada en la Unidad. El alta se llevará a cabo en las URO en los siguientes términos:

- Se dan de alta en Unidad en SGIE de manera individualizada:
  - Productos urgentes.
  - Todo tipo de paquetería.
  - Envíos con importes asociados.
  - Todos los envíos registrados, con la excepción de las notificaciones en cualquier formato y los certificados en formato carta normalizada.
  - Envíos internacionales.
- Las cartas certificadas en formato de carta normalizada y las notificaciones **no** se dan de alta en Unidad en SGIE. Se introducen en SGIE por primera vez cuando se asignan a sección posteriormente.
- Hay que tener presente el nuevo servicio Correos MODIFY. Este servicio incorporado en 2019 es un valor añadido que proporciona al cliente la opción de modificar datos, (a través de una WebAPP), en cuanto a la recepción de su envío, ahora mismo sólo para Paq Premium y Paq Estándar. Estos se podrán modificar hasta que se haya recepcionado en SGIE como alta en la unidad. Por el momento, las funcionalidades disponibles son que el producto sea entregado en un CityPaq, en una oficina, a elegir, o modificar la dirección de entrega del envío dentro del ámbito provincial. Previamente el cliente habrá recibido un SMS/email de Correos con la información de su envío. Cuando realice alguno de los cambios permitidos, SGIE, bien en el alta en la unidad, bien en la asignación a sección, pedirá mediante una ventana emergente que se reetiquete el envío. De esta forma todas las modificaciones quedarán reflejadas en la nueva etiqueta del envío.

En la clasificación de los envíos y en su registro en SGIE participará toda la plantilla, de manera rotatoria, pues, como hemos visto, es una tarea colectiva.

Cuando la correspondencia registrada está clasificada por secciones, cada cartero debe revisar y ordenar los envíos que corresponden a su sección de reparto, siguiendo la lista de embarque. En ese momento, debe verificar que los envíos pertenecen a su sección y debe separar los envíos registrados con código de barras de aquellos que han llegado sin código (que deberían ser muy pocos). A estos envíos que han llegado sin código se les adhiere una etiqueta blanca con código de barras.



Además, se debe registrar también en SGIE el nombre y dirección del destinatario, así como el origen y número de origen de estos envíos, para asegurar la trazabilidad.

El cartero podrá también separar en atados los envíos registrados dirigidos a un destinatario habitual (que está registrado en SGIE como tal), para que se incluyan en una relación de entrega. Se estima que es conveniente cuando el número de envíos para un mismo destinatario habitual es superior a 4. También permite SGIE confeccionar relaciones para entrega múltiple, cuando de forma puntual llega un volumen importante de envíos para un destinatario común, que no forma parte de los habituales de la Unidad. Estas relaciones se realizan por clientes, no por puntos de entrega. Una vez realizadas estas operaciones, el cartero devolverá al centro de grabación los envíos clasificados en el orden que marca la lista de embarque de su sección en las Unidades que trabajan sin PDA.

Las grandes remesas de envíos certificados de un solo remitente (habitualmente serán notificaciones) se clasificarán a sección. El cartero, bajo supervisión del jefe, seleccionará el número de envíos que asumirá cada día. La custodia de las remesas la realizará el jefe de la Unidad, evitando los depósitos de envíos registrados en la mesa del cartero.

Los envíos registrados ya clasificados a sección que finalmente vayan a quedar sin repartir por falta de capacidad se darán de alta en unidad en SGIE para tenerlos controlados.

Las nuevas libranzas de giros SEDI llegan a la unidad procedentes de la Oficina dependiente incluidos en sobres cerrados de envío de dinero, con la cuantía en metálico o cheque, en su caso, sin que se abra en dicha Unidad. Solamente la Oficina y el destinatario ven el dinero.

Los giros internacionales UPU se pagan en oficina. La orden de pago vendrá en modelo TFP1. Por tanto, a la Unidad de Reparto solo llegan con respecto a estos envíos los M4-O que avisan al destinatario para que pase a recoger en oficina un eurogiro.

Los envíos de cada sección se graban en SGIE en el orden de embarcado en las Unidades que carecen de PDA. Hay que tener en cuenta que los giros vienen todos con el código de barras impreso en la libranza, si en algún caso el lector no lo capturase, es obligatorio introducir a mano los 23 caracteres.

CORREOS

- En las Unidades con papel se dan de alta los envíos en Unidad (notificaciones y cartas certificadas normalizadas no), se asignan a sección todos los envíos registrados y se imprimen físicamente las hojas de reparto.
- En las Unidades con PDA y sin papel se dan de alta los envíos en Unidad (notificaciones y cartas certificadas normalizadas no), se asignan a sección todos los envíos registrados y se imprimen virtualmente las hojas de reparto. Los datos de los envíos asignados a una sección se transmiten automáticamente a la PDA de esa sección.

La aplicación informática SGIE nos muestran las secciones en colores distintos dependiendo del estado en que se encuentren:

- **Color Rojo:** Significa que todavía no se ha realizado ningún tipo de operación sobre ella (alta de envíos, embarriado, etc.) Las secciones no tienen ningún envío grabado.
- **Color Naranja:** Los envíos están dados de alta pero no se ha generado la relación de reparto.
- **Color Verde:** La sección tiene todos los envíos en reparto (están generadas las relaciones de reparto).

SGIE permite imprimir individualmente las Hojas de Reparto de cada sección inmediatamente después de finalizar la asignación de envíos a la misma, pero podemos agilizar y optimizar la impresión de Hojas de Reparto imprimiendo simultáneamente las Hojas de Reparto pendientes de un mismo grupo de secciones (las que nos aparecen en color naranja).

Finalmente, el cartero recibirá los envíos y los importes asociados en un solo punto (certificados, valores, giros y reembolsos). Si aún trabaja en una Unidad con papel, recibirá también la Hoja de Reparto (si la sección tiene envíos asociados a Destinatarios Habituales se imprime también una hoja por cada relación de envíos asignado a cada Destinatario, indicando en el cuadro correspondiente al orden en la Hoja de Reparto la indicación “Relación”) en la que están relacionados los envíos grabados en SGIE.

Posteriormente se imprime la Hoja de Firmas. Para poder hacerlo es necesario que todas las secciones de reparto se encuentren en color verde (cerradas y listas para reparto). La impresión de la Hoja de Firmas supone el bloqueo de todas las secciones, impidiendo realizar cambios en los envíos registrados asociados a cada sección en ese turno y esa salida. Por último, los carteros firmarán en la Hoja de Firmas la reproducción exacta que figura en el resumen de la Hoja de Reparto, acreditando que se hacen cargo de los envíos registrados y del dinero.

## Ejemplo de Hoja de Firmas

| CORREOS<br>SGIE |    | 1240159-ORPESA-ORPESA DEL MAR, REPARTO |         |   |          | HOJA DE FIRMAS |          |         |         | Fecha: 07/03/2007<br>Hora: 13:13:55<br>Hoja: 1 de 1 |         |          |         |  |          |    |          |         |  |          |    |          |         |  |  |  |  |  |
|-----------------|----|----------------------------------------|---------|---|----------|----------------|----------|---------|---------|-----------------------------------------------------|---------|----------|---------|--|----------|----|----------|---------|--|----------|----|----------|---------|--|--|--|--|--|
| SECC. 04 -      |    |                                        |         |   | SECC. -  |                |          |         |         | SECC. -                                             |         |          |         |  | SECC. -  |    |          |         |  | SECC. -  |    |          |         |  |  |  |  |  |
| Producto        | Nº | A cobrar                               | A pagar |   | Producto | Nº             | A cobrar | A pagar |         | Producto                                            | Nº      | A cobrar | A pagar |  | Producto | Nº | A cobrar | A pagar |  | Producto | Nº | A cobrar | A pagar |  |  |  |  |  |
| Certificados    | 1  | 0.00                                   | 0.00    |   |          |                |          |         |         |                                                     |         |          |         |  |          |    |          |         |  |          |    |          |         |  |  |  |  |  |
| Totales         |    |                                        |         | 1 | 0.00     | 0.00           |          |         |         |                                                     | Totales |          |         |  |          |    |          |         |  | Totales  |    |          |         |  |  |  |  |  |
| Firmado:        |    |                                        |         |   | Firmado: |                |          |         |         | Firmado:                                            |         |          |         |  | Firmado: |    |          |         |  | Firmado: |    |          |         |  |  |  |  |  |
| SECC. -         |    |                                        |         |   | SECC. -  |                |          |         |         | SECC. -                                             |         |          |         |  | SECC. -  |    |          |         |  | SECC. -  |    |          |         |  |  |  |  |  |
| Producto        | Nº | A cobrar                               | A pagar |   | Producto | Nº             | A cobrar | A pagar |         | Producto                                            | Nº      | A cobrar | A pagar |  | Producto | Nº | A cobrar | A pagar |  | Producto | Nº | A cobrar | A pagar |  |  |  |  |  |
|                 |    |                                        |         |   |          |                |          |         |         |                                                     |         |          |         |  |          |    |          |         |  |          |    |          |         |  |  |  |  |  |
| Totales         |    |                                        |         |   |          |                |          |         | Totales |                                                     |         |          |         |  |          |    |          | Totales |  |          |    |          |         |  |  |  |  |  |
| Firmado:        |    |                                        |         |   | Firmado: |                |          |         |         | Firmado:                                            |         |          |         |  | Firmado: |    |          |         |  | Firmado: |    |          |         |  |  |  |  |  |

### 9.3.3.2 La aplicación SGIE en los servicios rurales

El modo de trabajar con SGIE en los servicios rurales varía en función del tipo de relación que tiene cada servicio rural con la Unidad que le entrega los envíos y en función de dónde quedan avisados los envíos no entregados. Teniendo en cuenta estos criterios, podemos distinguir:

- Tipo 1 (Rural Integrado). Son los servicios rurales que liquidan el mismo día y en la misma Unidad que graba los envíos en SGIE, pasando los envíos avisados a una Oficina Técnica.
- Tipo 2 (Rural Integrado con Lista Propia). Son los servicios rurales que liquidan el mismo día y en la misma Unidad que graba los envíos en SGIE, pero cuentan con Lista propia de servicio rural.
- Tipo 3 (Rural con liquidación diferida). Son los servicios rurales que no liquidan en el mismo día que reciben los envíos registrados.

A cada uno de los tres tipos mencionados se les entrega la siguiente documentación:

1. Tipo 1 (Rural Integrado). Recibirá cada día únicamente su PDA u Hoja de Reparto, junto con las entregas por relación para un mismo destinatario que tenga. La grabación y posterior liquidación de envíos registrados no difiere por tanto de un cartero urbano.
2. Tipo 2 (Rural Integrado con Lista Propia). Recibirá cada día su PDA u Hoja de Reparto y las entregas por relación que tenga. Los envíos avisados pasan a su propia Lista.
3. Tipo 3 (Rural con liquidación diferida). A través de otro enlace rural, o de la propia conducción que transporta el correo, recibirá diariamente tantos Talones de Retorno como envíos registrados saque a reparto.

### 9.3.3.3 El tratamiento de envíos con importes a cobrar que presentan incidencias

Los envíos con importes a cobrar que llegan a las Unidades de reparto (URO o USE) pueden tener tres orígenes distintos:

- Envíos admitidos en oficina.
- Envíos admitidos en centros de admisión masiva.
- Envíos internacionales.

Todos los **envíos admitidos por la red de oficinas** deberán llevar adherida una etiqueta generada por IRIS, en la que consta el tipo de producto, el número de envío y el importe, entre otros elementos. El importe suele estar impreso en el margen derecho de la etiqueta.



Estos envíos se dan de alta en la unidad a través de SGIE, leyendo el código de barras situado en la parte inferior de la etiqueta. Los envíos Paq Premium o Paq Estándar con incidencias de importes se estacionan por asignación directa y se sigue el procedimiento establecido para este producto.

Si durante los procesos operativos de la unidad se detecta alguna de las siguientes incidencias, se procederá como se detalla a continuación:

| INCIDENCIAS                                                                      | ¿QUÉ HACER?                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Los importes no aparecen en SGIE                                                 | Comunicar a la oficina de Origen la incidencia.<br>Si no responde en 5 días se vuelve a comunicar. A los 5 días sin respuesta se devuelve el envío como:<br>"Devuelto al Cliente. Sin Información" |
| El importe de la cubierta del envío no coincide con el que aparece en el sistema |                                                                                                                                                                                                    |
| Si no es posible identificar la oficina de origen                                | Comunicar la incidencia al CAU.<br>Si no hay respuesta por parte del CAU en 5 días, se devuelve el envío como:<br>"Devuelto al Cliente. Sin Información"                                           |

Los **envíos admitidos en unidades de Admisión Masiva** llegan habitualmente con etiquetas de grandes clientes o con etiquetas generadas por IRIS iguales que las de los envíos admitidos en oficinas. Los envíos de grandes clientes no tienen una documentación específica y las etiquetas varían según el cliente. Estas etiquetas llevarán un código de barras de 23 dígitos, que será el que siempre se utilizará para grabar los distintos eventos del envío.

Estos envíos se darán de alta en la unidad, a través de SGIE, leyendo el código de barras de 23 dígitos. Los envíos Paq Estándar o Paq Premium con incidencias de importes se estacionan.

Si durante los procesos operativos de la unidad se detecta alguna de las siguientes incidencias, se procederá como se detalla a continuación:

| INCIDENCIAS                                                                      | ¿QUÉ HACER?                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Los importes no aparecen en SGIE                                                 | Comunicar la incidencia al CAU.<br>Si no hay respuesta por parte del CAU en 5 días, se devuelve el envío como:<br>"Devuelto al Cliente. Sin Información" |
| El importe de la cubierta del envío no coincide con el que aparece en el sistema |                                                                                                                                                          |

Los envíos internacionales con importes son envíos de importación que tienen reembolso o cualquier otro tipo de importes. Vendrán acompañados de una etiqueta o libranza del país de origen y con un impreso igual al utilizado para los derechos de aduana (DTA). Los envíos EPG y EMS no llevan reembolso, pero pueden llevar importes grabados por Aduana.

Se identifican por alguno o varios de los siguientes elementos:



- Etiqueta de reembolso R-1.
- Etiqueta del Paq Standar Internacional, (se pone en Barajas a los envíos de importación).
- Etiqueta roja de "Importes a Cobrar" (en caso de gravamen aduanero).
- Etiqueta de EPG (se pone en Barajas) o Etiqueta de Postal Exprés EMS.

El impreso DTA lleva en la parte superior derecha el código de barras del envío (siempre será el mismo que el de la etiqueta PI, EPG, EMS). Este código será el que siempre se utilizará para grabar los distintos eventos que el envío pueda tener.

|                                                                                                                               |              | <b>JUSTIFICANTE PARA UNIDAD DE REPARTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | <b>NÚMERO INTERNO DEL ENVÍO</b><br><br>EG025707174ES                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-----------------|-----------------|------------|--------------------|-------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|------------|--|-----------------------|--------------|
| <b>REMITENTE</b><br>OTM FIGHT SHOP<br>2414 ARTESIA BLVD<br>REDONDO BEACH - CA US                                                                                                                               |              | <table border="1"> <tr><td>1 Entregado Dom.</td></tr> <tr><td>2 Dir Incorrecta</td></tr> <tr><td>3 Ausente/Reparto</td></tr> <tr><td>4 Desconocido/a</td></tr> <tr><td>5 Fallecido / a</td></tr> <tr><td>6 Rehusado</td></tr> <tr><td>7 No se hace cargo</td></tr> <tr><td>8 Entregado</td></tr> <tr><td>9 No retirado</td></tr> </table> |  | 1 Entregado Dom.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2 Dir Incorrecta | 3 Ausente/Reparto | 4 Desconocido/a | 5 Fallecido / a | 6 Rehusado | 7 No se hace cargo | 8 Entregado | 9 No retirado   | <b>DESTINATARIO</b><br>EMMANUEL LAFFUT<br>C/ ENCOMIENDA DE PALACIOS 93 7 C<br>28030 MADRID |           |  |            |  |                       |              |
| 1 Entregado Dom.                                                                                                                                                                                               |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| 2 Dir Incorrecta                                                                                                                                                                                               |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| 3 Ausente/Reparto                                                                                                                                                                                              |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| 4 Desconocido/a                                                                                                                                                                                                |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| 5 Fallecido / a                                                                                                                                                                                                |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| 6 Rehusado                                                                                                                                                                                                     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| 7 No se hace cargo                                                                                                                                                                                             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| 8 Entregado                                                                                                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| 9 No retirado                                                                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| <b>DATOS DEL ENVÍO</b><br>OFICINA CAMBIO...: MADR MADRID A<br>D.U.A.: 11ES00280330302706<br>FECHA D.U.A.: 20/04/2011<br>AUTENTICACION...: 65C8B65F81CFFC30<br>NÚMERO FRA.: F112702<br>NIF CORREOS: ESA83052407 |              | FECHA<br>HORA<br><br>SELLO DE FECHA                                                                                                                                                                                                                      |  | <b>A PERCIBIR DEL DESTINATARIO</b><br><table border="1"> <thead> <tr> <th>CONCEPTOS</th> <th>EUROS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IVA IMPORTACION</td> <td>19,61</td> </tr> <tr> <td>DESPACHO</td> <td>14,00</td> </tr> <tr> <td>I.V.A. DESPACHO</td> <td>2,52</td> </tr> <tr> <td>REEMBOLSO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TASAS GIRO</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL A COBRAR</b></td> <td><b>36,13</b></td> </tr> </tbody> </table> |                  | CONCEPTOS         | EUROS           | IVA IMPORTACION | 19,61      | DESPACHO           | 14,00       | I.V.A. DESPACHO | 2,52                                                                                       | REEMBOLSO |  | TASAS GIRO |  | <b>TOTAL A COBRAR</b> | <b>36,13</b> |
| CONCEPTOS                                                                                                                                                                                                      | EUROS        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| IVA IMPORTACION                                                                                                                                                                                                | 19,61        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| DESPACHO                                                                                                                                                                                                       | 14,00        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| I.V.A. DESPACHO                                                                                                                                                                                                | 2,52         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| REEMBOLSO                                                                                                                                                                                                      |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| TASAS GIRO                                                                                                                                                                                                     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |
| <b>TOTAL A COBRAR</b>                                                                                                                                                                                          | <b>36,13</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                   |                 |                 |            |                    |             |                 |                                                                                            |           |  |            |  |                       |              |

Los envíos con importes tienen grabada la cantidad del reembolso más los derechos de giro y otros importes, junto con los datos del remitente, por lo que deberán aparecer automáticamente en SGIE al dar de alta el envío.

La cantidad a cobrar que figura en la cubierta del envío no coincidirá con el importe a cobrar al destinatario, puesto que se tendrá en cuenta que al grabar los datos se añaden los derechos de giro o en algunos casos las tasas de aduana.

Estos envíos se darán de alta en la unidad, a través de SGIE, leyendo el código de barras correcto. Los envíos internacionales pueden tener más de un código de barras. Leeremos siempre el mismo que aparece en el impreso grabado en Barajas Internacional.

Si durante los procesos operativos de la unidad se detecta alguna de las siguientes incidencias, se procederá como se detalla a continuación:

| INCIDENCIAS                                                                            | ¿QUÉ HACER?                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Los importes no aparecen en SGIE                                                       | Comunicar la incidencia a:<br><a href="mailto:barajas.internacional@correos.com">barajas.internacional@correos.com</a> .<br>Si no hay contestación por parte de barajas internacional en 5 días, el envío se devuelve como:<br>"Devuelto al Cliente. Sin información" |
| Falta documentación                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| El importe del impreso grabado en Barajas no coincide con el que aparece en el sistema |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| El importe está grabado en el impreso, pero no aparece en SGIE                         | Comunicar la incidencia al CAU.<br>Si no hay respuesta por parte del CAU en 5 días, se devuelve el envío como:<br>"Devuelto"                                                                                                                                          |

En el momento de la entrega se grabarán necesariamente en la PDA los datos correspondientes a la identidad y el número del documento oficial de identidad del destinatario, ya sea persona física o jurídica. Se entregará al destinatario el Justificante para el destinatario del DTA, en su caso.

Estos envíos se liquidarán con la oficina de referencia mediante el Código de Control de Cobros. Se entregará también el taloncillo para la oficina del DTA, en su caso. Asimismo en la línea correspondiente a los reembolsos internacionales entregados, se cumplimentará manualmente la identidad y número del documento oficial de identidad del Receptor.

#### **9.3.4 El embarriado**

El embarriado es una tarea individual: cada cartero se ocupa de embarriar la correspondencia de la sección de reparto que tiene asignada. Comienza después de que haya concluido la clasificación y se hayan trasladado las monteras de envíos a la mesa de cada sección de reparto (después de levantar mesa general).

El embarriado consiste en ordenar la correspondencia de la sección según el itinerario que se seguirá durante el reparto. Consta de dos fases: el preembarriado y el embarriado. Se considera preembarriado la clasificación de los envíos en casilleros; se considera embarriado la formación de paquetes (bloques de envíos) con los envíos clasificados en el preembarriado, listos para repartir (en el orden de reparto).

El modelo de mesas-casillero de preembarriado de cada sección consta de módulos adaptables al volumen de cada caja (separación o corte) y de rótulos impresos que indican los envíos que deben introducirse en cada caja. En estos casilleros, todas las cajas de la sección se ordenan según el itinerario que se seguirá durante el reparto, de izquierda a derecha y de arriba a abajo. De esta forma se facilita el trabajo al cartero habitual y un cartero con poca experiencia se familiariza rápidamente con el contenido de la sección. Por tanto, el preembarriado debe realizarse en casillero, sin disponer monteras encima de la mesa de la sección. El preembarriado comenzará en primer lugar por la correspondencia normalizada.

En el caso de que existan secciones acumuladas, que no se puedan repartir en su totalidad, debemos tener en cuenta que existen los criterios de prioridad en el embarriado y reparto. También tenemos que tener en cuenta al final del preembarriado que:

- Se deben reencaminar a la sección correspondiente los envíos mal clasificados que pertenecen a otra sección, para que el titular proceda a su embarriado.
- En el caso de que se utilice un casillero específico para la reclasificación de los envíos mal clasificados a sección en el procedimiento de clasificación general, antes de preparar la correspondencia para la salida a reparto, deben recogerse los envíos que se encuentren en este casillero para la sección.
- Si hay envíos con retención judicial, se entregan al responsable para que los reencamine a donde haya decidido el juzgado.
- Se reencaminan a la oficina postal de referencia los envíos ordinarios que no puedan ser entregados a domicilio por alguno de los siguientes motivos:
  - zonas de nueva ocupación que no tienen aún asignada la denominación de viales ni numeración de viviendas o la que dispongan no es la oficial, o no dispongan de instalación de buzones y en las que todavía no se ha iniciado el servicio de reparto.

- zonas en las que no es posible realizar el reparto por diferentes factores: imposible acceso a los edificios, buzones desordenados, etc.
- zonas que, de acuerdo con la actual normativa, deben entregarse en casilleros concentrados pluridomiciliarios, pero aún no están instalados.
- zonas en las que la CNMC ha dictado resolución para que se entreguen en oficina.
- En el caso de que la unidad de reparto y la oficina compartan local, se podrán reencaminar a dicha oficina los envíos ordinarios dirigidos a un domicilio, cuyos titulares posean un apartado postal y hayan autorizado por escrito la entrega de este tipo de envíos en dicho apartado.
- En el caso de existir secciones sin cubrir, se activará el Plan de Contingencia local. Según este plan, la correspondencia perteneciente a secciones que no estén cubiertas se deberá clasificar en su totalidad, utilizando cualquier recurso del que se disponga o mediante personal de las secciones colindantes, adoptando las medidas organizativas que sean necesarias. Esta actuación permitirá asegurar la calidad de los distintos productos.

El proceso de **embarriado** sigue el siguiente orden:

- Se realiza el encasillado de los envíos (preembarriado). El encasillado consiste en clasificar los envíos, separándolos por calles y números, siguiendo el orden marcado en el casillero de la sección, que debe estar rotulado.
- Se realiza el embarriado, que consiste en ir sacando de los casilleros los envíos y en colocarlos en paquetes (grupos de envíos) por números o portales, ordenando un paquete detrás de otro, según el recorrido del reparto en la calle, que coincidirá con el itinerario que se describe en la lista de embarrie. En este momento se deben detectar los envíos sujetos a Reenvío.
- Se confecciona la bolsa o saca de alcance y los contenedores con los envíos (si los hay) que se entregan mediante “rutas directas”. En la bolsa de alcance se introducen los envíos que forman la segunda parte del recorrido y que no caben en el carro o en el cofre de la moto. A la bolsa se le pone una etiqueta, en la que se indica el número de la sección y la calle donde está el buzón de alcance. Después, la bolsa se lleva a la zona de salida para que la recoja el rutero. El embarriado comenzará por las zonas de reparto que componen las bolsas o sacas de alcance, de manera que permita la salida a tiempo de las diferentes conducciones y no perjudique a la sección del final de la ruta. Cabe señalar que en la bolsa de alcance se pueden introducir envíos ordinarios y envíos de paquetería (con el visto bueno del responsable de la Unidad), pero nunca se podrán incluir envíos de telefonía o envíos que contengan productos de alto valor (envíos con valor declarado o reembolso superior a 300 euros).
- Se llena el carro de reparto o el cofre de la moto con los envíos, colocados en el orden inverso a la ruta seguida en el reparto (se deja en la superficie del carro lo primero que se reparte).
- Se efectúan las peticiones de reenvío postal de la sección. Para ello, se dispondrá de sobres colectores y de etiquetas de las peticiones que vayan dándose de alta. También se dispondrá de testigos que facilitan la localización de estos envíos. Diariamente, durante el embarriado, deben detectarse estos envíos y separarse. Después se reenvía la correspondencia al nuevo domicilio, aun cuando sólo exista un único envío.
- Se recogen los envíos registrados (certificados, giros, reembolsos, etc.), urgentes (cartas ordinarias urgentes, Paq Light Internacional y AD) y la correspondencia IPC (que se recoge bajo firma), junto con los envíos registrados se reciben las Hojas de Reparto que imprime SGIE (en el caso de trabajar con papel), donde figuran los envíos registrados para la sección, ordenados según el recorrido.

El cartero no debe mezclar nunca los envíos registrados, urgentes e IPC con el resto de los envíos ordinarios. Las cartas certificadas, urgentes y los envíos IPC se embarrian intercalados y se llevan separados del resto, sin incluirlos en la saca de alcance, para garantizar su seguridad y para evitar realizar una entrega incorrecta por confusión<sup>3</sup>. Si por el volumen no fuera posible llevar los envíos IPC con la correspondencia registrada y urgente, se llevan diferenciados, para tenerlos controlados durante el recorrido y asegurar siempre la entrega, con el criterio de garantizar el stock 0.

#### 9.3.4.1 El tratamiento de las peticiones de Reenvío Postal

El testigo de control se adhiere en la zona de rotulación de la mesa casillero correspondiente al domicilio del titular que tiene contratado el servicio de reenvío; el testigo de embarriado se coloca dentro del casillero, de forma que indica al cartero la existencia de un reenvío en ese punto de entrega.



Los reenvíos se cursan el mismo día en que los envíos lleguen a la Unidad de Reparto, antes de salir el cartero al reparto, aunque solo haya un envío.

<sup>3</sup> A pesar de que el criterio general es ese, debido al crecimiento del e-commerce, sí se podrán incluir envíos voluminosos, incluso registrados, en el buzón de alcance, teniendo en cuenta estos criterios:

- No se deberán incluir envíos de telefonía o que contengan productos de alto valor.
- Que el cartero no tenga capacidad en el carro de reparto actual.
- No será una decisión individualizada del repartidor. Tiene que ser conocido y supervisado por el responsable.

Nota del subdirector de Red de Distribución, 10 de marzo de 2014.

1. Cuando el número de envíos sea elevado, puede realizarse el reenvío a la nueva dirección en bandejas, pegando la etiqueta autoadhesiva y estampando en ella el sello de fechas.
2. Cuando el número de envíos sea superior a 5 (6 o más envíos) y siempre que sus dimensiones lo permitan, se introducirán en un sobre colector. El sobre se rotulará con la etiqueta en la que figurará la nueva dirección postal y se estampará el sello de fechas de la Unidad. En un mismo sobre colector se introducirán productos de distintas líneas (básica y económica) de uno o varios titulares con la misma dirección de destino, pero nunca se introducirán productos registrados (certificados) ni cartas urgentes, ni Paq. Light Internacional, que siempre se reenvían individualmente.
3. Cuando el número de envíos no sea superior a 5, los envíos se reenviarán individualmente, pegando junto a la antigua dirección y sin taparla su correspondiente etiqueta autoadhesiva, en la que constará la nueva dirección y se estampará el sello de fechas de la Unidad. La antigua dirección se tachará (sin borrarla) con un simple trazo que impida que el envío se pueda volver a encaminar a la dirección original.
4. También se reenvían individualmente todos aquellos envíos que por sus dimensiones no puedan ser introducidos en el sobre o contenedor que les corresponda.
5. Cuando el cartero reciba un aviso de llegada de algún envío o paquete que se entrega en ventanilla de la oficina, se devolverá a la oficina que lo emitió para que ésta lo reenvíe a la nueva dirección. Para ello se pegará una etiqueta en el propio aviso y se acompañará otra sin utilizar para que la oficina pueda adherirla en el propio envío.

La Unidad de Reparto que reciba envíos reenviados los clasificará de la forma normal y tendrá en cuenta los compromisos de calidad en plazo de los productos. Los sobres colectores saldrán a reparto íntegros, sin haber sido abiertos.

- Los reenvíos hechos a mano (sin etiqueta autoadhesiva) se repartirán a domicilio durante 15 días naturales. Una vez pasado este plazo se devolverán si no llegan correctamente etiquetados.
- Los sobres de reenvíos temporales que lleguen a la Unidad de destino con fecha posterior a la de la finalización del servicio se devolverán a la Unidad de origen, para que sean distribuidos en la dirección original.
- Los reenvíos definitivos llegados a la Unidad de destino después de haber pasado la fecha final contratada se repartirán a domicilio hasta que no pasen 15 días naturales de la fecha final contratada que figura en la etiqueta. Una vez pasado este plazo, los reenvíos que lleguen se devolverán.

#### **9.3.4.1 El tratamiento de las peticiones de Buzón de Vacaciones**

Los clientes contratan mediante este servicio la custodia en su oficina de referencia de los envíos ordinarios y de los avisos de llegada correspondientes a los envíos registrados que vayan dirigidos a su domicilio. El período de custodia puede ir desde 1 a 14 semanas.

Los contratos de buzón de vacaciones se realizan en oficina. Al formalizarse el contrato, los datos pasan de forma automática a la aplicación SGIE de la Unidad de Reparto del cliente y se crea el buzón de vacaciones en SGIE de la oficina de referencia.

El tratamiento que reciben los envíos de clientes que han contratado este servicio varía según el tipo de envío:

- En el tratamiento de los envíos **ordinarios**, la logística interna funciona como un caso de reenvío. Para ello la Unidad de reparto (UR) enviará diariamente (o cuando reciba envíos) a la Oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato los envíos destinados al buzón de vacaciones en un sobre colector que irá etiquetado con el código del buzón, un número de envío (en el cual quedará reflejado el número de orden secuencial de los enviados por la UR a la Oficina de referencia). El número secuencial se genera en la unidad de reparto al imprimir las etiquetas, estará compuesto por tres dígitos: el primero de ellos será un 0 si la unidad es una URO, y por un 1, si la unidad es una USE. También figurará en la etiqueta el código de red y la denominación de la Oficina.
- En el tratamiento de los envíos **registrados**, los envíos registrados se liquidarán con un intento de entrega, ya que las unidades saben que no se podrá realizar la segunda. La nueva causa de liquidación de reparto será “Buzón de Vacaciones” Los envíos con este destino, se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada que se introduce en el sobre colector que se envía al Buzón de Vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado. Al liquidar con esta causa, el envío se marcará para ser avisado por SMS.
- Como particularidad, cabe señalar que las cartas urgentes ordinarias y los avisos de servicio se liquidan en la UR o USE como Buzón de vacaciones con un intento de entrega, pero no se avisan, sino que se introducen en el sobre colector directamente.

#### **9.3.5 Tareas previas al reparto**

Antes de salir al reparto, el cartero colocará todos los envíos en el carro de reparto o en el cofre de la moto, teniendo en cuenta que los envíos que vamos a repartir más tarde son los que deben quedar en el fondo.

El cartero comprobará también que ha recogido los siguientes utensilios:

1. Llaves del buzón de ruta. Las llaves del buzón de alcance o de ruta estarán guardadas en un armario específico, bajo la custodia del responsable de la Unidad. Se recogerán antes del reparto y se entregarán después del reparto, bajo firma en una hoja de firmas en la que constará el número de la llave.
2. Llaves de los buzones número 1 de los casilleros de las viviendas (tipo C universal).

3. Avisos de llegada sellados (M-4). En el sello consta la ubicación de la oficina donde se pueden retirar los envíos avisados, el horario de apertura de la oficina (prestando especial atención a horarios de verano, si hay variaciones), y la sección de reparto que ha avisado el envío.

OFICINA

DISTRITO/SECCIÓN

REQUISITOS PARA LA RECIBIDA EN OFICINA

**AUTORIZACIONES**

Presentar:

- Documento acreditativo
- DNI/Pasaporte/NIE de la persona autorizada
- Fotocopia de DNI/Pasaporte/NIE del destinatario (en su caso, para entrega)
- Pasaporte o DNI de menor de edad, presentar el libro de familia

1º Autorizado o EUOP

Con DNI/Pasaporte/NIE

Válido hasta

Firma y fecha

Es necesario identificar siempre el distrito o Unidad y la sección (para notificaciones, además, se debe incluir el NIP y la firma de quien realiza el reparto.)

AVISO DE LLEGADA

CORREOS de España

4. La documentación de calle (plano del recorrido).
5. Título de transporte o llaves del vehículo, si procede.
6. Bolígrafo.
7. PDA con su funda y bandolera.

## 9.4 El reparto

Los envíos postales incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal se deben entregar al destinatario que figura en la dirección del envío o a persona autorizada en el domicilio que consta en la dirección postal.

Se entenderán **autorizados** por el destinatario para recibir los envíos postales, de no constar expresa prohibición, las personas presentes en su domicilio que sean familiares suyos o mantengan con él una relación de dependencia o convivencia.

Se entiende por **domicilio** el conjunto de datos geográficos que permiten identificar el lugar de entrega de los envíos. El domicilio lo componen los siguientes elementos:

- Tipo y denominación de la vía pública: nombre que identifica la calle, plaza, avenida, camino, etc.
- Número de la finca: el que haya sido asignado por el Ayuntamiento de la localidad.
- Datos de la vivienda o local: los que identifican el inmueble de forma singularizada en la inscripción existente en el Registro de la Propiedad.
- Número de casillero domiciliario postal a continuación de las letras “CD”.
- Localidad: nombre de la población.
- Código Postal: el asignado a cada dirección postal.

La salida a reparto en una situación normalizada (sin acumulaciones extraordinarias) se producirá unas dos horas después del inicio de la jornada. El cartero se desplaza con el carro o la cartería a la zona de reparto, a pie, en transporte público o en vehículo de Correos.

El reparto de la sección debe hacerse “en redondo”, de manera que el comienzo y el fin del mismo se produzcan en el lugar más cercano posible a la Unidad de Reparto o medio de transporte utilizado. El reparto se inicia en el primer edificio o portal de la sección, según el orden que marcan la lista de embarque y el plano de recorrido. Se entregan en primer lugar los envíos registrados y después los ordinarios.

Las secciones se deben recorrer en su totalidad a diario. Si por algún motivo no se puede finalizar por completo el reparto, al día siguiente se comenzará en el punto de corte del día anterior. Todos los envíos urgentes e IPC se repartirán diariamente. En ningún caso deberá devolverse un envío si la dirección reúne los elementos suficientes para poder identificar el domicilio del destinatario donde debe realizarse la entrega.

#### **9.4.1 La entrega de envíos ordinarios**

Los envíos ordinarios de la línea básica y de la línea económica que se sacan a reparto (los libros y publicaciones periódicas de más de 800 g de peso no se sacan a reparto, sino que se avisan al destinatario y se entregan en oficina) se entregan en el domicilio de los destinatarios mediante su depósito en el casillero domiciliario, si sus dimensiones lo permiten.

En el caso de que el envío sea demasiado voluminoso para su depósito en buzón, antes de salir a reparto se debe analizar si es posible su entrega (va dirigido a una empresa o a un local, se le puede dejar a un portero o al conserje, el destinatario tiene buzón adaptado a envíos voluminosos, etc.), ante la duda, el envío sale a reparto. Si no es posible entregarlo, se deja en la Unidad, donde se confecciona un aviso de llegada del modelo de oficinas (M-4O), que se depositará al día siguiente en el casillero domiciliario del destinatario. Este procedimiento no incluye los envíos de Publicorreo Óptimo y Premium ya que son productos contratados para su entrega en domicilio/buzón. Recordemos que en el caso del Publicorreo Óptimo el peso máximo es hasta 800 gr., y el Publicorreo Premium hasta 2.000 gr.

En el aviso de llegada deben constar:

- Texto fijo: “ENVÍO ORDINARIO CUYAS DIMENSIONES NO PERMITEN SU DEPÓSITO EN BUZÓN”.
- Distrito y Sección.
- Numeración del Aviso, secuencial de la Unidad para cada día.
- Fecha límite de recogida: texto fijo “15 días a partir de:” y fecha del día de depósito del Aviso.
- Datos de contacto de la Unidad.
- Demás datos de origen, destino y Oficina para la recogida del envío.

Nunca se dejarán envíos encima de los casilleros domiciliarios ni fuera de los mismos, ya que esta forma de “entrega” no garantiza la propiedad, el secreto y la inviolabilidad de los envíos postales.

El número de casilleros domiciliarios que debe haber en los inmuebles sujetos a régimen de propiedad horizontal es igual al de los locales y viviendas susceptibles de aprovechamiento independiente, más otro señalizado con el número 1, reservado para las devoluciones de envíos.

Los casilleros domiciliarios deben estar numerados, a partir del número 2, debiendo situarse correlativamente a contar de izquierda a derecha y de arriba a abajo, ordenados por pisos y puertas. Estos datos (el piso y la puerta) se indicarán obligatoriamente en el casillero, pudiendo también figurar los nombres y apellidos de los residentes en la vivienda o la denominación social en caso de ser una persona jurídica el titular del local.

Si un inmueble sujeto al régimen de propiedad horizontal no dispusiese de casilleros domiciliarios, o estos se encontraran deteriorados de forma que no garantizasen la propiedad, el secreto y la inviolabilidad de los envíos postales, se entregarán los envíos directamente en el domicilio de los destinatarios, comunicando por escrito esta circunstancia a la Comunidad de Vecinos correspondiente, para que procedan a su instalación o reparación, advirtiéndoles que, mientras tanto, la entrega de los envíos dirigidos a sus vecinos se realizará en la oficina postal que corresponda.

Si para efectuar la entrega o depósito hay que acceder a las fincas urbanas, los carteros se identificarán llamando a alguna de las viviendas.

Antes de introducir los envíos en el casillero, se comprueba que los datos del envío coinciden con los que figuran en el cajetín del casillero correspondiente (piso, letra, nombre). No obstante, si los datos identificativos del destinatario no figuran en el buzón, los envíos no se devuelven, se depositan en el buzón correspondiente a la dirección del envío. Del mismo modo, si la dirección es correcta, pero no coincide el nombre que figura en el envío con el del cajetín, el envío se deposita en el casillero<sup>4</sup>. Si los números de piso o planta indicados en la dirección del envío no existen y no se localiza el nombre del destinatario en los casilleros, el envío no se depositará y se devolverá a origen, marcando en el envío la causa de la devolución.

---

<sup>4</sup> Gas Natural dio instrucciones en el año 2002 sobre la entrega de sus envíos. Esta circular sigue vigente para este cliente y fija los siguientes criterios:

- Destinatarios industriales (por ejemplo empresas) y comerciales (por ejemplo establecimientos de hostelería). Se depositarán los envíos dando prioridad sobre el resto de los datos al nombre del destinatario que aparece en la cubierta del envío.
- Destinatarios residenciales o particulares. El envío se deposita en el buzón que corresponda a la dirección que figura en la cubierta del envío, incluso cuando no coincida el nombre del destinatario.
- El destinatario es una comunidad de vecinos y no dispone de buzón específico. El cartero debe depositar el envío en el buzón de cualquier vecino que, a su buen entender, tenga residencia habitual en la finca.

En todo caso se procurará la entrega de todos aquellos envíos postales cuya dirección, aun siendo incompleta, permita la identificación del destinatario.

Las cartas urgentes nacionales, avisos de servicio (AD) y Paq light Internacional son productos ordinarios pero se han dado de alta en SGIE. La entrega se realiza mediante su depósito en el casillero domiciliario del destinatario, sin intentar la entrega personalizada ni recoger ninguna firma, pero estos envíos deben grabarse como entregados en la PDA (o SGIE, si se trabaja sin PDA). Para su correcto tratamiento, en la entrega de las cartas urgentes nacionales y Paq Light Internacional es preciso seleccionar el envío, pulsar el botón “Entregado” de la PDA y leer el código del envío; en el caso de los AD basta con seleccionar el envío y pulsar el botón “Entregado”.

Una vez finalizada la entrega en casilleros, se abre el casillero número 1 (de devoluciones) y se recogen los envíos que se han depositado en él -mal encaminados, devueltos, etc.-. Los envíos mal depositados se depositan en el casillero correspondiente, mientras que los envíos que deben ser devueltos se llevan de regreso a la Unidad, para proceder a su devolución.

En las fincas urbanas que no cuenten con casilleros domiciliarios, el cartero avisa a los ocupantes para los que disponga de envíos mediante la utilización del portero automático, timbre o silbato. La entrega se realiza en el portal del inmueble o entrada de la finca a su destinatario o a persona autorizada.

En los inmuebles que sean viviendas unifamiliares o locales comerciales o industriales independientes, la entrega podrá hacerse en un casillero domiciliario situado cerca de la primera puerta de entrada o sobre ella, de forma que permita el depósito de los envíos desde el vial público, y en el que figurarán obligatoriamente el nombre de la calle y el número, u otros datos identificativos de la dirección postal como el nombre de la urbanización o polígono y el número de la parcela, pudiendo también figurar los nombres y apellidos de los residentes en la vivienda o la denominación social, en caso de ser una persona jurídica el titular del local o vivienda.

Una vez el cartero ha repartido los envíos que transportaba en el carro o en el cofre, recogerá la saca de ruta en el buzón de depósito y continuará realizando el reparto.

En algunos casos concurren circunstancias específicas que convierten la entrega en especial. Se consideran **entregas especiales** las siguientes:

1. Cuando los envíos vayan dirigidos a personas fallecidas y se tuviera conocimiento de esta circunstancia, serán entregados a sus herederos o a aquellos que tengan la administración de la herencia, justificada su cualidad de tales, salvo los que tengan naturaleza de carta, en cuyo caso quedarán depositados en la oficina de destino. Desde esta oficina se enviará consulta al remitente para que este autorice su entrega a los herederos u opte por su recuperación.
2. Los envíos dirigidos a comerciantes constituidos en quiebra o personas declaradas en concurso de acreedores se entregarán a los síndicos o personas designadas al efecto por la autoridad competente.
3. Los envíos dirigidos a Unidades Militares o entidades análogas se entregarán, salvo que medie prohibición expresa de los destinatarios de los envíos, a las personas autorizadas formalmente para hacerse cargo de ellos, bajo la responsabilidad de quienes las hubieran autorizado.
4. Los envíos dirigidos a Centros Penitenciarios se entregarán a las personas autorizadas para hacerse cargo de ellos.

5. Los envíos dirigidos a los clientes o residentes de hoteles, pensiones, colegios y otros establecimientos análogos podrán entregarse, salvo que medie oposición expresa del destinatario de los mismos, a la persona autorizada en ellos para su recepción.
6. Los envíos postales ordinarios podrán entregarse a los porteros, encargados o gerentes de los respectivos complejos o de los edificios, siempre que no medie oposición expresa de los destinatarios.
7. En los mercados, la correspondencia se entregará al encargado de los mismos o se depositará en los casilleros, donde debe figurar el número del puesto y el titular del mismo.
8. En las empresas o firmas comerciales se entrega a la entrada del edificio, a la persona encargada de recibir la correspondencia.
9. En las urbanizaciones y polígonos industriales de acceso restringido los envíos se depositan en las casetas postales instaladas a la entrada o se entregan al encargado.

#### **9.4.1.1 La entrega de envíos ordinarios en entornos especiales**

En los entornos especiales, la entrega de los envíos postales ordinarios se realizará a través de buzones individuales no domiciliarios y de casilleros concentrados pluridomiciliarios. En todo caso, la entrega de los envíos postales ordinarios a través de buzones individuales y de casilleros concentrados pluridomiciliarios, como sistemas alternativos y excepcionales a la entrega en el domicilio, se realizará todos los días laborables y, al menos, cinco días a la semana. El acceso a la entrega de envíos postales a través de los sistemas mencionados podrá ser utilizado por cualquier operador postal.

Si las viviendas o edificaciones del entorno afectado no dispusiesen de las instalaciones apropiadas para la entrega de los envíos postales (buzones individuales no domiciliarios y de casilleros concentrados pluridomiciliarios) o éstas no se encontrasen en condiciones de uso adecuadas, el operador encargado de la prestación del servicio postal universal facilitará la entrega de los envíos postales en la oficina postal más próxima, previa comunicación escrita a los destinatarios de dicha circunstancia y del horario en el que podrán ser retirados, dando cuenta de ello al regulador postal en el plazo de tres meses a contar desde el inicio de este sistema de reparto.

CORREOS

Tendrán la consideración de entornos especiales los siguientes supuestos:

- Cuando se trate de viviendas aisladas o situadas en entornos calificados como diseminados y estén situadas a más de 250 metros de la vía pública habitual utilizada por cualquiera de los servicios públicos. En este caso, el reparto se realizará mediante buzones individuales o agrupados ubicados al paso o en un punto de aproximación entre las viviendas y la vía de circulación.
- En entornos de gran desarrollo de la construcción y mínima densidad de población, entendiendo por tal desarrollos de construcción horizontal, que sean viviendas individuales o agrupadas, naves industriales o cualquier otro tipo de edificación individualizada. En estos entornos, el reparto se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios cuando concurren, al menos, dos de las siguientes condiciones:
  - El número de habitantes censados sea igual o inferior a 25 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
  - El número de viviendas o locales sea igual o inferior a 10 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
  - El volumen de envíos ordinarios en el entorno no exceda de 5 envíos semanales, de media por domicilio y en cómputo anual.

En caso de entornos de nueva construcción donde no sea posible determinar algunas de las condiciones anteriores, se adoptará, de forma provisional y por un plazo máximo de dos años, el sistema de reparto que previsiblemente pudiera corresponderle por analogía con entornos similares de la zona, dando cuenta de ello al regulador postal.

Otros entornos especiales, a efectos postales, son los siguientes:

- Mercados, centros comerciales y de servicios, entendiendo por éstos aquellos entornos caracterizados por una concentración de establecimientos independientes de carácter comercial o de servicios.
- Conjunto residencial de inmuebles que sean viviendas unifamiliares con un único número de policía y sin identificación oficial individualizada de cada una de las viviendas o áreas industriales cuyas naves tengan, así mismo, un único número de policía y no dispongan de identificación individual de cada una de ellas.

El reparto se efectuará en ambos casos mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios, que en el segundo de estos supuestos deberá ser expresamente autorizado por el regulador postal.

Asimismo, la entrega de envíos ordinarios a través de buzones individuales no domiciliarios o casilleros concentrados pluridomiciliarios podrá realizarse cuando se acuerde de forma expresa y fehaciente, con los destinatarios de los envíos postales o sus representantes.

Sin perjuicio de los supuestos señalados, cuando concurren circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, que afecten a la regularidad del reparto, o a las condiciones de entrega de la correspondencia, como en el caso de situaciones climáticas extremas, cortes en las vías de comunicación, circunstancias que pongan en peligro la seguridad de los empleados, u otras similares, el operador encargado de la prestación del Servicio Postal Universal (Correos) deberá ponerlo en conocimiento del órgano regulador para su valoración y, en su caso, establecer condiciones específicas que faciliten la entrega de los envíos en dichos ámbitos.

Correos remitirá a la Subdirección General de Regulación de los Servicios Postales, trimestralmente, relación actualizada de los ámbitos en los que, por concurrir las circunstancias anteriormente señaladas, se han implantado casilleros concentrados pluridomiciliarios o buzones individuales no domiciliarios.

En todo momento, mediante resolución razonada, el regulador postal podrá declarar que en un determinado entorno han dejado de darse los supuestos que permitan autorizar la excepcionalidad de la entrega señalada. En tal caso, en el plazo de seis meses, la entrega en dicho entorno deberá hacerse conforme a las condiciones ordinarias.

Cualquier modificación de las condiciones excepcionales de entrega deberá comunicarse a la Subsecretaría de Fomento, que la valorará y determinará las condiciones específicas que faciliten la entrega de los envíos postales ordinarios en los entornos afectados.

#### **9.4.2 La entrega de envíos registrados**

Durante el embarriado y durante el reparto, los envíos certificados no se mezclan con los envíos ordinarios y se llevan separados del resto. Los certificados no se incluyen en la bolsa/saca de alcance, para garantizar su seguridad y evitar, por confusión, una entrega incorrecta. Tampoco se dejan nunca en el carro los certificados cuando el cartero tiene que subir a un domicilio a realizar una entrega.

Los envíos registrados se entregan siempre en mano, en el domicilio del destinatario, a él o a persona autorizada. Hemos de tener en cuenta que se consideran autorizadas para recibir un certificado las personas presentes en el domicilio del destinatario que sean familiares suyos o mantengan con él una relación de dependencia o convivencia, de no constar expresa prohibición del destinatario, siempre que tengan 14 o más años de edad.

En el momento de la entrega, el cartero localiza físicamente el envío y su correspondiente apunte en la PDA u Hoja de Reparto. Después debe identificar a la persona que se va a hacer cargo del envío, pidiéndole su Documento Oficial de Identificación (DNI., pasaporte, tarjeta de residencia, etc.) y anotarlo en el asiento correspondiente de la PDA u Hoja de Reparto. La persona que se hace cargo del envío, firmará la recepción del mismo, siguiendo el siguiente esquema:

- Si los datos se recogen en PDA, se sigue el siguiente proceso:

1. Pulsar “Entregado”.
2. Leer código del envío que se va a entregar.
3. Recoger datos básicos del Receptor: Documento oficial y Nombre y primer apellido.
4. Si ya constasen los datos del Receptor basta con pulsar “Datos Receptor” para que se autocumplimenten.
5. Recoger la firma del Receptor y pulsar “Firmado”.



- Si los datos se recogen en Hojas de Reparto, podrán darse las siguientes circunstancias:
  - Si el envío tiene etiqueta impresa de SGIE se recogerá la firma en el espacio reservado para ello de la misma. Se desprenderá la parte de la etiqueta en la que se ha recogido la firma, utilizando la pestaña diseñada al efecto y se pegará en la Hoja de Reparto<sup>5</sup>.
  - Si el envío no tiene etiqueta de SGIE se recogerá la firma directamente en la Hoja de Reparto.
  - Si los envíos van anotados en una relación para un mismo destinatario, se recogerá una sola firma que justifique la recepción de todos los envíos registrados incluidos, sin necesidad de firmar todas las etiquetas, haciendo constar en su correspondiente asiento el resultado de la entrega, ya que es posible que el receptor no quiera hacerse cargo de todos los envíos.

La entrega se intenta una sola vez, salvo que exista con el remitente otro tipo de acuerdo. Si el destinatario de un envío certificado no figura en el buzón, pero figura su número de vivienda, el cartero intentará la entrega y no procederá a la devolución inmediata del envío.

Cuando el destinatario o la persona que pueda hacerse cargo de un envío certificado no sabe o no puede firmar, la entrega se realizará en presencia de un testigo que firmará como tal. Nunca el empleado de Correos actuará como testigo.

<sup>5</sup> Los servicios rurales tipo 3 recogerán la firma y las demás anotaciones pertinentes en el Talón de Retorno de información, que sustituye en su caso a la Hoja de reparto.

En el momento de la entrega se tendrá también en cuenta que, si el envío lleva Aviso de Recibo (A.R.), deberá desprenderse del mismo. El receptor deberá cumplimentar: nombre y apellidos del receptor, su DNI, su relación con el destinatario (en su caso), la fecha y su firma. Por su parte, el empleado ha de consignar su identificación (NIP), fecha y hora, su firma y deberá marcar con un aspa el resultado del intento de entrega (en caso de entrega, 1. Entregado a Domicilio). Además, a la vuelta a la Unidad, el cartero deberá estampar el sello de fechas. En caso de entrega fallida, el cartero indicará la causa, pondrá la fecha, su firma e identificación en el A. R., sin despegar el A. R. del envío.

El formulario de entrega de Correos está dividido en varias secciones:

- Datos entrega:** Incluye el campo "RECEPCIÓN" con una declaración de recepción y un espacio para el sello de la oficina de entrega o devolución.
- Datos receptor:** Incluye campos para "NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECEPTOR", "DNI DEL RECEPTOR", "FIRMA DEL RECEPTOR", "IDENTIFICACIÓN" (NIP), "FECHA Y HORA", y "FIRMA EMPLEADO".
- Sello de fechas:** Un espacio para el sello de la oficina de entrega o devolución.
- ENTREGA DOMICILIARIA:** Una tabla con opciones de entrega:
 

|                          |
|--------------------------|
| 1. Entregado a Domicilio |
| 2. Dirección incorrecta  |
| 3. Ausente/Rapato        |
| 4. Desconocido           |
| 5. Falta de dirección    |
| 6. Refusado              |
| 7. No se hace cargo      |
- CERTIFICADO:** Incluye el campo "OFFICINA" y "IDENTIFICACIÓN".

En la parte inferior del formulario, se indica la información de contacto: "INFORMACIÓN: 902 197 197 - INTERNET: www.correos.es".

En los envíos con prueba de entrega electrónica (PEE) no hace falta que se rellene ningún impreso físico. Se recogen en la PDA (o se graban en SGIE) los datos del receptor (nombre, apellidos y número del DOI). Al liquidarlos en SGIE, la aplicación informática genera de manera automática la comunicación que se enviará al remitente del envío.

Los envíos grabados con reembolso o con derechos de aduanas exigen que se cobre al destinatario en metálico la cantidad que consta en la etiqueta del envío o en el impreso que lo acompañe.

En el caso de que no podamos realizar la entrega del envío, procederemos de la siguiente manera con la PDA:

1. Pulsamos “No Entregado”.
2. En el caso de envíos avisados, y sólo si fuese distinta a la configurada por defecto, seleccionamos la oficina de lista que corresponda.
3. Pulsamos sobre el resultado de no entrega que proceda.
4. Leemos el código del envío que no se puede entregar.



En el caso particular de que el destinatario o persona autorizada rehúsen hacerse cargo del envío deberán dejar constancia de su identidad.

Si el destinatario se encuentra ausente y no es posible la entrega del envío, el cartero confeccionará en ese mismo momento un Aviso de Llegada (M-4) relleno con todos los datos requeridos (número completo, fecha, procedencia, remitente, destinatario, tipo de producto, etc.).

El diagrama muestra un formulario de "AVISO DE LLEGADA" de Correos de España. Las anotaciones explicativas son:

- Nombre, apellidos y dirección del destinatario.**: Se refiere al campo "Nombre y Apellidos" y "Dirección" en la parte superior.
- Se pega la etiqueta, con el código de barras si la tiene o los cinco últimos dígitos del mismo. Para paquetería se incluirá la numeración completa.**: Se refiere al campo "Código de barras" en la parte superior.
- Origen del envío, nombre del remitente, hora y fecha en la que se ha realizado el intento de entrega.**: Se refiere al campo "Origen del envío" en la parte superior.
- Indicaciones de cómo recoger el producto.**: Se refiere al campo "Indicaciones de cómo recoger el producto" en la parte superior.
- Tipo de producto que es.**: Se refiere al campo "Tipo de producto" en la parte superior.
- Modalidad de la que se trata.**: Se refiere al campo "Modalidad de la que se trata" en la parte superior.

(El número anotado ha de ser completo para todo envío registrado)

En la casilla del reverso se debe indicar el Distrito/Sección y el cartero deberá consignar su firma e identificación en el caso de que el envío sea una notificación. Inmediatamente después depositará el aviso en el casillero domiciliario. El envío avisado se traslada a Cartería para su posterior pase a la Unidad de entrega en Oficina (a Lista).

Los avisos de llegada informan al destinatario de dónde se encuentra la oficina a la que debe dirigirse para retirar el envío que se le ha detallado, los horarios de la misma y el tiempo de permanencia del envío en dicha oficina, según el tipo de producto (para certificados es de 15 días, acuerdos especiales o notificaciones 7 días).

Cabe tener en cuenta una serie de particularidades a la hora de confeccionar y depositar el aviso de llegada:

- Los datos relativos a la oficina de depósito del envío y a la sección de reparto se han cumplimentado ya en la Unidad de Reparto (generalmente se imprimen).
- El resto de los datos se cumplimentarán durante el reparto con bolígrafo y en letra clara (destinatario y dirección, procedencia y remitente, producto y modalidad, indicaciones del intento de entrega). Para marcar opciones se emplearán aspás (no subrayados ni enmarcados).
- El número del envío al que hace referencia el aviso se indica en su totalidad para todo envío registrado.

El cartero cumplimentará tantos avisos de llegada como envíos avisados dirigidos a distintos destinatarios haya, aunque los destinatarios residan en el mismo domicilio. Cuando existan varios envíos avisados para un mismo destinatario, éstos sólo se podrán incluir en el mismo aviso de llegada si se trata de un mismo producto y si se consigna el número total de envíos y el número de identificación de cada uno de ellos.

El embuzonado de los avisos de llegada se realiza inmediatamente después de que se realice el intento de entrega domiciliaria y este no resulte efectivo: por estar ausente el destinatario o porque, habiendo personas en el domicilio, nadie se hace cargo del envío.

Cabe añadir que el aviso de llegada también se podrá usar como soporte físico en la entrega en caso de que se requiera: por descarga de la batería en la PDA, ante la entrega de una relación si no se imprimió antes la hoja de relación, ante la petición expresa del destinatario de firmar en papel, para la entrega bajo sello en organismos oficiales, para recoger el sello de personas jurídicas en el momento de la entrega y siempre en sustitución de la Hoja de Reparto.

En algunos casos concurren circunstancias específicas que convierten **la entrega en especial**:

1. Cuando los envíos certificados vayan dirigidos a personas fallecidas y se tuviera conocimiento de esta circunstancia, serán entregados a sus herederos o a aquellos que tengan la administración de la herencia, justificada su cualidad de tales, salvo los que tengan naturaleza de carta, en cuyo caso quedarán depositados en la oficina de destino. Desde esta oficina se enviará consulta al remitente para que este autorice su entrega a los herederos u opte por su recuperación.
2. Los envíos certificados dirigidos a comerciantes constituidos en quiebra o a personas declaradas en concurso de acreedores se entregarán a los síndicos o personas designadas al efecto por la autoridad competente.
3. Los envíos dirigidos a Unidades Militares o entidades análogas se entregarán, salvo que medie prohibición expresa de los destinatarios de los envíos, a las personas autorizadas formalmente para hacerse cargo de ellos, bajo la responsabilidad de quienes las hubieran autorizado. Podrá sustituirse el número del documento oficial de identidad por el número de identificación profesional.
4. Los envíos dirigidos a Centros Penitenciarios se entregarán a las personas autorizadas para hacerse cargo de ellos. La entrega de envíos en estos establecimientos se considerada de carácter provisional en tanto no se verifique que los destinatarios se encuentran en dichos destinos. Al día siguiente de su reparto, el repartidor deberá recuperar los AR cumplimentados, en su caso, y la correspondencia que no haya podido entregarse al destinatario para proceder a su devolución.
5. Los envíos dirigidos a los clientes o residentes de hoteles, pensiones, colegios y otros establecimientos análogos podrán entregarse, si media autorización expresa del destinatario de los mismos, a la persona autorizada en ellos para su recepción. La entrega de envíos en estos establecimientos se considerada de carácter provisional en tanto no se verifique que los destinatarios se encuentran en dichos destinos. Al día siguiente de su reparto, el repartidor deberá recuperar los AR cumplimentados, en su caso, y la correspondencia que no haya podido entregarse al destinatario para proceder a su devolución.
6. Sólo podrán entregarse los envíos certificados a los porteros, encargados o gerentes de los respectivos complejos o de los edificios, si media autorización expresa de los destinatarios.
7. Los envíos certificados dirigidos a personas jurídicas se entregarán al representante de estas, o bien a un empleado de la misma, recogiendo junto a la firma y fecha, el sello de la empresa. Si la entrega se realiza con PDA **en una Unidad “sin papel”, el sello de empresa se recoge en un aviso de llegada que se almacenará con la documentación de reparto.** Cabe añadir que hay tres excepciones en las que no es necesario estampar el sello de empresa, cuando los envíos van dirigidos a: Sociedades Civiles Privadas (SCP), Comunidades de Bienes (CB) y Comunidades de Vecinos. En estos casos, en la hoja de entrega y en el aviso de recibo se hará constar la indicación: “carece de sello”.
8. La entrega de certificados en organismos públicos se realizará a un empleado de los mismos, haciendo constar, junto a la firma y fecha, el sello del organismo público. También podrán entregarse en el Registro General del organismo público, bastando en este caso la estampación del sello de entrada. El número del documento oficial de identificación podrá sustituirse por el de identificación personal o carné profesional.

Una vez cumplimentados los documentos (PDA u Hoja de Reparto y A. R., en su caso), se entrega el envío al destinatario o persona autorizada. Si el certificado es rehusado por el destinatario o procede su devolución por otra causa, se respalda, indicando la causa por la que no se ha entregado, para su posterior formalización.

#### 9.4.2.1 La entrega de envíos contra reembolso

Los envíos con reembolso nacionales llegan acondicionados con una etiqueta de paquetería en la que consta el importe a cobrar y suelen llevar también una etiqueta circular de color rosa con la letra R, para que sea fácil identificar de manera visual que estamos ante un envío de estas características.



El cartero aplicará los requisitos generales de la entrega de envíos postales certificados y además cobraré en metálico la cantidad del importe que figura en la PDA u Hoja de Reparto y en la etiqueta adherida al envío. Los envíos con reembolso se deberán entregar siempre a domicilio, si esta es la modalidad elegida por el cliente, hasta el importe igual o inferior a 1.000 euros. Cuando el importe que se deba cobrar supere los 1.000 €, el envío será entregado en oficina, previo aviso al remitente.

El destinatario podrá comprobar el contenido del envío antes de aceptarlo solo si en la cubierta del envío figura la autorización del remitente; si es carta, paquete postal u objeto precintado, no podrá comprobarse su contenido (esta opción solo se da en algunos envíos de venta por correo).

#### 9.4.2.2 La entrega de notificaciones

El 02/10/2016 entró en vigor una importante modificación de lo regulado hasta entonces en esta materia, para cumplir con lo dispuesto en la Ley 39/2015 de 1 de octubre. Especial importancia tiene lo dispuesto en el Artículo 42, punto 2, que dispone que “En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las 15 horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entere ambos intentos de notificación”. Se ponía en práctica un servicio de entrega de notificaciones en turno de tarde, inexistente hasta la fecha.

La entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales por los empleados de Correos tendrá como efecto la constancia fehaciente de su recepción; sin perjuicio de que los demás operadores postales realicen este tipo de notificaciones en el ámbito no reservado, cuyos efectos se regirán por las normas de derecho privado.

La entrega se realizará al destinatario o a persona autorizada, teniendo en cuenta que se considera autorizada para recibir notificaciones “cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad”, siempre que sea mayor de 14 años y haga constar su identidad.

La entrega de notificaciones a domicilio, con carácter general, se intentará dos veces con las siguientes características, dependiendo de si el organismo remitente es un organismo judicial o administrativo:

- Las notificaciones procedentes de organismos judiciales se pueden seguir entregando como se ha hecho tradicionalmente: dos intentos de entrega a domicilio en el mismo turno (en el caso de que el primero resulte fallido). El segundo intento se llevará a cabo cuando la causa que ha impedido la entrega en el primer intento sea “Ausente” o “Nadie se hace cargo” y puede realizarse dentro de los tres días siguientes a aquel en el que se llevó a cabo el primer intento. Cabe señalar que las notificaciones remitidas por organismos judiciales también se pueden entregar siguiendo el procedimiento administrativo que veremos en el párrafo siguiente.
- Las notificaciones procedentes de organismos administrativos tienen dos intentos de entrega a domicilio (en el caso de que el primero resulte fallido). El segundo intento procederá cuando la causa de la falta de entrega haya sido “Ausente” o “Nadie se hace cargo” y se repetirá dentro de los tres días siguientes y en turno diferente: si el primer intento se realizó antes de las 15:00 horas, el segundo deberá realizarse después de las 15:00 h, y viceversa, dejando un margen de 3 horas de diferencia entre ambos intentos de entrega.

En ambos tipos de notificaciones podrá hacerse cargo del envío el destinatario u otra persona autorizada. Si se efectúa la entrega, el receptor deberá identificarse y firmar en la PDA o en la Hoja de Reparto y, en su caso, en el aviso de recibo. Además hará constar en el AR su número del DOI, la fecha de entrega y su relación con el destinatario (si el AR es sustituido por PEE, el receptor solo firmará en la PDA).

Por su parte, el empleado repartidor indicará la hora y número de intento en la Hoja de Reparto (si trabaja con papel) y en el aviso de recibo. Firmará también el aviso de recibo, consignará su número de identificación personal y marcará la casilla “Entregado”.

Si no puede efectuarse la entrega se indicará en la PDA (presionando el botón “No Entregado”, seleccionando el motivo y leyendo el código de barras) o se anota en la Hoja de Reparto y en el aviso de recibo la fecha y hora de este primer intento de entrega, haciendo constar la causa que lo haya impedido:

- **02. Dirección incorrecta:** cuando la dirección es insuficiente o inexistente. En este caso no se efectúa un segundo intento de entrega y el envío se devuelve a origen.
- **03. Ausente:** cuando en el momento del reparto no hay nadie en el domicilio del destinatario. En este caso sí se realizará un segundo intento de entrega domiciliaria dentro de los 3 días hábiles siguientes al primer intento.
- **04. Desconocido:** cuando el destinatario no vive en el domicilio indicado. En este caso no se efectuará el segundo intento de entrega y el envío se devolverá a origen.
- **05. Fallecido:** cuando el destinatario ya no vive. En este caso no se efectuará el segundo intento de entrega y el envío se devolverá a origen.
- **06. Rehusado:** cuando el interesado o su representante rechazan la notificación haciendo constar su identidad. En tal caso se recogen los datos de la persona que rehúsa el envío en la PDA y en el AR y se hace que dicha persona firme en ambos soportes, para acreditar que efectivamente rechaza el envío. Con los envíos rehusados no se realizará un segundo reparto.
- **07. Nadie se hace cargo:** cuando la notificación es rechazada por el destinatario o persona que, estando en el domicilio del destinatario, no se hacen cargo del envío y no quieren hacer constar su identidad. En este caso, sí se realiza un segundo intento de entrega (dentro de los tres días hábiles siguientes al primer intento).

No se dejará ningún aviso de llegada en el casillero domiciliario después de un primer intento de entrega infructuoso de notificaciones.

El segundo intento de entrega se realizará cuando las causas de la no entrega en el primer intento hayan sido: “Ausente” o “Nadie se hace cargo”, con las características que hemos visto para envíos judiciales y administrativos. El sábado es día inhábil a efectos de plazos administrativos y judiciales.

Si el segundo intento resulta infructuoso, el cartero anotará en la PDA u Hoja de Reparto y en el aviso de recibo el motivo que ha impedido la entrega y el día y la hora en que se realizó el intento. Al mismo tiempo, depositará en el casillero domiciliario del destinatario un Aviso de Llegada (modelo M-4), en el que costarán los datos identificativos del envío, la dirección de la oficina donde puede ser retirado el envío, el horario de atención al público y el plazo de permanencia de la notificación en la oficina antes de proceder a su devolución (7 días naturales). El aviso de llegada tendrá carácter ordinario.

La notificación no pasará a lista, sino que se devolverá al remitente, en el caso de que los dos intentos de entrega se hubiesen liquidado con la opción “07 No se hace cargo” (esta opción no se aplica a los envíos de la Agencia Tributaria).<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Aunque existen contradicciones al respecto en la documentación interna de Correos, en algunos casos se indica que las Notificaciones con clave 07 “No se hace cargo” en el segundo intento, Sí pasan a lista cuando se trata de notificaciones judiciales, en cambio se devuelven cuando son el resto de notificaciones administrativas.

En algunos casos concurren circunstancias específicas que convierten la entrega de notificaciones en **especial**:

1. La entrega de notificaciones a personas jurídicas se realizará a su representante o a uno de sus empleados, haciendo constar en la PDA u Hoja de Reparto y, en su caso, en el aviso de recibo, la identidad del firmante, su firma y la fecha, además de la estampación del sello de la empresa. Si la entrega se realiza con PDA en una Unidad **“Sin papel”**, **el sello de empresa se recoge en un aviso de llegada que se almacenará con la documentación de reparto**. Cabe añadir que hay tres excepciones en las que no es necesario estampar el sello de empresa, cuando los envíos van dirigidos a: Sociedades Civiles Privadas (SCP), Comunidades de Bienes (CB) y Comunidades de Vecinos. En estos casos, en la Hoja de Reparto y en el aviso de recibo se hará constar la indicación: “carece de sello”.

2. La entrega de notificaciones a organismos públicos se realizará a uno de sus empleados, haciendo constar en la PDA u Hoja de Reparto y, en su caso, en el aviso de recibo la identidad del firmante, su firma y la fecha, además de la estampación del sello del organismo público. También podrá entregarse en el Registro General del organismo público, bastando en este caso la estampación del sello de entrada en la Hoja de Reparto (o en un aviso de llegada, si se trabaja sin papel) y, en su caso, en el aviso de recibo.

Cabe señalar finalmente que algunas notificaciones SICER tienen un tratamiento específico en el momento de la entrega<sup>7</sup>:

- Las notificaciones informatizadas de la Agencia Tributaria tienen una fecha límite de entrega en el aviso de recibo. No se debe realizar el primer intento de entrega si se supera esa fecha. Debe devolverse al remitente, indicando en el sobre “Fuera de fecha límite”.

La Agencia Tributaria no considera necesario que figure en su Aviso de Recibo la clave 07 Nadie se hace cargo, por lo que cuando en el reparto se presente este resultado, se consignará 03 Ausente.

La causa 04 Desconocido solamente se consignará cuando se tenga la absoluta certeza de que el destinatario no vive en la dirección del envío. En este caso también se efectuará el segundo intento de entrega, aun cuando en el primer intento hubiese resultado desconocido, haciendo constar esta circunstancia en el Aviso de Recibo, tanto en el primero como en el segundo intento.

En los casos en que existan dudas sobre los envíos dirigidos a particulares o empresas en los que el destinatario se haya ausentado o cerrado sus establecimientos no se consignará la causa 04 Desconocido, sino que se marcará 03 Ausente, realizando igualmente el segundo intento de entrega y dejando el correspondiente aviso de llegada y pase del envío a Lista.

A efectos de reenvío, la Agencia Tributaria ha solicitado expresamente que no se pueden reenviar sus notificaciones.

---

<sup>7</sup> Algunos de estos envíos tiene características especiales de entrega:

- Las notificaciones 9028001852 de la Agencia Tributaria no admiten reenvío, no admiten el resultado “07 No se hace cargo” (en su lugar se debe consignar resultado “03 Ausente”), se retorna la hora de intento de entrega según PDA.

- Las notificaciones informatizadas con lista y depósito en buzón (NE) tienen dos intentos de entrega a domicilio. Si resultase fallido el segundo intento de entrega a domicilio, se pasan a Lista, donde permanecerá 7 días naturales a disposición del Destinatario. En caso de no ser recogida en Lista se depositan en el buzón domiciliario del Destinatario como envío ordinario.
- Las notificaciones informatizadas sin lista y buzón (ND) tienen dos intentos de entrega a domicilio. En caso de resultar fallido el segundo intento a domicilio, no se pasan a Lista, se depositan en el buzón domiciliario en ese mismo momento. No se reenvían ni a petición del Destinatario.
- Las notificación informatizada tercer intento tarde (N3) tienen un proceso de entrega diferenciado en función de cuál es la población de destino.
  - Capitales y Administraciones: Se trata de una notificación Informatizada con un tercer intento de entrega a domicilio en turno de tarde, después del periodo de permanencia en Lista.
  - Resto de localidades: Se sigue el mismo procedimiento de entrega que en la notificación informatizada general (dos intentos de entrega).

#### **9.4.2.3 La entrega de valores filatélicos**

Estos envíos tienen dos intentos de entrega a domicilio: el primero se realizará el mismo día de llegada a la Unidad de Reparto y, si el primero resulta infructuoso, el segundo se llevará a cabo dentro de los tres días hábiles siguientes al primero.

En el momento de la entrega se recogen los datos del receptor en la PDA u Hoja de Reparto (nombre y apellidos, relación con el destinatario, DOI, fecha y firma). En el caso de que el envío no se pueda entregar a domicilio en alguno de los dos intentos, se consignará en el reverso del envío la identificación y firma del empleado, el sello de la Unidad y la causa por la que no se ha entregado.

Si el segundo intento de entrega resulta infructuoso por las causas “Ausente en reparto” o “No se hace cargo”, se deja aviso de llegada y se pasa el envío a Lista, donde permanecerá 15 días naturales a disposición del destinatario.

#### **9.4.2.4 La entrega de cartas con valor declarado**

El cartero aplicará los criterios generales de la entrega de envíos postales certificados: tiene un solo intento de entrega y se entrega bajo firma.

La característica específica de la entrega de la correspondencia con valor declarado es que se permite al destinatario del envío realizar un examen exterior de la envoltura del envío antes de hacerse cargo del mismo, a fin de comprobar que el embalaje llega en perfecto estado.

#### 9.4.2.5 La entrega de giros

Los giros inferiores a 500 € (hasta 499,99 €) por destinatario se abonarán en metálico. No obstante, los giros para un mismo destinatario, cuya suma sea igual o superior a 500 euros, se pondrán al pago también mediante cheque nominativo, por el total de la suma de los importes de todos los giros. Si el cliente manifiesta disconformidad con esta forma de abono, el ACR le indicará que para el pago en metálico de aquellos giros que individualmente sean inferiores a 500 euros deberá dirigirse a la oficina de referencia, entregándole al cliente el aviso de llegada (M-4).

El límite de dinero en metálico que deben portear los ACR en funciones de pagadores de giro es de 2.400 euros en cada salida.

En la nueva operativa de envíos de dinero implantada en 2018 (SEDI), las oficinas entregan directamente a la unidad de distribución un sobre cerrado con el importe del giro (o giros) y un nuevo impreso GI03, bien sea en metálico o en cheque (con los límites que ya hemos visto). Se puede agrupar por tanto en un mismo sobre giros para un mismo destinatario.

En el sobre de SEDI viene adherida una etiqueta con los datos y el número de giro, que consta de 14 caracteres en este orden: ED (Siglas de Envío de dinero); 9 dígitos que serán la matrícula; una letra que identificará el tipo de admisión (V = ventanilla; O = Oficina Virtual, etc.); y finalmente dos letras que identifican el tipo de giro (UR = Ordinario urgente; IF = UPU electrónico; EU = eurogiro, etc.)

El proceso de pago comienza solicitando al destinatario o persona autorizada que nos muestre un documento de identificación válido, para comprobar su identidad. Ese documento debe ser original y debe estar dentro del plazo de validez. Los documentos admitidos para el pago de giros son:

- Para personas de nacionalidad española: el DNI.
- Para personas de otras nacionalidades: permiso de residencia expedido por el Ministerio del Interior, tarjeta de asilo político, pasaporte y, exclusivamente para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedidos por las autoridades de origen.

El permiso de conducir, el pasaporte español, el DNI de países que no pertenecen a la CEE o EEE, el certificado de registro de ciudadanos de la UE, el seamansbook o libreta marítima (excepto SID de la ONU) y el carné consular (excepto los expedidos por el MM AA Exteriores) no son documentos de identificación válidos ni para la admisión ni para el pago de giros.

El pago de los giros ordinarios se realiza mediante la entrega, junto con el dinero, de la parte de la libranza GI03 para el destinatario. En la operativa SEDI, se entrega el sobre cerrado que el destinatario podrá abrir para comprobar la exactitud de la cantidad, o en el caso de giros agrupados, decidir si quiere recepcionarlos todos. Antes, deberemos haber completado los datos que nos exige la PDA u Hoja de Reparto (nombre y apellido del receptor, tipo de documento de identificación y número, ocupación -debemos seleccionar de un desplegable la actividad concreta-). El receptor firmara en la PDA u Hoja de Reparto. El receptor anota también en la libranza del giro GI03 la fecha de recepción del dinero, su número de documento de identificación y su firma (ya no es necesario que indique el importe recibido); mientras el empleado firma y anota su NIP en dicha libranza. Una vez hemos realizado el pago, se desprende de la libranza de giro el talón para el destinatario, en el que constan los datos del remitente y el importe del giro, que se entrega al receptor del envío junto

con el dinero, después de que haya firmado la otra parte de la libranza, que sirve de resguardo para la Unidad de Reparto.

Ante el Destinatario al \_\_\_\_\_

Devuelto por:

- ☐ Dirección incorrecta
- ☐ Cobrado
- ☐ Refusado
- ☐ Dirección errónea
- ☐ De acuerdo
- ☐ Otro

Pagado al:

- ☐ Destinatario
- ☐ Representante

Fecha de pago: \_\_\_\_\_

DOI del Destinatario: \_\_\_\_\_

Firma del Destinatario: \_\_\_\_\_

Firma y NIP del empleado: \_\_\_\_\_

Firma y NIP del empleado: \_\_\_\_\_

Reverso de la parte de la libranza de giro que se queda Correos

El giro podrá pagarse, además de al beneficiario, a persona autorizada por escrito, siempre mayor de 14 años. Para ello se comprobará la identidad del destinatario y, en su caso, la del autorizado o testigos, exigiendo la presentación del documento oficial de identificación, tomando nota en la PDA u Hoja de Reparto y en la orden de pago de los datos del documento exhibido.

La autorización formulada por escrito que haga referencia al cobro de un solo giro, se unirá a la Hoja de Reparto o documentación del cartero y, si se trata de poder notarial, se anotará la fecha de su otorgamiento y la Notaría en la que está protocolado. Si la autorización se refiere a varios giros y se precisa durante un cierto tiempo, se custodiará en la Unidad de Reparto.

En el caso de que el destinatario de un giro sea una persona jurídica (una empresa o institución), será preciso que la persona física que pretenda cobrar el giro presente los siguientes documentos: documentación acreditativa de la denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social de la entidad, poderes de representación otorgados por la entidad a la persona física que pretende cobrar y documento de identidad válido de la persona física que pretende cobrar.

El pago a domicilio de los giros ordinarios se intenta una sola vez y si no pudiera pagarse, se dejará aviso al destinatario (en el modelo M-4), indicando la oficina y horas de servicio en que puede efectuarse el cobro.

Diez días antes de finalizar el plazo de validez, si el destinatario no se ha presentado a cobrar el giro, se pasará un segundo aviso.

En el proceso de pago de giros pueden producirse las siguientes incidencias:

1. Si el destinatario no supiese firmar, lo hará en su lugar un testigo debidamente identificado. Nunca el empleado de Correos actuará como testigo.
2. Si existiese duda sobre la identidad del destinatario no se paga el giro, sino que se devuelve a origen.
3. En el caso de que le conste al empleado pagador el fallecimiento del destinatario del giro, se abstendrá de efectuar el pago, entregando el giro en la Unidad para su devolución al remitente.
4. Los giros dirigidos a menores podrán ser abonados personas de su familia siempre que acrediten tal condición mediante la presentación del libro de familia u otro documento que permita su acreditación. También se pueden pagar al destinatario, siempre que sea mayor de 14 años y esté válidamente identificado
5. Los Giros dirigidos a unidades militares o entidades análogas podrán ser pagados a la persona autorizada por el director del centro. Esta autorización debe estar depositada en la oficina para que se pueda comprobar los datos y firma de la persona autorizada.
6. Cuando un órgano judicial competente haya decretado la suspensión del pago de giros a determinado destinatario, se anotará esta circunstancia en la libranza, la cual, acompañada de la orden judicial o copia certificada de la misma, se remitirá a la intervención provincial de Giro con los caducados del mes, al terminar su validez. Si lo dispuesto por el juez es la incautación del importe del giro, se recogerá en la libranza y en la PDA u Hoja de Reparto la firma del funcionario a quien el Juzgado autorice para cobrarlo, consignando nota alusiva a esta circunstancia.
7. Los giros ordinarios rehusados por los destinatarios se devolverán de inmediato a los remitentes por la misma vía que se admitieron.

Los giros procedentes del extranjero se pagan siempre en oficina, donde se exige al beneficiario la presentación de un documento válido de identificación, se introducen sus datos en la base de datos de PBC y se guarda una copia digital de su documento de identificación, para evitar el blanqueo de dinero.

Finalmente, cabe señalar que los giros, hasta que no se efectúe el pago de los mismos, son propiedad del remitente, que podrá solicitar su reexpedición o devolución, excepto los procedentes de reembolsos, que pertenecen al expedidor del envío contra reembolso. Las solicitudes de reexpedición o devolución de giros ordinarios o urgentes se formularán por escrito y pueden cursarse por vía postal o telegráfica, abonando en cada caso el precio establecido, siempre que la incidencia no sea imputable a Correos. Estas cantidades serán abonadas por el peticionario o, en su defecto, se descontarán del importe del giro primitivo.

## 9.5 Las tareas posteriores al reparto

Cuando el cartero acaba el reparto, debe regresar a la Unidad de Distribución, donde realizará una serie de operaciones con la correspondencia no entregada y donde liquidará el global de los importes de giros y reembolsos.

|  |                             |
|--|-----------------------------|
|  | <b>Desconocido</b>          |
|  | <b>Ausente Reparto</b>      |
|  | <b>Dirección Incorrecta</b> |
|  | <b>Fallecido</b>            |
|  | <b>Rehusado</b>             |
|  | <b>No se hace cargo</b>     |



La devolución de la correspondencia ordinaria que no pueda entregarse se realizará diariamente. El cartero estampará el sello de “DEVUELTO” sobre la dirección del destinatario y el sello de incidencias en el reverso del envío para el ámbito nacional o la pegatina de causas de devolución CN-15 en el anverso del envío para el ámbito internacional, indicando el motivo de devolución. Pondrá además su número de sección, su firma y la fecha (es lo que se conoce como respaldar).

En cuanto a la liquidación y devolución de los envíos registrados, cabe señalar que el cartero devuelve al Jefe de la Unidad (o al responsable de SGIE) los envíos no entregados mostrando en la PDA la pantalla de Liquidación o junto con la Hoja de Reparto en la que habrá cumplimentado el apartado “Liquidación”. En la pantalla de la PDA se nos muestra el resumen de reparto, en tres bloques:

- Importe a devolver.
- Resumen de la liquidación.
- Situaciones: Devuelto a origen, Entregado y Pasado a Lista.



El documento que se utiliza para realizar el balance de liquidación es la PDA o el recuadro de liquidación de la parte superior derecha de la Hoja de Reparto.

| LIQUIDACION                   |            |            |         |
|-------------------------------|------------|------------|---------|
| Resultado                     | N. Envíos  | No Pagado  | Cobrado |
| Entregados                    |            |            |         |
| Lista                         |            |            |         |
| Devuelto / Reencaminado /     |            |            |         |
| Deposito                      |            |            |         |
| Pendiente por falta de tiempo |            |            |         |
|                               |            |            |         |
|                               |            |            |         |
| TOTALES                       |            |            |         |
|                               | A Devolver |            |         |
| SICR                          |            | ENTREGADOS |         |

- **Color rojo:** Significa que ya se ha practicado la liquidación sobre esa sección o que la sección no ha salido a reparto, es decir, que no se ha realizado la impresión de la Hoja de Reparto. En este caso, la aplicación no permite el acceso a la sección para su liquidación. En el caso de secciones de tipo “Rural asimilable con lista propia”, es posible acceder a una sección en color rojo, para realizar la liquidación de envíos que se encuentren en situación “Almacén emitido aviso”, aunque en el día en curso no se hayan grabado envíos o no se haya impreso la Hoja de Reparto.
- **Color verde:** Indica que la sección está sin liquidar. En caso de secciones de tipo “Rural liquidación diferida” este color permanece tras la liquidación para permitir liquidar nuevos envíos.
- **Color azul:** indica las secciones que solamente tengan pendientes de liquidar las relaciones de habituales provisionales. Las relaciones habituales provisionales son envíos que se han entregado pero que se liquidan como provisionales.
- **Color Morado:** indica las secciones que han sido pre-liquidadas desde la PDA. El Administrador de la unidad será quien confirme definitivamente la liquidación de las secciones que se encuentren en morado. Cuando el Administrador quiera confirmar una sección de color morado, pinchara sobre la sección y automáticamente saldrá la pantalla de resumen de liquidación. Pinchando sobre el botón “Sección Siguiente” se confirma la liquidación.

**Liquidacion Sucesion**

Relacione más antigas sin liquidar

Fecha: 29/03/2014 Turno: MAÑANA Holia Entrada: Salida: 1

**SECCIONES URBANAS**

| Sección | Envolú |
|---------|--------|
| 1601    | 1602   |
| 1603    | 1604   |
| 1605    | 1606   |
| 1607    | 1608   |
| 1609    | 1610   |
| 1611    | 1612   |
| 1613    | 1614   |
| 1615    | 1616   |
| 1617    | 1618   |
| 1619    | 1620   |
| 1621    | 1622   |
| 1623    | 1624   |
| 1625    | 1626   |
| 1627    |        |

**Cartera** CARTERO 234807  
Kilómetros: 1

Guardar y Continuar Imprimir Cancelar Continuar

En la liquidación por SGIE se registran todos los envíos que No han podido ser entregados en el reparto del cartero, junto con la causa que propicio la no entrega. Los envíos no leídos se considerarán automáticamente en la situación de Entregados al pulsar el botón **Asumir Entrega**.

Cuando un envío requiera que se asigne la entrega a receptor, se actuará de distinta manera si la entrega se ha efectuado con PDA o con Hoja de Reparto. En las entregas efectuadas con PDA, el receptor se asigna en el momento de la entrega, anotando los datos del receptor en la PDA: nombre y apellidos, DOI y hora o recuperando los datos del receptor desde la PDA (si el receptor es el destinatario). Estos datos se integran en SGIE al aceptar la liquidación. Si se trabaja con Hojas de Reparto, la asignación se hace directamente desde SGIE: se pulsa el botón “Asignar Receptor” y se accede a la pantalla de captura de datos de la asignación a receptor, donde se introducen los datos del receptor del envío. Para ello se deben introducir obligatoriamente los datos de código de envío (se puede usar lector código de barras), nombre y apellidos del receptor y N.I.F., como datos no obligatorios se encuentran la hora (de entrega) y el parentesco o relación con el destinatario.

En los envíos registrados devueltos, el cartero estampará el sello de “DEVUELTO” sobre la dirección del destinatario sin invalidar el código de barras para su posterior tratamiento. Si el envío no tiene Aviso de Recibo, estampará también el sello de incidencias para los envíos nacionales y la pegatina de causas de devolución CN-15 para los envíos internacionales, indicando el motivo de la devolución del envío. Además, anotará su número de sección, su firma, NIP y la fecha. Si el envío tiene Aviso de Recibo, realizará las anotaciones en ese documento. En los envíos de paquetería, las anotaciones se harán sobre la propia etiqueta del envío, no sobre el embalaje, y en los envíos voluminosos se podrán hacer las anotaciones en el anverso, para evitar manipulaciones innecesarias.

En los envíos registrados avisados, el cartero anotará en el reverso del envío o en el Aviso de Recibo el motivo por el que no se han entregado y la fecha del intento de entrega (también la hora si se trata de una notificación), su número de sección y firmará. Lo mismo hará en la Hoja de Reparto. Estos envíos pasarán a la oficina para su entrega en Lista.

En los envíos en Depósito para un segundo intento de entrega, el cartero anotará el motivo por el que no han sido entregados, la fecha y hora del intento de entrega, su número de sección y firmará. Se entregarán por separado, para volverlos a sacar a reparto dentro de los tres días siguientes. En el caso de los reembolsos cobrados, el cartero entrega el dinero recibido; y en el caso de los giros pagados, el cartero entrega los talones de oficina GI03 o libranzas SEDI.

La liquidación se lleva a cabo mediante la PDA o SGIE. El controlador de Envíos Registrados graba de cada uno de los envíos que le entrega el cartero: la clave de la causa por la que no se ha entregado y el número del código de barras. Al pulsar el botón “Asumir Entrega”, SGIE asigna automáticamente la clave 01 (Entregado a domicilio) a los envíos cuya entrega si se ha llevado a cabo -estos envíos deben coincidir con las firma recogidas en la Hoja de Reparto o PDA-.

En los avisos de recibo, el cartero revisará que se han cumplimentado todos los datos referentes a la entrega (tanto del primer como del segundo intento, en su caso): fecha de entrega, nombre del receptor, número de DNI o documento de identificación válido, relación con el destinatario si no es el mismo y firma. Posteriormente, el empleado estampará el sello de fechas de la unidad, anotará su número de identificación y firmará.

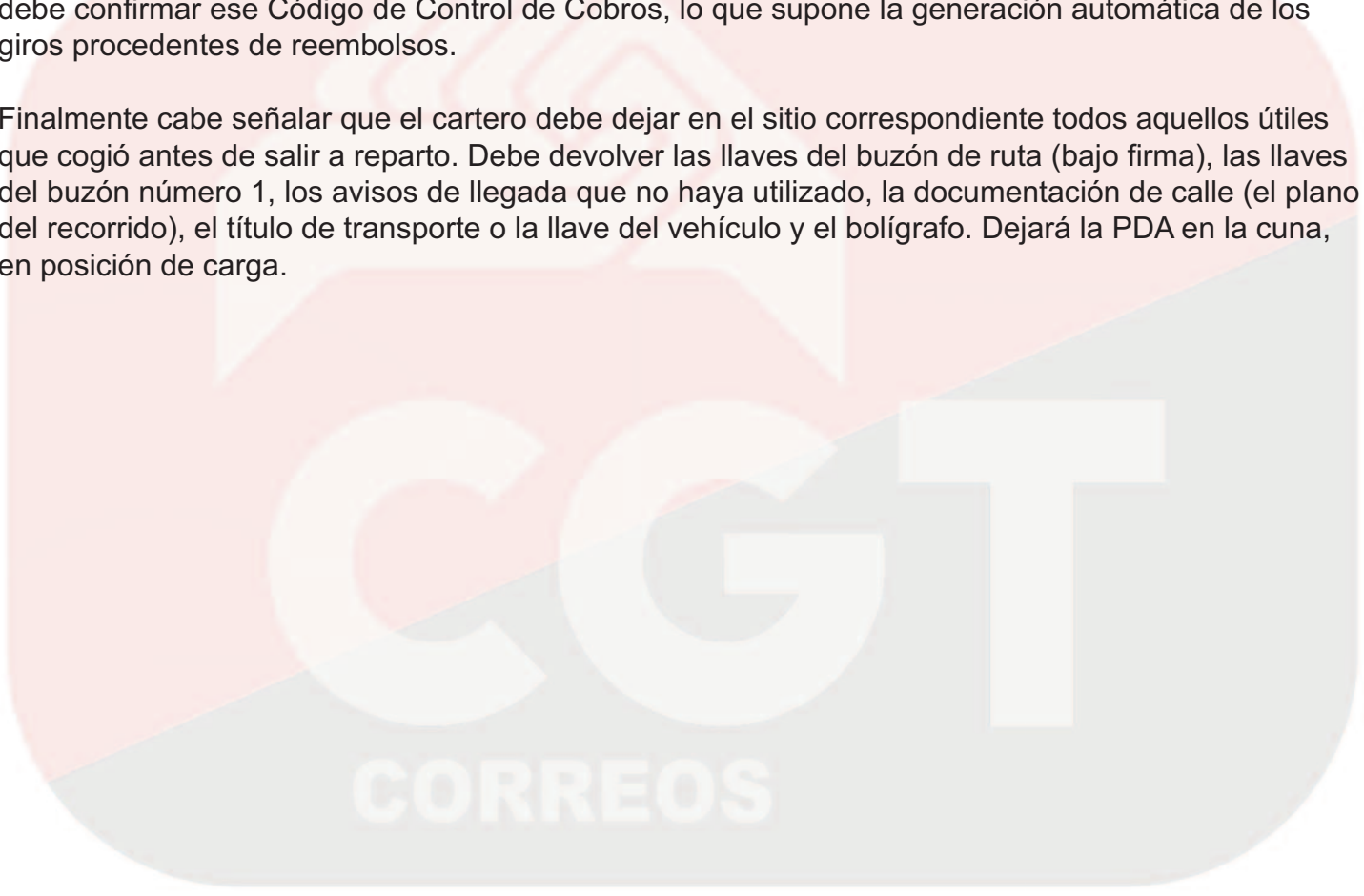
Con carácter general, los avisos de recibo se clasifican en el casillero CD14 y se cursan al CTA en el mismo día en que se ha efectuado al entrega del envío al que iban adheridos, tras asegurarnos de que todos los datos están bien cumplimentados.

Los avisos de recibo de envíos SICER se separan del resto (se diferencian principalmente porque en los AR SICER pone “Devolver a Centro de Control de Notificaciones o Certificados” y llevan siempre código de barras impreso). Los AR SICER se entregan junto con los envíos registrados al responsable de SGIE para su liquidación. La liquidación de los avisos de recibo SICER de envíos entregados y de envíos SICER devueltos se realizará al día siguiente del día en el que se produjo o se intentó la entrega.

Cabe señalar que ya no es necesario cumplimentar de manera específica el acuse de recibo de los telegramas o la prueba de entrega de los burofax, ya que estas tareas las realiza de manera automática SGIE, tras asignar receptor en la PDA en el momento de la entrega de estos envíos y tras liquidar los datos de la entrega en SGIE.

Tampoco es necesario confeccionar de manera específica los giros con el dinero procedente de los reembolsos cobrados, ya que esta tarea la realiza de manera automática SGIE al liquidar la entrega, cerrar el reparto y generar el Código de Control de Cobros. Posteriormente, la oficina de referencia debe confirmar ese Código de Control de Cobros, lo que supone la generación automática de los giros procedentes de reembolsos.

Finalmente cabe señalar que el cartero debe dejar en el sitio correspondiente todos aquellos útiles que cogió antes de salir a reparto. Debe devolver las llaves del buzón de ruta (bajo firma), las llaves del buzón número 1, los avisos de llegada que no haya utilizado, la documentación de calle (el plano del recorrido), el título de transporte o la llave del vehículo y el bolígrafo. Dejará la PDA en la cuna, en posición de carga.

The logo of CCGT Correos is a large, stylized graphic. It features a red and white shield-like shape on the left, and a grey shape on the right. The letters 'CCGT' are prominently displayed in white on the red background, and 'CORREOS' is written in white on the grey background.

CCGT  
CORREOS

## **PARTE 2: LA ENTREGA EN UNIDADES DE SERVICIOS ESPECIALES**

Las USE tienen por objeto el reparto de los envíos urgentes y de paquetería en las grandes ciudades. Como ya dijimos, las USE dividen su zona de influencia en sectores y estos en zonas de reparto. Una zona de reparto está constituida por el conjunto de calles o vías públicas que se asigna a un cartero para la entrega de envíos. El número de zonas de reparto es variables, en función del tamaño de la población y de la carga de trabajo de la USE.

### **9.6 La distribución de los espacios en estas Unidades**

Atendiendo a esta multitud de tareas, las Unidades de Reparto Urgente dividen su espacio de trabajo en varias zonas diferenciadas:

**1.- ZONA DE DESCARGA:** Es la zona de acceso a la Unidad, donde se realiza la descarga de los distintos envíos que distribuye la USE. Esta zona también puede usarse para la clasificación de las valijas y de la paquetería voluminosa. También puede servir para:

- El estacionamiento de vehículos.
- El almacén de los contenedores vacíos.
- El almacén de los carros sobrantes.

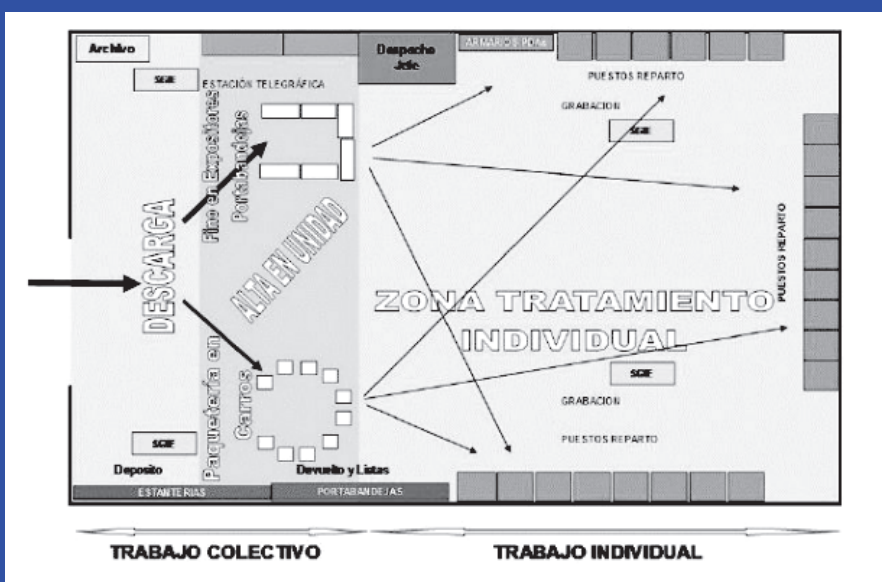
**2.- ZONA DE ALTA Y CLASIFICACIÓN DE ENVÍOS:** En esta zona se encuentran las mesas de clasificación y embarriado de los carteros. Aquí, cada uno de los repartidores clasifica los envíos de su zona de reparto, cuando sea necesario, y embarria la correspondencia de la zona que tiene asignada.

**3.- PUESTO DE BUZÓN ELECTRÓNICO.**

**4.- PUESTOS SGIE.**

**5.- DESPACHO DEL JEFE DE LA UNIDAD.**

**6.- ARCHIVO.**



## 9.7 El mobiliario y documentación de trabajo

Cada Unidad cuenta con expositores portabandejas para la clasificación de los envíos menos voluminosos y cada zona de reparto cuenta con una mesa casillero para la clasificación y el embarriado de sus envíos de menor volumen. La paquetería de mayor tamaño se clasifica directamente en carros por zonas de reparto.

Cada USE debe contar con la siguiente documentación general.

- Plano de la localidad.
- Plano de la localidad dividido en sectores.
- Plano de cada sector.
- Plano de la planta de la Unidad, donde quedarán identificadas y representadas las distintas zonas de trabajo.
- Listado de clasificación, donde estarán las calles correspondientes al ámbito de influencia de la USE, con el código postal y sector al que pertenecen.
- Guía práctica de la PDA.
- Listado de reenvíos activos y buzón de vacaciones.

Por su parte, cada zona de reparto debe contar con un plano del sector y de la zona de reparto y una lista de incidencias (donde se incluyan los reenvíos y buzones de vacaciones activos). Al igual que en las URO, será el repartidor el que elaborará la documentación de su zona de reparto y contará con una copia de ella en papel. El responsable de la Unidad guardará una copia de esa documentación en formato electrónico.

## 9.8 Las operaciones colectivas previas al reparto

Tras la llegada a la Unidad se procede a firmar en la hoja de asistencia al trabajo, indicando también la hora exacta de entrada. Después, los empleados deben dirigirse a su puesto de trabajo para hacerse una idea de cómo puede ir la jornada, ya que puede haber envíos sobre la mesa de trabajo.

Las actividades de recepción, alta en SGIE y clasificación general son tareas colectivas.

Al comienzo de la jornada llega la conducción de la ruta procedente del CTA de referencia con los envíos de paquetería y urgentes que se han de repartir en el día, sin registrar en ningún mapón o documento físico. Se procede en primer lugar a la descarga y seguidamente se pasa a la apertura de los contenedores (cofres o bandejas). Se debe prestar especial cuidado en comprobar que todos los contenedores corresponden a la Unidad.

Cabe tener en cuenta que la USE recibe también envíos por otras vías: los giros llegan relacionados en una factura o documento G-7 desde la Oficina (o en el informe de envíos pasados a reparto en la nueva operativa SEDI), los telegramas y burofax se reciben a través del Buzón Electrónico de SGIE, del que hablaremos con más detalle en breve.

Seguidamente se dan de Alta en Unidad, en SGIE, todos los envíos recibidos en la unidad. También debemos comprobar si hemos recibido todas las valijas, a través del módulo específico de SGIE. Si falta alguna, se desmarca y se comunica al responsable de la Unidad; si sobra alguna, se anota en SGIE y se cursa en la primera ruta.

A continuación se procede a tratar todos los envíos en la zona de clasificación: los envíos recibidos del CTA, los envíos en depósito (los envíos que han salido a reparto en el turno anterior y deben salir a reparto de nuevo), los envíos pendientes (que ya estaban con anterioridad en la Unidad, pero no han salido a reparto, por falta de personal o exceso de carga de trabajo), los recibidos de oficina (giros) y los productos de telecomunicación (telegramas y burofax), que se reciben por el Buzón Electrónico de SGIE.

Finalmente llegamos al proceso de clasificación general, que consiste en separar los envíos en sectores (si fuese preciso) y zonas de reparto. Como ya hemos dicho, los envíos menos voluminosos se clasifican en expositores portabandejas y la paquetería más voluminosa se clasifica directamente a zonas de reparto en carros. Se utilizará el casillero CP8 para almacenar envíos voluminosos.

Como criterio general, todos los envíos de la USE deberían repartirse siempre al día, dejando 0 envíos pendientes. No obstante, si existe algún problema de cobertura de plantilla o de sobrecarga puntual de trabajo, el reparto de los envíos se lleva a cabo respetando el siguiente orden de prioridad:

1. Valijas.
2. Depósito y pendiente del turno anterior.
3. Paq Premium.
4. Paq Estándar.
5. EMS / Paq Premium Internacional.
6. EPG.
7. Giros urgentes.
8. Telegramas y burofax.
9. Notificaciones.
10. Certificados urgentes.
11. Paq. Light Internacional.
12. Ordinaria urgente.
13. Valores.
14. Paquetes azules e Internacionales.
15. Avisos de Servicio.

Hemos de tener en cuenta que las USE se organizan en sectores y en zonas de reparto dinámicas, que varían en función del número de repartidores y de la carga de trabajo. El responsable de la Unidad tendrá que adaptar las distintas zonas y los recursos humanos disponibles para garantizar la calidad en los plazos comprometidos para la entrega de los distintos envíos.

### 9.8.1 La recepción de envíos a través del Buzón Electrónico

El Buzón Electrónico de SGIE permite la recepción electrónica en la Unidad de telegramas, burofax, avisos de servicio (AD) y solicitudes de recogida (SR).

El mensaje que acaba de llegar al buzón electrónico tiene estado “PENDIENTE” y en SGIE tiene la situación “Alta en sistema”. El operador sabrá que tiene mensajes pendientes de tratar porque en la parte superior derecha de la pantalla hay una bandera de color azul, que se pone de color rojo cuando hay mensajes pendientes (esta bandera se actualiza cada 10 minutos). Al pinchar sobre la bandera roja se muestran las tareas pendientes de la unidad (Envíos pendientes de impresión, por ejemplo).

Cuando existen envíos pendientes de impresión, pinchamos en “Buzón electrónico”:



El sistema presenta los mensajes recibidos en e-Buzón que tienen estado “PENDIENTE”, ordenados por fecha y hora de llegada al e-Buzón. El máximo de mensajes que podemos imprimir de una vez es 20, los que se muestran en una pantalla. Se pulsa Mostrar, y se marca el check de los mensajes a imprimir. A continuación pulsamos Imprimir.

Al pulsar el botón Imprimir, automáticamente se abre la ventana “Cola impresión”. Los mensajes marcados incrementan el contador de “pendientes”.

Cuando un mensaje es enviado a la impresora, el contador de “Pendientes” descuenta 1 y el de “Impresos” aumenta en uno. **La ventana del contador de impresiones no debe cerrarse hasta que la cuenta de pendientes quede a cero. No deben ordenarse otras impresiones hasta que la cuenta de pendientes quede a cero.**

Fecha: Caja Abierta con fecha: Entradas >> Buzón Electrónico

**Buzón Electrónico**

Seleccionar estado o estados a mostrar

☒ Pendientes ☐ Impresos ☐ Orden de impresión Producto:

**Envíos en estado**

| Cód. Envío    | Desc. Producto | C.P. Destin. | Nombre Destin. | Fec. Impresión      | Estado    |                                     |
|---------------|----------------|--------------|----------------|---------------------|-----------|-------------------------------------|
| NB00022195403 | Burofax        | 52902 I      | 3              | 06/03/2012 08:21:03 | PENDIENTE | <input checked="" type="checkbox"/> |
| NB00022195404 | Burofax        | 52902 I      | 4              | 06/03/2012 08:21:05 | PENDIENTE | <input type="checkbox"/>            |
| NB00022195405 | Burofax        | 52902 I      | 5              | 06/03/2012 08:21:08 | PENDIENTE | <input type="checkbox"/>            |
| NB00022195453 | Burofax        | 52902 I      | 53             | 06/03/2012 08:21:11 | PENDIENTE | <input type="checkbox"/>            |
| NB00022195454 | Burofax        | 52902 I      | 54             | 06/03/2012 08:21:13 | PENDIENTE | <input type="checkbox"/>            |
| NB00022195455 | Burofax        | 52902 I      | 55             | 06/03/2012 08:21:15 | PENDIENTE | <input type="checkbox"/>            |

La impresión de los Burofax puede hacerse de uno en uno (como acabamos de ver) o podemos imprimir todos los comprendidos en una pantalla, pulsando Seleccionar Todos y a continuación Imprimir.

Cuando se da la orden de impresión en el buzón electrónico, el estado del mensaje cambia a ORDEN DE IMPRESIÓN. En SGIE, la situación del mensaje pasa a Alta en Unidad de Entrega.

**Situación del envío:**

| Fecha      | Situación                  | Código | Unidad  | Resultado                 |
|------------|----------------------------|--------|---------|---------------------------|
| 09/01/2012 | Entrada en Unidad          |        | 0100002 | Alta en Unidad de Entrega |
| 09/01/2012 | Devolución                 |        | 0100002 | Desconocido               |
| 06/03/2012 | Entrada en Unidad          |        | 0100002 | Alta en Unidad de Entrega |
| 06/03/2012 | Proceso interno de sistema |        | 0100002 | Baja en el sistema        |
| 12/03/2012 | Entrada en Unidad          |        | 0100002 | Alta en Unidad de Entrega |

En los mensajes burofax impresos debemos realizar varias comprobaciones antes de proceder a su ensobrado:

- Es legible, no tiene caracteres extraños, no hay páginas en blanco y no se detectan cortes en la transmisión.
- Tiene todas las páginas, carátula + [páginas de texto (escritas) = anunciadas en la carátula].
- Las páginas están ordenadas correctamente según el renglón de identificación.
- Si llevara la mención RE en la carátula puede aceptarse la falta de legibilidad en las páginas que se indique.
- Se revisa que el destinatario y dirección están cumplimentados.
- Se pone el sello de fechas en la parte superior izquierda de la carátula.

Seguidamente se ensobra y cierra el sobre. Si alguna de las comprobaciones no diera resultado correcto, se procede de la siguiente manera:

- Se abriría incidencia en el CAU.
- En SGIE se registraría acta por envío deteriorado, dirigida a la propia unidad receptora y anotando al menos el número de incidencia abierta en el CAU y el motivo que la provoca:
  - El CAU proveerá el texto correcto o bien informará que el mensaje queda anulado.
  - Una vez resuelta la incidencia se “recibe el acta”.

Cuando se quiera anular un mensaje burofax se liquidará el envío como “**Devuelto al Cliente. Sin Información**”. En ese caso la información que aparece en el Localizador de Envíos para este Burofax es **Borrada**.

Con las pruebas de entrega se realizan las siguientes operaciones:

- Se revisa que estén cumplimentados destinatario y texto.
- Se pone el sello de fechas al pie de texto.
- Se ensobra y cierra el sobre.

El estado final de un mensaje en el buzón electrónico es IMPRESO. Cuando el mensaje se asigna a sección (Unidades mixtas), o se da de Alta en el Almacén correspondiente (U.E.O), en buzón electrónico queda en estado **Impreso**.

| Estados del buzón electrónico y su coincidencia con las situaciones en SGIE |                    |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|
| SUCESO/ORDEN                                                                | ESTADO BUZÓN       | SGIE                      |
| Recibido en buzón                                                           | PENDIENTE          | Alta en el Sistema        |
| Imprimir                                                                    | Orden de Impresión | Alta en Unidad            |
| Asignar a sección                                                           | Impreso            | En reparto/Pendiente SSRR |
| Control Pendiente                                                           | Pendiente          | Alta en Unidad            |
| Reencaminar                                                                 | Reencaminado       | Reencaminado              |

Para reencaminar un Burofax/AD a otra Unidad, se tiene que realizar a través del Buzón Electrónico, excepto en los casos en que el Burofax/AD esté asignado a un Almacén, que se tiene que utilizar la funcionalidad Liquidación de Malo.

- Para reencaminar desde el Buzón Electrónico, podemos hacerlo de dos maneras:
  - Liquidación de envíos de reparto.
  - A través de Consulta> Gestión de buzón Electrónico.

Finalmente, cabe señalar que se han activado una serie de controles para el Buzón electrónico, que impiden cerrar la caja de SGIE si se detectan malas prácticas en la gestión del buzón. Son los siguientes:

- Número máximo de horas en pendiente.- Existe un máximo de horas que un Burofax puede estar en el Buzón Electrónico en situación de PENDIENTE. Este máximo se ha establecido en 72 horas. Transcurridas las cuales, si no se ha realizado ninguna acción, el punto de control impedirá cerrar la caja de SGIE.
- Número de horas para que un envío evolucione.- Este control hace que un Burofax que ha sido impreso, pero sobre el que no se ha vuelto a realizar ninguna otra acción, evolucione al estado de PENDIENTE transcurridas 72 horas. Esto no impide cerrar la caja de SGIE, pero si no se realiza ninguna otra acción, transcurridas otras 72 horas, se activa el punto de control descrito en el párrafo anterior.

## **9.9 El embarriado**

El embarriado es una tarea individual: cada repartidor embarria los envíos que corresponden a su zona de reparto. Esta tarea comprende desde que los envíos han sido clasificados por zonas de reparto y posicionados en la mesa de cada zona de reparto hasta que los envíos están preparados para salir al reparto.

El embarriado consiste en este caso, al igual que hemos visto en las URO, en colocar los envíos por el orden de entrega que se va a seguir durante el reparto. Por la calle y número de cada destinatario se confecciona la ruta de reparto, con el fin de empezar y terminar lo más cerca posible de la Unidad, para optimizar el tiempo de desplazamiento.

Deben existir en las unidades planos actualizados de las zonas de reparto y listado de clasificación de cada una de ellas, para facilitar las tareas de embarriado.

En esta fase debemos detectar y tratar aquellos envíos de clientes que hayan contratado los servicios de reenvío postal o de buzón de vacaciones o que estén sujetos a retenciones judiciales.

- Con respecto al servicio de reenvío cabe señalar que cada zona de reparto tratará y cursará sus reenvíos diariamente, aunque solo tenga un envío. Cabe añadir que todos los envíos que se tratan en la USE (y permiten el reenvío) se cursan individualmente (sin introducirlos de manera agrupada en un sobre colector). Por tanto, se coloca la pegatina de reenvío correspondiente y junto con las retenciones judiciales, si las hubiera, se encaminan en la primera ruta posible. Si el reenvío corresponde a otra zona de reparto de la USE, se le entrega en mano al ACR correspondiente.
- Con respecto al servicio buzón de vacaciones cabe señalar que los envíos registrados se liquidarán con un intento de entrega, ya que las unidades saben que no se podrá realizar el segundo intento. La nueva causa de liquidación de reparto será “Buzón de Vacaciones”. Los envíos con este destino se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada que se introduce en el sobre colector que se envía al Buzón de Vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado. Al liquidar con esta causa, el envío se marcará para ser avisado por SMS.

Como particularidad, cabe señalar que las cartas urgentes ordinarias y los avisos de servicio se liquidan en la UR o USE como Buzón de vacaciones con un intento de entrega, pero no se avisan, sino que se introducen en el sobre colector directamente.

En relación al buzón de vacaciones cabe añadir que la USE (si no hay USE en la localidad será la URO) también se encarga de repartir a domicilio las cajas preparadas por la Oficina con todos los envíos acumulados en un buzón de vacaciones cuando ha vencido su plazo y el cliente no ha pasado por oficina a recoger estos envíos. El paquete formado por el contenido mencionado llevará adherida una etiqueta con el número de buzón de vacaciones (un código de barras que debe tener menos de 23 dígitos), y los datos del destinatario con el domicilio, además del número y denominación de la cartería asociada, esta etiqueta se obtiene desde: SGIE> Control/Consultas> Buzón de vacaciones.

La imagen muestra una etiqueta de buzón de vacaciones con los siguientes datos:

- Código del Buzón:** 2872594130610967303
- Destinatario:** MELI FUENTES, VÍA-A DUBLIN, 7 --, 28042 MADRID (MADRID)
- Oficina:** 2832606, MADRID UR 42
- Código de Envío:** RV2872594130610967303
- Código de barras:** Un código de barras de 22 dígitos.

A la llegada a la Unidad de reparto correspondiente, esta, lo tratará como un certificado, (se creará un nuevo producto certificado: “buzón de vacaciones”, para poder registrarlo en SGIE), y lo saca a reparto.

Si el intento de entrega resultara fallido, se dejará un aviso de llegada en el buzón domiciliario, informando que los envíos estarán a su disposición en la Oficina durante 15 días, y si no los recogiera se devuelven al remitente (si se da esta incidencia, entonces, se abrirían los sobres colectores, para proceder a la devolución individualizada de cada envío).

Después de haber tratado los envíos sujetos a reenvío y buzón de vacaciones, se dan de alta los envíos que se han de repartir en cada zona de reparto, mediante su grabación directa con la PDA.

Se ha de tener especial cuidado en revisar que coinciden los datos en la PDA y en la etiqueta o cubierta del envío en aquellos casos en que estemos tratando envíos con importes a cobrar. Si no hay coincidencia, no se podrá entregar el envío. Se pondrá el caso en conocimiento del responsable de la Unidad según vimos para este caso en las URO.

Finalmente, como vimos en las URO, cabe remarcar que la PDA permite agrupar las entregas como destinatarios habituales (cuando un destinatario registrado recibe varios envíos en una salida a reparto) y entregas múltiples (cuando un destinatario no registrado recibe varias entregas en una salida).

### **9.10 Tareas previas al reparto en USE**

Antes de salir al reparto, el cartero colocará todos los envíos en el cofre de la moto o en la caja del vehículo de cuatro ruedas, teniendo en cuenta que los envíos que vamos a repartir más tarde son los que deben quedar en el fondo.

El cartero comprobará también que ha recogido los siguientes utensilios:

1. Las llaves y documentación del vehículo.
2. Avisos de llegada sellados.
3. La documentación de calle (plano del recorrido).
4. Bolígrafo.
5. PDA con su funda y bandolera

### **9.11 El reparto en USE**

El reparto es una tarea individual: cada repartidor intenta la entrega de los envíos que corresponden a su zona de reparto. Esta tarea comprende desde la salida a reparto hasta el regreso a la Unidad. Es recomendable que el reparto comience y termine en el punto más próximo a la Unidad, ya que de esta manera se optimiza el recorrido.

La entrega de los envíos tendrá características similares a las que hemos visto para la entrega en la URO, teniendo en cuenta el número de intentos de entrega en cada envío.

En su momento dijimos que las URO se hacen cargo del reparto de los envíos de la línea básica y de la línea económica y también del reparto de las cartas urgentes, cartas certificadas urgentes, y los Paquetes Azules y Estándar de pequeño tamaño. No obstante cabe tener en cuenta que este es un criterio organizativo; por tanto, en situaciones en las que la URO tenga sobrecarga de trabajo y la USE vaya desahogada podrá decidirse que sea la USE la que se haga cargo del reparto temporal de estos envíos.

**Las cartas urgentes nacionales, avisos de servicio (AD) y los Paq Light Internacional** (que sustituyen a los CUI) son productos ordinarios pero se han dado de alta en SGIE y en la PDA. Tienen un intento de entrega a domicilio. La entrega se realiza mediante su depósito en el casillero domiciliario del destinatario, sin intentar la entrega personalizada ni recoger ninguna firma, pero estos envíos deben grabarse como entregados en la PDA. Para su correcto tratamiento, en la entrega de las cartas urgentes nacionales y Paq Light Internacional es preciso seleccionar el envío, pulsar el botón “Entregado” de la PDA y leer el código del envío; en el caso de los AD basta con seleccionar el envío y pulsar el botón “Entregado”.

La **carta certificada urgente** tiene dos intentos de entrega a domicilio cuando es repartida por la USE. La entrega se efectúa tras la identificación del destinatario y después de recoger en la PDA su DOI, nombre y primer apellido y firma. Si el primer intento de entrega resulta infructuoso, además de recoger la incidencia en la PDA y respaldar el envío, es preciso dejar en el buzón del destinatario un aviso de llegada informativo, en el que se indica que se ha efectuado un primer intento de entrega y que ese envío se volverá a sacar a reparto en el próximo turno.

Los **telegramas, burofax** tienen dos intentos de entrega en turnos consecutivos, siempre que el primer intento resulte fallido. La entrega se efectúa tras identificar al receptor y recoger su DOI, nombre y primer apellido y firma en la PDA. En el caso de que los envíos lleven el valor añadido de Prueba de Entrega Electrónica (PEE) o Acuse de Recibo (PC), la PDA nos solicitará información adicional para que SGIE pueda cumplimentar después esos documentos de manera automática: nombre y apellido del receptor, tipo de documento oficial de identificación y número del documento. En el caso de que el receptor fuese el destinatario, bastará con pulsar el botón receptor para que sus datos se autocumplimenten, ya que constan en el sistema. Posteriormente se pulsar Aceptar.



The screenshot shows a PDA screen titled "Datos Receptor". The screen has a dark header with a "Movistar" logo and a question mark icon. The main content area is white with black text. It displays the following information: "Orden de envío: 1", "Producto: Burofax", "Envío: NB001E000000000000000001", "Nombre y apellido:" (with a text input field), "Tipo documento: DNI/NIF" (with a dropdown arrow), "Nº Documento:" (with a text input field), and "Hora: 13:21" (with a text input field). At the bottom, there are two buttons: "Aceptar" and "Receptor".

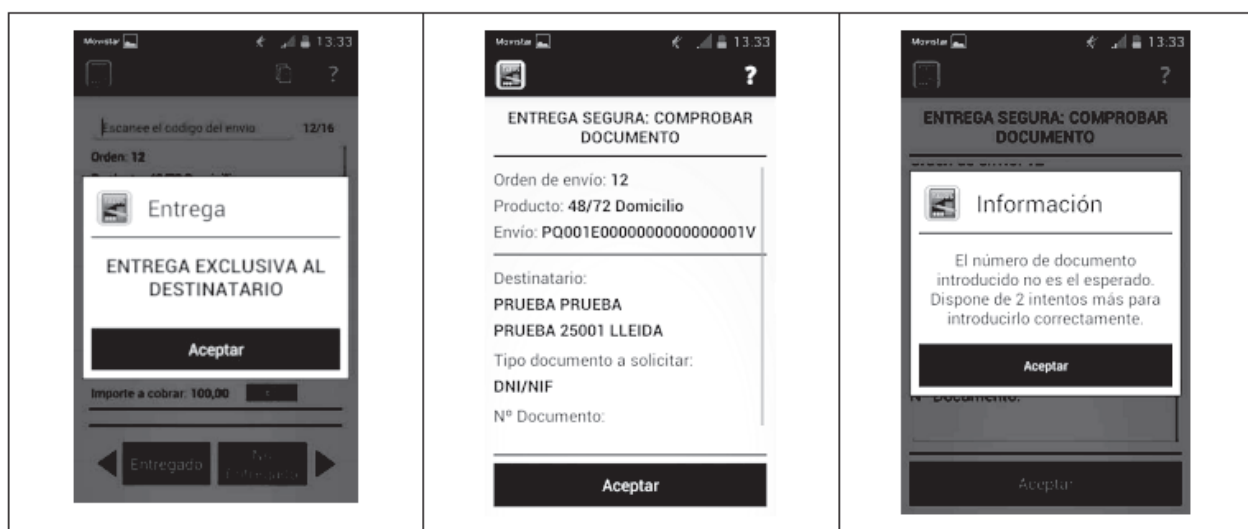
Los **giros urgentes** tienen dos intentos de entrega a domicilio. Será preciso que el cartero recoja los datos del receptor en la PDA: nombre y apellido, DOI y número del mismo y también su ocupación. Además, será preciso que el receptor indique en la parte de la libranza que se quedará el cartero como justificante, la fecha de recepción del dinero, su número de documento de identificación y su firma (ya no es necesario que indique el importe recibido), que se quedará el cartero como justificante; mientras el empleado firma y anota su NIP en dicha libranza.

Los **Paq Today, Paq Premium, y Paq Estándar** también tienen dos intentos de entrega a domicilio, con características similares a las que hemos visto para los envíos anteriores. El cartero recoge en la PDA los datos del receptor: su nombre y apellido, número del documento oficial de identificación y el receptor firma en el espacio reservado al efecto en la PDA. Además, si el destinatario fuera una persona jurídica, el receptor estampará el sello de la entidad, si dispone de él, consignando su NIF/CIF en un aviso de llegada. Si el destinatario fuera una Administración Pública la entrega podrá realizarse a través del Registro, haciendo constar el número de entrada y el sello del Registro en un aviso de llegada.

No obstante se deben tener en cuenta los posibles valores añadidos de estos productos en relación al proceso de entrega:

Si el Paq Premium, Estándar o today es contra reembolso, la entrega se efectuará previo abono en metálico por el destinatario de la cantidad consignada en el apartado valores añadidos de la etiqueta del envío. El destinatario podrá comprobar el contenido del envío en presencia del cartero antes de hacerse cargo del mismo si en la cubierta del envío consta la autorización del remitente, decidiendo una vez examinado si lo acepta o no. Esta opción de examinar el contenido con carácter previo no está permitida cuando el envío es una carta certificada o un envío con valor declarado.

Los Paq Premium y today puede tener los valores adicionales de entrega en franja horaria y entrega en fecha determinada. Cuando el empleado asigne a sección un envío con el servicio adicional de entrega en franja horaria, en la PDA o en SGIE le saldrá un mensaje informativo sobre la franja horaria en la que se ha de intentar la entrega. Este mensaje no impide la entrega en otra hora. Cuando el empleado asigne a sección un envío con el servicio adicional de entrega en fecha determinada, en la PDA o en SGIE le saldrá un mensaje informativo sobre el día en el que se ha de intentar la entrega. Un envío con entrega en fecha concertada no se podrá sacar a reparto antes de la fecha concertada con el cliente.



Los envíos que tengan el valor añadido de Entrega Exclusiva al Destinatario (EED) solo podrán entregarse al destinatario, que debe ser una persona física mayor de 14 años. Por tanto, no se aceptarán autorizaciones de ningún tipo para recoger estos envíos y se devolverán estos envíos cuando vayan dirigidos a una persona jurídica o a una persona física menor de 14 años.

En la entrega de estos envíos, la PDA nos mostrará un mensaje de advertencia. Puede ser que el DNI del destinatario venga informado de origen, en tal caso, la PDA solo nos permitirá 3 intentos para introducir el DNI correcto.

Los Paq Premium y Estándar pueden llevar el servicio asociado de entrega con recogida, es decir, deberemos entregar el envío de ida, con las características generales, y deberemos recoger un documento o un producto que constituirá un envío de vuelta. En el momento de la entrega, la PDA mostrará un aviso con las instrucciones que dio el cliente en el momento del prerregistro y nos exigirá leer el número del código del envío que se recoge, antes de efectuar la entrega del envío de ida. No se podrá efectuar la entrega del envío de ida si el destinatario no aporta el envío de vuelta. En tal caso, el envío de ida quedará estacionado por la causa: “No entregado. Falta envío de vuelta”.

También puede darse el caso de que debamos entregar un conjunto de Paq Estándar, Premium o today que conformen una expedición. Estas expediciones podrán ser de entrega parcial (cuando no es obligatorio entregar juntos todos los envíos de la expedición) o de entrega completa (cuando es obligatorio entregar juntos todos los envíos de la expedición).

En la etiqueta de los envíos aparece la información del número de bulto, del código de expedición y de los valores añadidos que lleva:



En el momento de asignar envíos a sección:

- Las expediciones de entrega parcial se tratarán como expediciones monobulto a nivel operativo, de tal manera que si los bultos llegan a la unidad de destino en diferentes días, estos se tratarán de manera individual. En el caso de que lleguen varios envíos de una misma expedición, al asignarlos a sección éstos quedan asignados de manera similar a los envíos de una Entrega múltiple.
- En las expediciones de entrega completa, al asignar a sección los envíos de la expedición completa, éstos se quedan asignados de manera similar a los envíos de una Entrega múltiple. La imagen de la PDA muestra el número de expedición.

Si falta algún bulto, los bultos de la expedición que han llegado a la unidad se tendrán que estacionar por expedición incompleta.

Cuando lleguen los bultos faltantes, antes del periodo máximo de estacionamiento, la expedición se desestacionará de manera automática en el momento en el que se dé de alta el último bulto faltante en la expedición. En este caso para poder trabajar correctamente la expedición, cuando se dé de alta el último bulto de la expedición incompleta, el usuario deberá hacer la salida de almacén de los envíos que estaban estacionados antes de poder sacarlos a reparto (antes de hacer la asignación a reparto en la PDA). Si se intenta asignar directamente a reparto (sin sacar del almacén los envíos) los controles de expedición completa se lo impedirán, SGIE indicará “Envío perteneciente a expedición no completa: Nº de la Expedición” y puede decidir equivocadamente estacionar también el resto de la expedición. Se debe extremar la precaución para no estacionar ese último envío por expedición incompleta.

Cabe señalar que si uno de los envíos se estaciona directamente por alguna de las Causas (por ejemplo, Rotura), el resto de los envíos de la expedición no se podrían sacar a reparto y habría que estacionarlos por “Expedición incompleta”.

En el momento de la liquidación de envíos:

- Las expediciones de entrega parcial se liquidan de forma similar a una entrega múltiple, es decir, se pueden definir diferentes causas de liquidación para los envíos de la relación (fijando o no el check de “Fijar Result”).) y se recoge una única firma para los envíos entregados.
- En las expediciones de entrega completa, al liquidar los envíos de una expedición completa, no se permite definir diferentes causas de liquidación para los envíos de la relación, todos los envíos se deberán liquidar con la misma causa (es decir, aparece la opción de fijar resultado de liquidación para todos los envíos marcada y no se puede desmarcar). En el caso de producirse la entrega se recoge una única firma.

Resulta pertinente enunciar cómo se lleva a cabo la gestión de estacionados en estas expediciones:

- En las expediciones de Entrega Parcial los paquetes se estacionan y se desestacionan como se hace con los envíos sin expediciones.
- En las Expediciones con Entrega Completa, cuando la expedición está incompleta y se han estacionado los envíos desde asignación directa como Expedición incompleta, se pueden dar dos posibilidades:
  - a) Que lleguen a la unidad los envíos faltantes y se den de alta, en este caso los envíos estacionados como “Expedición incompleta” se desestacionarán automáticamente para proceder a la entrega de la expedición completa.
  - b) Que el cliente autorice la entrega parcial o la devolución parcial, en este caso se podrá trabajar la expedición como si fuera una expedición de entrega parcial. Si tiene importes nunca se puede entregar de forma parcial.

Las **Valijas** tienen recogida y entrega en el día, habitualmente. Los horarios más comunes suelen ser: entre las 08:00 y las 09:00 horas las entregas y entre las 14:00 y las 15:00 horas las recogidas.

El **paquete azul** puede repartirse por la URO (pequeño tamaño) o por la USE (mayor tamaño). Tiene un intento de entrega a domicilio. Si la entrega resulta efectiva, se recoge en la PDA el nombre y apellido del receptor, su DOI y el número del mismo. Si la entrega no se puede llevar a cabo, por estar ausente el destinatario se deja aviso de llegada. El cliente pueda recoger el paquete en la oficina o concertar un segundo intento de entrega (si la localidad de destino presta este servicio).

Si el paquete circula con reembolso, la entrega se efectuará previo abono en metálico por el destinatario de la cantidad consignada en el apartado valores añadidos de la etiqueta del envío. El destinatario podrá comprobar el contenido del envío en presencia del cartero antes de hacerse cargo del mismo si en la cubierta del envío consta la autorización del remitente, decidiendo una vez examinado si lo acepta o no. Esta opción de examinar el contenido con carácter previo no está permitida cuando el envío circule con valor declarado.

El **EMS postal exprés y el paquete EPG** tienen dos intentos de entrega a domicilio, con las mismas características que hemos visto para el Paq Premium. Como particularidad cabe señalar que los envíos EPG se reetiquetan al llegar a Madrid-Barajas. Por tanto, el código que se ha de leer en todos los procesos de registro en SGIE es el de la etiqueta que se les pone a su entrada en España y no el que traían estos envíos de origen. Los envíos EMS se controlan con el número que traían de origen en todos los procesos de tratamiento y entrega.



Los **Paquetes Internacionales Económico y Prioritario** de importación tienen un intento de entrega en España. Cabe señalar que estos paquetes se reetiquetan con una etiqueta única al llegar a Madrid-Barajas, por lo que tendrán el mismo tratamiento de entrega.



### 9.11.1 La entrega en CityPaq

En principio, a estos casilleros se pueden enviar los siguientes productos: Paq Premium, Paq Estándar y Paq Today. No obstante, SGIE permite transformar envíos que no estaban concebidos para su entrega en estos terminales en envíos para entregar en CityPaq.

SGIE también permite la entrega de paquetes procedentes de otros operadores (entre ellos CEX). La entrega se llevará a cabo por personal de Correos y previamente esos paquetes se habrán transformado en PM, PO, PW o PY. Estos paquetes procedentes de otros operadores llevan un código de identificación delante del nombre del destinatario, tras el nombre aparece la Unidad de Correos que ha de transformar el envío. La operativa de transformación se lleva a cabo desde la Entrega directa en terminal autorizado de SGIE. Allí se registra el código de usuario, el operador de origen, el código del envío antiguo y el tamaño del paquete (por dimensiones o medidas). Pulsamos Aceptar y la pantalla nos muestra los datos de remitente, destinatario y dispositivo CityPaq. Finalmente, el sistema genera la etiqueta correspondiente, que se pega sobre el paquete.

PM: Envío a CityPaq privado en plazo 48 h.

PW: Envío a CityPaq público en plazo 48 h

PO: Envío a CityPaq privado en plazo 72 h

PY: Envío a CityPaq público en plazo 72 h



La operativa de entrega comienza, después de la recepción y descarga, dando de alta el envío en la Unidad y asignándolo después a sección. El propio sistema comprueba si existe hueco vacante en el dispositivo y lo reserva automáticamente. Si no existe hueco, muestra un aviso en el que nos ofrece dos opciones:

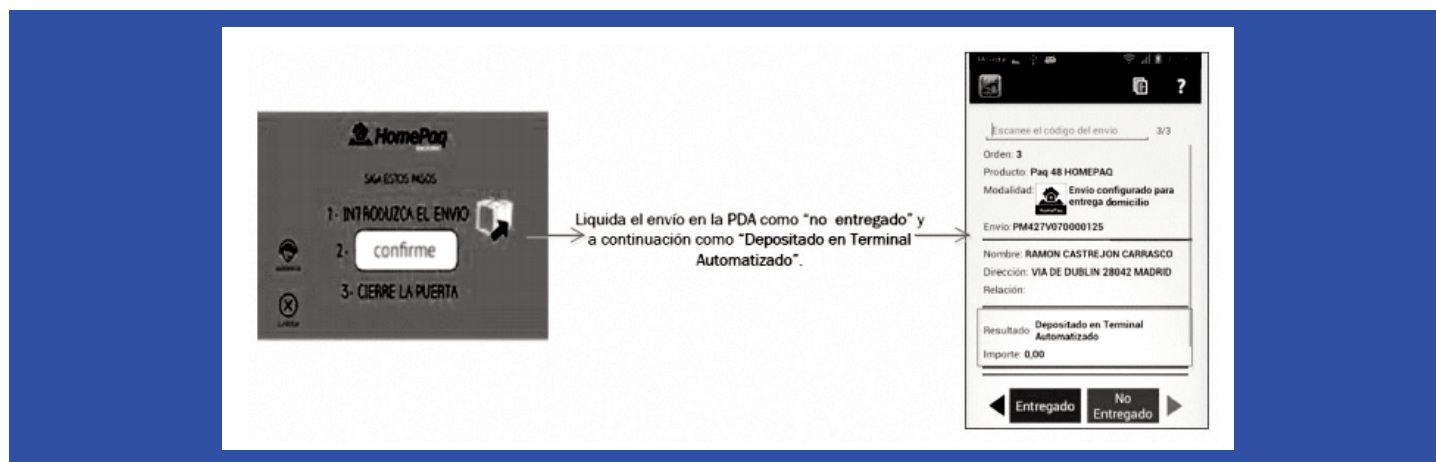
- Cancelar en SGIE si el envío está en plazo para intentar su asignación en el próximo turno/día.
- Aceptar si no hay plazo de entrega, para intentar su entrega a domicilio.

Si no hay hueco en el terminal e intentamos asignarlo a sección la PDA mostrará un mensaje de error.

Si el sistema permite su entrega en CityPaq, antes de salir al reparto hemos de comprobar que en la PDA aparece el código de apertura.

En el momento de depositar el envío en un terminal CityPaq, debemos tocar la pantalla del terminal para activarlo. Seguidamente se introduce el código de apertura o se acerca la PDA al lector del terminal: si reconoce el envío, se abrirá la puerta; si no reconoce el envío, debemos asegurarnos de que el envío va a ese terminal (si es correcto y no podemos introducirlo lo llevaremos a la Unidad y lo liquidaremos en SGIE como “Incidencia en CityPaq”).

Si el casillero se abre, comprobamos que el envío cabe en el hueco asignado y lo depositamos en él y cerramos la puerta. Liquidamos el envío en la PDA como No Entregado y a continuación como Depositado en Terminal Automatizado.



Si no cabe en el hueco, marcamos en la pantalla “reasignar hueco” y se abrirá un hueco mayor. Si no se abre un hueco mayor, llevaremos de vuelta el envío a la Unidad para liquidar en SGIE como “Incidencia en TAP”. También se puede liquidar uno de estos envíos en la PDA con las incidencias: “pendiente por falta de tiempo” y “necesidad de nuevo intento de entrega”.

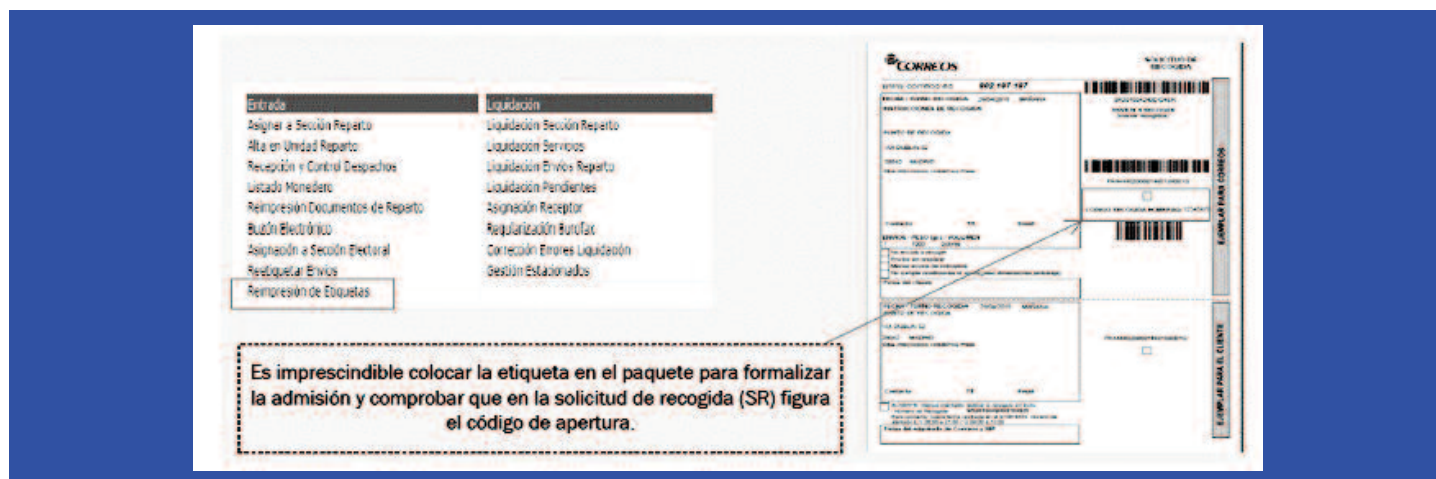
En el momento de depositar el envío en un terminal CityPaq, debemos tocar la pantalla del terminal para activarlo. Seguidamente tocamos el logo CityPaq para activar el modo cartero y pulsamos sobre el botón “depositar envío”. El terminal escanea el código de barras de apertura de la PDA. Si el lector no reconoce el número, el CityPaq permite su introducción manual. Se abre el hueco reservado para el envío, lo depositamos y cerramos la puerta. Liquidamos el envío en la PDA como No Entregado y a continuación como Depositado en Terminal Automatizado.

El destinatario de un envío depositado en los terminales CityPaq sabe el momento de depósito de su envío porque Correos le envía un SMS/email (o ambos) en el momento que el cartero lo deposita para informarle de que ya lo tiene disponible durante las próximas 120 horas. En dicho SMS irá incorporado el código correspondiente para la apertura del contenedor y retirar el envío. Si a las 48 horas (desde que se envía el SMS) no ha sido retirado el envío por el cliente, Correos le informará mediante un nuevo SMS/email recordatorio que su envío está a punto de caducar en el terminal.

Si en ese periodo de 120 horas, no se ha producido su retirada por el cliente, el terminal considerará caducado el envío, lanza una alerta a Correos comunicando el evento, el cartero procede a su recogida por haber caducado su permanencia en el terminal, lo liquida en SGIE como “avisados de terminal automatizado” y lo lleva a la Oficina. A partir de ese momento, el envío tendrá el mismo tratamiento que un envío avisado y Correos vuelve a enviar una comunicación (SMS/email) al destinatario, informando que el envío permanecerá allí a su disposición el tiempo de permanencia en lista asignado a ese tipo de producto.

La operativa de **recogida** de envíos depositados por los clientes en CityPaq consta de dos partes: la impresión de la etiqueta en la Unidad y la recogida del envío.

Para efectuar la recogida en el terminal CityPaq debemos imprimir la etiqueta en la Unidad, siguiendo los siguientes pasos: al Buzón Electrónico de SGIE llega la solicitud de recogida, imprimimos la etiqueta del envío seleccionado en Reimpresión de Etiquetas de SGIE (las etiquetas de los envíos caducados no se imprimen, ya que circulan con la etiqueta original).



La **recogida** de un envío en un terminal CityPaq sigue el siguiente proceso: el cartero toca la pantalla del terminal para activarlo, acerca la etiqueta al lector CityPaq para que identifique el paquete que se va a recoger:

- Si reconoce el código, se abrirá la puerta, se recoge el paquete, se pega a él la etiqueta y se cierra la puerta.
- Si no reconoce el código de la etiqueta, debemos asegurarnos de que la recogida era en ese terminal; si todo es correcto y no podemos abrir, llevaremos la etiqueta de vuelta a la Unidad y comunicaremos la incidencia al responsable.

La **recogida** de un envío en un terminal **CityPaq** sigue el siguiente proceso: el cartero toca la pantalla del terminal para activarlo. Seguidamente tocamos el logo CityPaq para activar el modo cartero y pulsamos sobre el botón “recoger envío”. Se introduce el código de apertura que figura en la orden de recogida (también se puede utilizar el teclado manual del dispositivo). Se abre el hueco seleccionado, se recoge el paquete, se le pega la etiqueta y se cierra la puerta. Una vez finalizado el reparto, se entregan en las oficinas de referencia los paquetes recogidos, diferenciando los envíos nuevos para su admisión de los caducados (éstos últimos se liquidan en SGIE como “avisados de terminal automatizado”).

Como novedad en 2019, **CityPaq** ya admite la posibilidad de entrega por relaciones a un mismo destinatario. Este tema será ampliado en el capítulo dedicado a SGIE y PDA.

### 9.11.2 La gestión de estacionados

El Paq Premium, el Paq Estándar y el Paq Today tienen contratado un servicio de alto valor añadido que permite al remitente la gestión individualizada de aquellas incidencias que se pueden presentar, antes o después del reparto domiciliario, y que impiden la entrega al Destinatario. Cada envío únicamente se podrá estacionar una sola vez.

Para poder realizar esta gestión, y una vez conocida o producida la incidencia, la Unidad debe dar de alta el envío en un almacén de SGIE específico (“Almacén de Estacionados”), indicando de este modo que desde ese instante queda a la espera de recibir instrucciones concretas sobre qué hacer con el paquete. Una vez la Unidad lo ha dado de alta en SGIE en el almacén de estacionados, el propio sistema envía una alerta al remitente para que este a su vez informe a la Unidad de cómo proceder en cada caso: devolviendo el envío, reenviándolo a otra dirección, etc.

Las Unidades nunca deben contactar directamente con el remitente para conocer cómo proceder con un envío que esté estacionado. Las instrucciones llegarán a la Unidad siempre a través de SGIE.

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

Las Unidades deben tener diferenciado físicamente un espacio para ubicar estos envíos, de modo que no se pueda producir confusión sobre el tratamiento que deben recibir en cada momento.

Las incidencias que provocan que estos envíos inicien su ciclo de estacionado son:

- Previas a la realización del primer intento de entrega:
  - Rotura. Bien porque se comprueba directamente que el contenido del envío se ha roto, bien porque de los daños exteriores que se observan se pudiera suponer que el contenido se ha deteriorado.
  - Falta de Contenido. Cuando se puede comprobar que el envío ha sido expoliado estando su contenido incompleto.
  - Faltan Datos. En el caso de que conste información en SGIE pero es claramente insuficiente para realizar el intento de entrega (falta número, etc.).
  - Faltan Importes. Cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
  - Entrega Concertada. En ocasiones, y exclusivamente a criterio de cada Unidad para optimizar el reparto, se podrá contactar con el Destinatario para acordar el momento de la entrega a domicilio. Se podrá concertar la entrega del envío en cualquier turno de la unidad dentro de los cinco (5) días siguientes a su estacionamiento.
  - Expedición incompleta.

- Posteriores a realizar un intento de entrega. El envío se estaciona automáticamente después de liquidar en SGIE el último intento de reparto domiciliario:

- Dirección Incorrecta.
- Desconocido.
- Fallecido.
- Rehusado.
- Nadie se hace cargo.
- Envíos con entrega exclusiva al destinatario (EED) cuando el remitente ha prerregistrado el DNI del destinatario y este no nos indica el número correcto en los 3 intentos que permite la PDA.
- Envíos en la modalidad de entrega con recogida, cuando el destinatario del envío de ida no aporta el documento o mercancía para el envío de vuelta.

Ante cualquiera de estas incidencias, el envío debe darse de alta en el almacén “Estacionados” de SGIE. En este almacén podrá estar el envío un máximo de 5 días laborables. Una vez el envío ha sido estacionado, el remitente puede darnos instrucciones para que intentemos la entrega, puede no dar instrucciones o puede indicar que se le devuelva el envío o que sea destruido.

Inventario de almacén: cada martes se realizará una lectura completa de todos los paquetes que permanezcan en el almacén en situación de estacionados. De esta forma se evitará que puedan quedar envíos en almacén que no deberían estar en situación de estacionados. SGIE informará sobre las discrepancias existentes.

Si el cliente da instrucciones para efectuar la entrega, estas se seguirán. Cuando el estacionamiento se haya producido porque faltaban envíos de una expedición de entrega completa pueden darse dos situaciones: que lleguen los envíos faltantes y al darse estos de alta en SGIE se desestacionarán automáticamente el resto de envíos de la expedición o que el remitente autorice la entrega o la devolución parcial. En los casos de entrega con recogida, el remitente puede dar dos opciones para desestacionar el envío: Entregar sin recoger o Avisado destinatario, volver a entregar.

Se procederá a la devolución de los envíos en aquellos casos en los que el propio remitente lo haya indicado expresamente o se haya superado el tiempo de permanencia del envío como estacionado. En estos casos se deberá reetiquetar el envío antes de cursarlo.



El remitente también tiene la opción de comunicar que el envío sea destruido. En tal caso se dará “Salida de Almacén” al envío y se creará una conducción a su pabellón de referencia con la coetilla “para destruir” (CTA Valladolid para destruir, por ejemplo). El envío queda en la situación “En Destrucción”. Cuando la dirección de Zona mande las instrucciones pertinentes, se enviará al centro encargado de realizar la destrucción.

## 9.12 La liquidación

La liquidación se realiza con la PDA. Todos los envíos han de tener un resultado asignado. Se pulsa el botón “Liquidación”. Se comprueba el resumen de reparto (envíos, resultados e importes). Se accede al detalle de importes y se acepta la conformidad si los datos son correctos. El responsable de la Unidad debe supervisar este proceso y debe confirmar que los datos que constan en la liquidación se corresponden con la realidad.

El cartero debe traer a la vuelta del reparto los envíos acondicionados en función de la situación en la que vayan a quedar.

- Los envíos que vayan a pasar a Lista deben quedar con las indicaciones propias de los envíos avisados: se debe indicar sobre el envío o el AR (si lo lleva) el motivo por el que no se ha efectuado la entrega, la fecha y hora de intento de entrega y debe constar también la firma e identificación del repartidor y su zona de reparto. En los envíos de paquetería, las anotaciones se harán sobre la etiqueta, no sobre el embalaje.
- En los envíos que han quedado en depósito para un posterior segundo intento de entrega se anotará también sobre el envío el motivo por el que no se ha realizado la entrega, la fecha y hora del primer intento de entrega, la firma del cartero, su identificación y el número de la zona de reparto.
- En los envíos devueltos indicaremos también sobre el envío o el AR (si lo lleva) la causa que impide su entrega, la fecha o sello de fechas, la firma e identificación del cartero y su número de zona. Para los envíos internacionales utilizaremos la etiqueta CN15 (que se adhiere en el anverso del envío) para hacer estas indicaciones. En la mayor parte de los envíos estamparemos el sello de Devuelto sobre la dirección del destinatario, esta estampación no será necesaria en el caso de aquellos envíos que han de ser reetiquetados (Paq Premium y Paq Estándar).
- Los envíos estacionados se entregarán al responsable de la Unidad, para que los coloque en el almacén específico para estos envíos.
- Las recogidas de envíos se pondrán a disposición del responsable o se llevarán a la oficina indicada, según el caso.

También se entregarán al responsable de la Unidad los importes cobrados de reembolsos u otros derechos y los no pagados y la documentación asociada al pago de giros. Los AR y e-AR se depositarán en el lugar convenido, para su posterior curso.

Finalmente, tras confirmar el responsable de la Unidad el resumen de reparto y los importes, se deposita la PDA en su cuna, asegurándonos que aparece la luz verde, que indica que queda en proceso de carga. También hemos de asegurarnos de que devolvemos llaves, impresos y los otros utensilios que hemos podido coger antes de salir a reparto.

### **PARTE 3: LA ENTREGA EN OFICINA**

Se entregan en oficina los envíos avisados por las unidades de reparto ordinario y urgente. También se entregan en oficina aquellos envíos que no tienen reparto domiciliario: aquellos envíos de línea económica que superen los 500 gramos con la salvedad del Publicorreo Óptimo y el Publicorreo Premium, que se entregan a domicilio independientemente de su peso, las publicaciones periódicas que superen los 800 g; los Paq Premium, Estándar y Today cuando el remitente ha elegido entrega en oficina de referencia o elegida, los giros internacionales todos, por una cuestión establecida en la política de Prevención de Blanqueo de Capitales) y los giros nacionales inmediatos. Además se entrega en oficina cualquier tipo de envío dirigido a Lista de Correos o a un apartado de correos.

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

- **DESDE LAS UNIDADES DE REPARTO:** bien desde la Unidad de Reparto Ordinaria (URO) o bien desde la Unidad de Servicios Especiales (USE) en aquellas localidades que dispongan de ella. En estos casos, la correspondencia y otros objetos postales llegarán AVISADOS, a través de una conducción, o directamente desde la Unidad de Reparto cuando el local sea compartido. También llegan desde la URO los envíos de la línea económica de peso superior a 500 g que no tienen reparto domiciliario, libros y publicaciones periódicas de más de 800 g.
- **DESDE DE EL CENTRO DE TRATAMIENTO (UPR):** se trata de los envíos que por su naturaleza no se entregan en el domicilio del destinatario, sino que este debe acudir a la Oficina a retirarlos. Generalmente se trata de paquetería. En estos casos, será la propia Oficina la que genere los Avisos de Llegada para el destinatario, bien en papel en el caso de envíos dirigidos a Oficina de Referencia o mediante SMS o e-mail, para envíos en la modalidad de Oficina Elegida.
- **DESDE CORREOS EXPRESS:** se trata de envíos Paq 24 admitidos únicamente por la red interna de Correos Express para su entrega en oficina elegida o de Paq 10, Paq 14 y Paq 24 dirigidos a un apartado postal. La recepción de estos envíos se asimila a una ruta de Correos, siendo prioritaria la atención al empleado de Correos Express que nos deposita los envíos. Esta entrega es mediante firma en el dispositivo del empleado de Correos Express. Posteriormente se da de alta en SGIE en el canal de lista (con el alta automática de envíos no es necesario seleccionar canal de lista) para su posterior entrega al destinatario en el primer caso o en el canal de apartados en el segundo caso. Dicha alta genera un SMS al cliente.
- **A TRAVÉS DEL BUZÓN ELECTRÓNICO DE SGIE:** Llegan los productos de telecomunicaciones (telegramas, burofax y acuses de recibo).

### 9.13 La recepción, almacenamiento y entrega de envíos ordinarios

Estos envíos pueden tener distintos orígenes: envíos avisados, envíos dirigidos a apartados de correos y envíos dirigidos a entornos especiales (cuya entrega resulta imposible en esos entornos). Tendrán también distinto almacenamiento y entrega, según la dirección que haya indicado el remitente.

Los **envíos ordinarios avisados** no necesitan ningún tratamiento especial para su recepción, por lo que no es necesario que lleguen anotados en ningún listado ni que se recoja ninguna firma que acredite su recepción. Son envíos ordinarios que se han intentado entregar a domicilio por la Unidad de Reparto, pero la entrega no ha sido posible, por lo que se ha depositado un Aviso de Llegada (M4) en el buzón del destinatario para que pase a recoger los envíos a la Oficina de referencia. No es necesario que el personal de Oficina verifique si el cartero respaldó correctamente los envíos.

Los envíos avisados por el cartero, tras un intento fallido de entrega a domicilio, se colocan en el **ALMACEN DE AVISADOS**: los envíos se almacenan por fecha de aviso y por secciones, a fin de facilitar su localización para la entrega o devolución.

Los envíos de la línea económica que pesan más de 500 g son envíos ordinarios y no tienen entrega a domicilio (salvedad hecha del Publiccorreo Óptimo y Premium y las publicaciones periódicas hasta 800 g.). Fundamentalmente se trata de Libros y Publicaciones periódicas. Para estos envíos debemos confeccionar un Aviso de Llegada. La aplicación SGIE permite confeccionar Avisos de Llegada de los envíos ordinarios a través de Entradas> Alta de Envíos no Registrados. El sistema asigna al envío un código que comienza por las letras ORD y que incorpora el día del mes, el mes y un número correlativo. Este código solo tiene utilidad a efectos de localización en el almacén, por lo que deberemos ponerlo de manera visible en el envío. En los Avisos de Llegada impresos por SGIE figura este código de localización. Estos envíos se colocan en el **ALMACEN DE NO DOMICILIARIA**: los envíos se almacenan ordenados por el número de control que asigna SGIE al confeccionar el Aviso de Llegada.

La entrega de los envíos ordinarios avisados por la Unidad de Reparto o por la oficina se realiza tras la presentación del aviso de llegada (M-4) por el destinatario. No es necesario recoger la firma del destinatario ni en la tableta digitalizadora ni en el aviso de llegada (M-4). El aviso se destruirá posteriormente, siguiendo los mismos criterios establecidos para la destrucción de los M-4 de envíos registrados.

Los remitentes de envíos ordinarios que vayan dirigidos a personas sin residencia fija en la localidad de destino podrán elegir como dirección **Lista de Correos**. Cabe tener en cuenta que si en la localidad a la que va dirigido el envío existen varias oficinas y el remitente no indica en cuál de ellas quiere que se realice la entrega, el envío se dirigirá a la Oficina Principal de la localidad.

Los envíos dirigidos a Lista de Correos se colocan en el **ALMACEN DE LISTA**: los envíos se almacenan ordenados por semanas y orden alfabético de destinatarios.

La entrega de envíos ordinarios dirigidos a Lista de Correos se realiza al destinatario, que tendrá que acreditar su identidad presentando un DOI. No se presenta ningún aviso ni se recoge la firma del destinatario en ningún soporte o documento.

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

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

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

Cabe tener en cuenta que existe un almacén específico de FRANQUEO EN DESTINO: se trata de los envíos ordinarios dirigidos a apartados de franqueo en destino. Se almacena por separado cada apartado, en contenedores adecuados, identificando claramente el número de apartado. Estos apartados no tienen asignado casillero.

Con toda la correspondencia recibida en cada uno de estos apartados de franqueo en destino se confeccionará un albarán de entrega a través de la aplicación IRIS. Se deberá cobrar al cliente en el momento de la entrega el importe del franqueo. Si el cliente tiene contrato, puede elegir la opción de pagar al contado cada vez que hace una retirada de envíos o que se le facture mensualmente a cargo del contrato. La entrega de los envíos se realiza sin más formalidades, junto a un ejemplar del albarán de entrega.

No se admiten envíos registrados para un apartado de franqueo en destino. En el caso de que, por error, alguna oficina hubiese admitido un envío registrado para un apartado de franqueo en destino, se procederá a la entrega del envío con las formalidades de la entrega de un envío registrado (recogiendo la firma del destinatario). Si el destinatario se negase a hacerse cargo del envío mediante firma, el envío se devolverá al remitente como sobrante.

Los **envíos procedentes de entornos especiales** o aquellos en los que concurren determinadas circunstancias merecen un tratamiento específico. Hay determinadas circunstancias en que se produce la necesidad de encaminar envíos a la oficina de Referencia desde la Unidad de Distribución para que los clientes pasen a retirarlos directamente de la oficina postal, bien por imposibilidad de entrega a domicilio, por prescripción reglamentaria según el tipo de entorno, o por decisión del Órgano Regulador.

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

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

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

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

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

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

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

1. Dar de alta en SGIE un apartado postal destinado exclusivamente para este tratamiento, con estas características:

- Tipo de apartado: Apartado especial.
- Número de apartado: 000000.
- NIF: 11111111H.
- Nombre: CARTAS URGENTES ORDINARIAS RECIBIDAS.
- Marcar el check de "Listado petición".

2. Cuando se reciba el correo urgente en la Oficina, se dan de alta en D+0 en este apartado, tanto las cartas urgentes ordinarias nacionales que vengan dirigidas a Apartados, como las dirigidas a Lista de Correos.

3. A continuación, también en D+0, se procede a su liquidación como entregado en oficina.

4. Finalmente se respaldan con el sello de fechas del día y se depositan en el casillero correspondiente del Apartado al que vengan dirigidas y las de Lista se deben almacenar siguiendo el Proceso de Recepción y Almacenaje.

5. Las relaciones de estos envíos no se tienen que imprimir, simplemente se generan.

Usuario: ARTURO IBERO SOLANA Unidad: 0100002 - OE Pruebas PV  
Fecha: 24/02/2012-313a v2.6.3 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008

Configuración >> Apartados

Agregar Apartado

Detalle de Registro

Apartado: 000000 Tipo Apartado: Apartados especiales  
F. Alta: 24/02/2012 Teléfono Móvil:

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

PRIMER TITULAR  
SEGUNDO TITULAR  
TERCER TITULAR  
CUARTO TITULAR  
QUINTO TITULAR

Número de Copias: 1 Listado a Petición ☒

Autorizados  
Agregar Autorizado Modificar Autorizado

Cancelar Aceptar

Apartado para gestión de cartas urgentes ordinarias

## 9.14 La recepción, almacenamiento y entrega de los envíos registrados

La remesa de **envíos registrados avisados** procedentes de las unidades de reparto suele llegar a la Oficina sin ningún tipo de documento físico que detalle los envíos. No obstante, en algunos casos puede ir todavía acompañada de despachos (donde se detallan los envíos), que se agrupan en un documento denominado MAPON. En ese caso, tanto los despachos, como el mapón de la conducción están identificados con un número y un código de barras. En este caso, en el momento de la recepción de los envíos, firmamos una copia del Mapón, que queda en poder del transportista. Cabe remarcar que actualmente sólo es necesario la recepción de los despachos en SGIE para los envíos procedentes de campañas electorales, el resto de envíos no hay que realizar la recepción del despacho, al darse de alta de manera automática.

Los envíos avisados registrados deben llegar desde la UR separados por secciones y fecha de aviso, separando los envíos con importes (Reembolsos) del resto. De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la UR para su correcto tratamiento y clasificación.

Con carácter general, **los envíos registrados avisados se reciben en SGIE automáticamente** de manera global (todos los envíos registrados remitidos por la Unidad de Distribución, URO o USE), desde la funcionalidad "Recepción de Avisados de SGIE". Una vez hemos llevado a cabo la recepción automática, debemos cerrar el despacho desde la opción "Recepción> Control de Despachos". Si hubiera alguna imposibilidad para dar de alta los envíos avisados de forma automática, se podrá utilizar el alta manual, desde la opción del menú "Entradas> Recepción Control Despachos" y pistoleando el código del despacho. Del criterio general de recepción automática se exceptúan todos los envíos registrados relacionados con procesos electorales (VE, DE, DN). En este caso, los despachos se han de recepcionar de manera manual y los envíos que contiene el despacho se han de dar de alta uno a uno.

Si se detectara alguna incidencia, se puede detallar dicha incidencia durante la recepción. Detallar la incidencia, no exime de generar un acta a un envío a posteriori. Tras realizar la recepción automática, hay que cerrar el despacho desde la opción Recepción y Control de Despachos, sin recepcionarlo allí.

La **recepción de despachos de envíos electorales registrados avisados** por la Unidad de Distribución/USE para su entrega en Oficina se realizará de manera manual. Esta operación se lleva a cabo desde la aplicación SGIE, desde la opción del menú "Entradas> Recepción Control Despachos", pistoleando el código del despacho.

Con la lectura del código de barras del despacho, el sistema muestra los datos del mismo, número de despacho, fecha de recepción, origen y destino, así como el total de envíos que componen el despacho. Los despachos que contienen los envíos registrados deben recepcionarse a través de la aplicación SGIE el mismo día que lleguen a la Oficina y siempre trabajando por este orden:

1. Recepcionamos el despacho (SGIE).
2. Realizamos el alta en almacén de los envíos.

Cabe tener en cuenta que solo se pueden recepcionar despachos en los que el mapón haya sido impreso en el momento de su confección y no haya sido recepcionado previamente en cualquier otra Unidad. Si el despacho está asociado a un mapón que no ha sido impreso, hay que ponerse en contacto con la Unidad de origen que ha confeccionado el despacho para que imprima el mapón. Si el despacho ya ha sido recepcionado por otra Unidad ya no se puede trabajar.

Los paquetes avisados que pertenecen a **expediciones que se han de entregar completas** pueden presentar incidencias específicas. Los envíos o bultos pertenecientes a una misma expedición se dan automáticamente de alta en la oficina. Si la URO/USE no incluye uno o varios bultos de la expedición, los bultos existentes quedarán estacionados en el almacén, a la espera de dar de alta el bulto o bultos faltantes de la expedición. Los bultos se desestacionarán automáticamente, volcándolos al almacén de la oficina para su posterior entrega, cuando lleguen los bultos faltantes o cuando el remitente acepte la entrega parcial de dicha expedición.

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

La **paquetería procedente de CTA/CTP** llegará a la Oficina sin despacho. Estos envíos se graban directamente en el almacén de SGIE correspondiente.

A excepción de las cartas y cartas reembolso, el resto de envíos registrados procedentes de los centros de tratamiento, aparecen en el Cuadro de Mando de Envíos de la Oficina encargada de realizar la entrega (una funcionalidad de SGIE). Al dar de alta estos envíos en el almacén de SGIE correspondiente, van desapareciendo del CME.

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

En los apartados postales se entregan, en principio, aquellos envíos registrados que llevan como dirección un número de apartado de correos. Sin embargo, cabe señalar que desde la URO se pueden encaminar envíos registrados, financieros y telegráficos a titulares de un apartado de correos si el destinatario lo ha autorizado expresamente por escrito. En este caso, una vez clasificados los envíos en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la Oficina. Previamente se habrán dado de alta los envíos en Unidad y reencaminado en SGIE para evitar la pérdida de calidad y trazabilidad del envío. Deberá facilitarse a la Oficina una copia de la autorización del destinatario. Queda exceptuado de este procedimiento, la entrega de notificaciones administrativas, que por sus especiales características, deberán seguir entregándose a domicilio, salvo que haya una petición formal de reenvío postal y que sea de aplicación a este tipo de productos según normativa. Este procedimiento se aplicará tanto a las Unidades que comparten local, como a aquellas que, sin compartirlo, se encuentren próximas o, en todo caso, se asegure la puesta a disposición en la Oficina de todos los envíos a primera hora de la mañana junto con los envíos avisados en su enlace habitual, teniendo en cuenta el tipo de productos para los que se aplica la autorización y preservando siempre, tanto la trazabilidad de los mismos, como la calidad asociada a cada uno de ellos como obligación necesaria.

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

Los **productos telegráficos** (telegramas, burofax y acuses de recibo) dirigidos a Lista y Apartados llegan a la Oficina a través del Buzón Electrónico de SGIE; los avisados llegan a través de la ruta establecida. Estos envíos se tendrán que imprimir y tratar, dependiendo de su modalidad. Cabe señalar que Correos no presta el servicio de entrega de faxes recibidos desde un fax particular, por lo que si llega a la oficina alguno de éstos, no se realizará la entrega del mismo. Las Oficinas Mixtas recibirán, además de los productos telegráficos destinados a Apartados y Lista de Correos, los destinados para el reparto. Estos últimos hay que imprimirlos y asignarlos a la sección correspondiente, como el resto de certificados.

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

Asimismo, los **giros avisados** llegan a las oficinas, además de por SGIE, por la nueva operativa SEDI, debiendo gestionarse en la Oficina la operativa y contabilidad de los mismos.

Los envíos con reembolso de origen nacional (origen Península y Baleares, excepto Canarias) que presenten incidencias recibirán el tratamiento que se detalla seguidamente.

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

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

1. Identificar la Unidad de Admisión por los datos que figuran en SGIE, y buscar su correo electrónico en la lista de direcciones del correo electrónico o en Conecta.
2. Comunicar por correo electrónico a dicha Unidad de Admisión la divergencia de importes del reembolso, según el siguiente formato:
  - ASUNTO: "Incidencia de Importe de Reembolso".
  - TEXTO: "Informe sobre incidencia en importe de reembolso".
  - DATOS DEL ENVÍO:
    - Número de origen.
    - Oficina de origen.
    - Fecha de admisión.
    - Importe en cubierta.
    - Importe en SGIE.
    - Tipo de producto: (muy importante para localizarlo en IRIS).
  - DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL COMUNICANTE:
    - Nombre de la Unidad.
    - Nombre y Apellidos.

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

1. Ha sido corregido el importe en IRIS/SGIE siendo el correcto...euros.
2. El importe correcto es el que figura en el sistema siendo de... euros.
3. La admisión del envío no ha sido realizada en esta oficina o bien el número es incorrecto y no le corresponde su resolución.

Si no hubiera respuesta de la Unidad de Admisión en el plazo de 5 días, se deberá realizar una segunda petición de resolución de "Incidencia de importe de Reembolso, Segunda Petición" con copia al correo de la Jefatura de Red de Zona o Jefe Zonal de Logística, según corresponda, que deberá intervenir para que se resuelva. Transcurrido un plazo de diez días sin respuesta desde la primera comunicación de incidencia se devolverá el envío reembolso al remitente indicando en la cubierta como causa de devolución "Incidencia de Importe de Reembolso" y liquidándolo en SGIE como "Devuelto a Cliente. Sin información".

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

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

Los envíos con importes de origen internacional que presenten incidencias tendrán el tratamiento que se detalla seguidamente.

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

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

2. Resto de envíos. Comunicar la incidencia al correo electrónico:  
[barajas.internacional@correos.com](mailto:barajas.internacional@correos.com) con el siguiente formato:

- ASUNTO: "Incidencia de Importe de Reembolso".
- TEXTO: "Informe sobre incidencia en importe de reembolso".
- DATOS DEL ENVÍO:
  - País de origen.
  - Número de origen.
  - Importe en cubierta.
  - Importe en SGIE.

En cualquiera de los casos, transcurrido un plazo de 5 días sin respuesta desde la primera comunicación de incidencia, se devolverá el envío indicando como causa de devolución en la cubierta "Incidencia de importes" y liquidándolo en SGIE como "Devuelto a Cliente. Sin información". No se debe entregar ningún envío en que la cantidad cobrada no coincida con la que el sistema SGIE indica.

### **9.14.1 La grabación de envíos registrados**

Como ya hemos visto, el alta se los envíos avisados en SGIE de la oficina se produce cuando se asume la recepción de todos los envíos avisados por una unidad de reparto de manera general. Para el resto de envíos cabe señalar que con la entrada en funcionamiento del almacén unificado para la recepción de envíos en SGIE, no es necesario separar los envíos por canales (avisados, no domiciliaria y lista) ni por almacenes (a cobrar, a pagar, resto) al hacerlo automáticamente el sistema, salvo en los casos de los envíos dirigidos a apartados o estacionados.

Se procede a grabarlos en la aplicación SGIE. Para ello accedemos al menú Entradas>Alta en Almacén.

- **CANAL APARTADOS:** Seleccionamos el número de Apartado y leemos el código de barras del envío. En el casillero del apartado se deposita una relación en la que constan los envíos registrados que hay disponibles para ese apartado. Los envíos registrados no se introducen en el casillero. Cuando el cliente acceda a la Oficina a retirar el envío, firma en Tableta Digitalizadora.
- **CANAL ESTACIONADOS:** Seleccionamos el código de barras del envío cuando se necesite estacionar el envío.
- **Para dar de alta los envíos (Avisado, No Domiciliaria o Lista), elegimos la opción Automático.** En esta opción, el sistema es capaz de ubicar el envío en su hueco correspondiente.
- **CANAL AVISADOS:** Solo será necesario la lectura del código de barras del envío (si no se ha recepcionado de manera automática). Cuando el cliente acceda a la Oficina a retirar el envío, firma en Tableta Digitalizadora.
- **CANAL NO DOMICILIARIA Y LISTA:** Si el envío tiene grabados todos los datos, SGIE recupera dichos datos al leer el código del envío (destinatario, dirección, remitente, importes asociados, etc.) De lo contrario, estos datos hay que introducirlos manualmente desde la pantalla de SGIE. Cuando el cliente acceda a la Oficina a retirar el envío, firma en Tableta Digitalizadora.

- **CANAL BUZÓN DE VACACIONES:** Se ha desarrollado este nuevo canal. Se accede a este canal, donde se selecciona en el desplegable Tipo de Buzón “Buzón” y se pulsa en Buscar para ver el listado de los buzones de vacaciones de la oficina, con el estado de cada Buzón y sus datos. Los sobres colectores que se reciban en la oficina vendrán con una etiqueta en la que figura:

- El Código de Buzón.
- El Codired y nombre de la Oficina.
- Un código de barras cuyo nº es el código del Buzón de Vacaciones, más el secuencial de los sobres emitidos.

El alta de los sobres en la Oficina se realiza a través de SGIE según su recepción:

- Por recepción automática de avisados.
- De forma unitaria, cuando no estén incluidos en el despacho.

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

Los **envíos de Correos Express** dirigidos a una oficina de Correos tendrán el mismo tratamiento que cualquier otro envío registrado, en función de su canal de destino. Los Paq 10,14 y 24 dirigidos a un apartado de Correos se dan de alta y se entregan como cualquier otro envío registrado dirigido a un apartado. Los Paq 24 admitidos en la red interna de Correos Express dirigidos a oficina elegida de Correos, se dan de alta y se entregan como cualquier otro envío registrado. De forma excepcional y para no perjudicar al cliente, los Paq 10, 14 y 24 a lista de oficina admitidos por la Red de Oficinas de Correos (por error), también se dan de alta y se entregan como cualquier otro envío registrado.

**En el caso de que los envíos avisados vengán acompañados de hoja de despacho** y los demos de alta de manera manual (cosa poco probable en la actualidad), SGIE nos permite comprobar si hay envíos incluidos en el despacho que no han llegado a la oficina (que faltan) y nos permite generar un informe de faltas de envíos avisados. Si al finalizar la lectura de los códigos de barras de los envíos contenidos en un despacho hubiera envíos pendientes de recibir, el sistema lo informa debajo del encabezamiento "Despachos con envíos pendientes de recibir". Una vez realizada el alta de los envíos en sus almacenes respectivos, la gestión de faltas y sobras se realiza desde la opción "Entradas> Recepción y Apertura de Despachos" y se pueden visualizar para cada despacho cuantos envíos están pendientes de dar de alta en la Unidad.

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

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

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

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

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

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

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

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

Para ello se accede a SGIE, y se levanta el acta correspondiente, realizando los siguientes pasos: Sistema SGIE> Menú "Actas de Incidencias" > Alta". Se introducen todos los datos que requieren los campos de la pantalla. Se registran todos los datos relativos al acta que se va a levantar, tipo de incidencia, unidades implicadas (unidad de acta, unidad emisora del envío y destino del envío), datos de los dos empleados-testigos que levantan acta, etc. Al pulsar el botón "Aceptar" se validan los datos y se vuelve a la página anterior.

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

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

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

Para que un acta en SGIE sea efectiva, es necesario que la Oficina la confirme; si se guarda pero no se confirma, el acta no sale nunca de la unidad y puede ser modificada o eliminada. Esta operativa también se aplica a los envíos procedentes de un centro de tratamiento sin despacho.

Una operativa relacionada con la grabación de envíos registrados sin entrega domiciliaria es la generación de avisos de llegada de aquellos envíos que lo requieren. La operativa será necesaria o no, en función del canal:

- **CANAL AVISADOS:** No será necesario generar Avisos de Llegada para el destinatario, ya que al tratarse de envíos que la UR ha intentado entregar en el domicilio, al cliente ya se le ha depositado un aviso en el buzón domiciliario.
- **CANAL APARTADOS:** Hay que imprimir un Aviso de Llegada al asignar al apartado nuevos envíos registrados. Este aviso de llegada, en forma de relación, se deposita en el casillero del apartado. Cada vez que asignemos un nuevo envío registrado al apartado, es necesario volver a imprimir el Aviso de Llegada. La impresión del mismo la hacemos desde SGIE> Alta en Almacén> "Listado Automático" (emitirá aviso de llegada de todos los apartados con nuevos envíos registrados asignados) o "Listado a Petición" (seleccionamos un apartado). Además al dar de alta el envío en el apartado correspondiente mediante SGIE, el sistema genera un mensaje SMS gratuito en el teléfono móvil del titular del apartado, indicándole que tiene a su disposición un envío registrado.  
El aviso de llegada estándar de plástico, se tiene que utilizar exclusivamente para los envíos ordinarios que no quepan en el casillero del apartado.
- **CANAL NO DOMICILIARIA:** Al tratarse de envíos que no han salido a reparto, las Unidades de Distribución deben generar el Aviso de Llegada desde SGIE, para su depósito en el buzón domiciliario de los destinatarios. La generación de los 1º avisos y 2º avisos se realizarán en las Unidades de Distribución, a través de SGIE.  
La recepción de los despachos e impresión de los Avisos de Llegada de los Paq Premium Y Paq Estándar debe hacerse en la misma fecha de su llegada a la Oficina: D+0.
- **CANAL LISTA:** No requiere aviso. El cliente acude a la Oficina por propia iniciativa a retirar el envío o bien se le avisa mediante un SMS o correo electrónico para la modalidad de Oficina Elegida (al dar de alta el envío en SGIE, se genera automáticamente el mensaje electrónico al destinatario).
- **BUZÓN DE VACACIONES:** Al buzón de vacaciones, solo se asignan los sobres colectores que contienen correspondencia ordinaria y avisos. La correspondencia certificada va al canal de avisados, como cualquier otro envío avisado, y en este caso sí se generan avisos. Al finalizar el contrato del buzón de vacaciones, se le comunica al cliente por SMS la finalización del servicio.

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

### 9.14.2 La colocación de envíos registrados en almacenes

En la Oficina debemos tener diferenciados físicamente los siguientes almacenes de envíos registrados:

- **ALMACEN DE AVISADOS.** Los envíos estarán ordenados por FECHA de AVISO y SECCION, en contenedores estandarizados o muebles corporativos. Deberán hacerse como mínimo, los siguientes almacenes diferenciados:

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

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

Las **notificaciones** dirigidas a apartados (las dirigidas originariamente) reciben un tratamiento específico. Tras dar de alta la notificación en SGIE por el canal correspondiente (CANAL APARTADOS), la persona responsable hará constar esta fecha de alta en el primer intento de entrega del Aviso de Recibo e introducirá el aviso de llegada en el apartado (la relación). El tercer día natural desde la fecha de alta, si la notificación no ha sido entregada, el empleado cumplimentará los datos correspondientes al segundo intento de entrega del aviso de recibo y ha de ser con tres horas de diferencia y en turno distinto al primer intento. Transcurridos diez días naturales (tres de intento de entrega más siete de permanencia en Oficina) desde la fecha de alta sin que la notificación haya sido entregada, SGIE avisará para que sea declarado sobrante en la Unidad y devuelto al remitente.

- **ALMACÉN DE PAQUETERIA NO DOMICILIARIA Y LISTA.** En el momento de dar de alta estos envíos, SGIE asigna un código de ubicación de almacén. Este código se anota en el envío de manera visible, a efectos de ser localizarlo en el almacén para su entrega o devolución. Si la Oficina dispone de impresora de etiquetas conectada a SGIE, el sistema ordenará la impresión de la etiqueta, que deberá ser adherida al envío. Este código de ubicación aparece impreso en los Avisos de Llegada impresos por SGIE o en el email, o SMS aportado por el cliente.

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

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

- **ALMACEN DE ESTACIONADOS.** Envíos que hayan sido estacionados, ordenados por fecha de estacionamiento.

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

### 9.14.3 La gestión de estacionados

Los Paq Premium, Paq Estándar y Paq Today incluyen entre sus características la gestión de estacionados, tanto si son envíos de entrega a domicilio como si son envíos de entrega en oficina.

En el caso de estos envíos, si en el momento de intentar la entrega en Oficina encontramos alguna incidencia que impide efectuarla, deberemos darlos de alta en el almacén ESTACIONADOS de SGIE, lo que llamamos "Estacionarlo", durante un máximo de 5 días hábiles, en espera de la respuesta del remitente, indicándonos lo que debemos hacer con el envío.

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

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

Los motivos para estacionar un paquete son:

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

- FALTA IMPORTES.
- FALTAN DATOS.
- ROTURA.
- FALTA CONTENIDO.

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

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

- DIRECCION INCORRECTA.
- DESCONOCIDO.
- FALLECIDO.
- REHUSADO.
- NADIE SE HACE CARGO.

En estos casos, debemos liquidar el envío en SGIE por el motivo correspondiente y posteriormente darlo de alta en el almacén de ESTACIONADOS.

Diariamente tenemos que consultar en SGIE> Gestión de Estacionados> Contestados y Caducados Pendientes de Gestión. A través de esta utilidad, el remitente nos informa de lo que desea hacer con los paquetes estacionados. Si corrige la incidencia que motivó su estacionamiento y da instrucciones de que se intente la entrega, debemos "sacarlo" del almacén de Estacionados a través de "Salida de Almacén" y volver a darlo de alta en el almacén que corresponda para su entrega o bien reencaminarlo a otra oficina. Si por el contrario no hay respuesta del remitente en el plazo establecido o nos informa que desea que devolvamos el paquete a origen, sacaremos el envío del Almacén de Estacionados y, tras reetiquetarlo, lo asignamos al despacho correspondiente.

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

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

El usuario con perfil de administrador en SGIE podrá sacar un paquete del almacén de estacionados, cuando se haya estacionado por error o se presente el destinatario a retirar el envío estando este todavía estacionado.

#### **9.14.4 La entrega de envíos registrados**

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

En el momento de la entrega de un envío registrado avisado, el cliente entrega el Aviso de Llegada (M4-N o M4-O) y presenta un documento de identificación válido y en vigor:

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

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

En la entrega de envíos registrados pertenecientes a un apartado de correos, el cliente descubre, cuando efectúa la recogida de sus envíos ordinarios, en el casillero del apartado que tiene un aviso (relación) para que pase por ventanilla a recoger uno o varios envíos registrados, ya que los envíos registrados no se depositan directamente en el casillero del apartado.

En ocasiones el cliente puede recibir un SMS o un e-mail como aviso de llegada de un envío registrado. En tales casos bastará con identificarse para poder retirar el envío. El SMS o el e-mail sustituyen el aviso de llegada tradicional, aplicándose el resto de garantías para la entrega del envío. Para localizar el envío hay que tener en cuenta los datos que vienen reflejados en el aviso de llegada, SMS o correo electrónico (Tipo de Envío, fecha de Aviso, Sección de Reparto, etc.).

Hay situaciones en las que en un mismo aviso procedente de la unidad de distribución se detallan varios envíos. En estos casos la oficina entregará al destinatario todos los envíos informados en el M-4, salvo que el cliente manifieste su intención de rehusar alguno de ellos, en cuyo caso se procederá de acuerdo a la voluntad del cliente. Posteriormente se realizará la liquidación en SGIE informando para cada envío del resultado que corresponda.

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

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

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

Además en el momento de la entrega se deberán mostrar:

- Fotocopia del documento de identificación válido del destinatario o copia digital (en correo electrónico, en dispositivo móvil, etc.). No es necesario si el destinatario es una empresa y ésta estampa su sello.
- Documento de identificación válido de la persona autorizada.
- Cuando la empresa carezca de sello, la oficina, tendrá que archivar junto con el M4, una fotocopia de los documentos que acreditan el poder de representación de la persona autorizada.

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

La fotocopia o copia digital del D.N.I. del destinatario que autoriza la retirada no se tiene que archivar en la Oficina. Se solicita su presentación al autorizado exclusivamente a efectos de control y verificación, procediendo, tras la firma y entrega del envío, a su devolución al autorizado.

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

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

Este documento se debe presentar en la oficina donde se van a recoger los envíos, acompañado de fotocopia de los documentos de identificación de autorizante y autorizado, quedando archivados en la oficina. El destinatario podrá revocar la autorización en cualquier momento, mediante un escrito donde indique esta circunstancia.

Para proceder a la entrega efectiva de un envío registrado, lo localizamos en el almacén y lo llevamos al puesto de atención al cliente. La entrega se registra desde SGIE Salidas> Liquidación> Entregado en oficina.

Una vez hemos llegado a esta pantalla, nos situamos en el campo “Código de Envío” y pistoleamos el código de barras del envío, para que de forma automática se muestren en pantalla los datos que el cliente debe rellenar en la tableta digitalizadora. El sistema nos exige registrar el número del DOI del receptor, su nombre y apellido y su firma. En la actualidad, los dos primeros datos los anota el empleado desde el ordenador, por lo que el destinatario solo deberá consignar con el lápiz de la tableta su firma en el recuadro habilitado para ello.

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

SGIE - Sistema de Gestión Integral de Envíos - Diálogo Web

**CORREOS** 5000010 - ZARAGOZA OP Fecha: 06/07/2011 Hora: 09:46

REMITENTE: 08600 DESTINATARIO: 36214  
BERGA San Pedro de Sandoma, Vigo

ROCIO LOPEZ Buenas Ideas En Acci n SL  
08400 BARCELONA N 64 1 C/Fragosi o sñ Polígono Seur

Nº ENVÍO: GIOV2610000000000000396 IMPORTE: A Pagar 112.1€

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

|                                           |       |
|-------------------------------------------|-------|
| APELLIDO<br><b>Nombre Pruebas</b>         | FIRMA |
| DNI / Pasaporte / NIE<br><b>Documento</b> |       |

DNI/Pasaporte/NIE: Documento  
Nombre y Apellidos: Nombre Pruebas

[http://lugedesa.correos.es/sgie/consultar/sgie/operativa/gestionentrega/liquidacion/sgie\\_3it](http://lugedesa.correos.es/sgie/consultar/sgie/operativa/gestionentrega/liquidacion/sgie_3it) Sitios de confianza

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

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

Cuando un mismo destinatario tenga que recoger más de un envío registrado, se tiene que marcar en SGIE el check **Entrega Múltiple**, e informar los campos Nombre y Domicilio, procediendo a la lectura de los códigos de los envíos que el cliente va a retirar. SGIE agrupa todos estos envíos en una relación, permitiendo al cliente retirarlos con una sola firma en la Tableta.

SGIE mostrará en la pantalla de firma un resumen con todos los envíos que han sido incluidos en la relación. Se pueden dar dos circunstancias:

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

En el caso de entregas de giros y por motivos de PBC, la entrega múltiple por SGIE queda inactiva, teniendo que liquidarse estas entregas de giros de uno en uno.

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

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

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

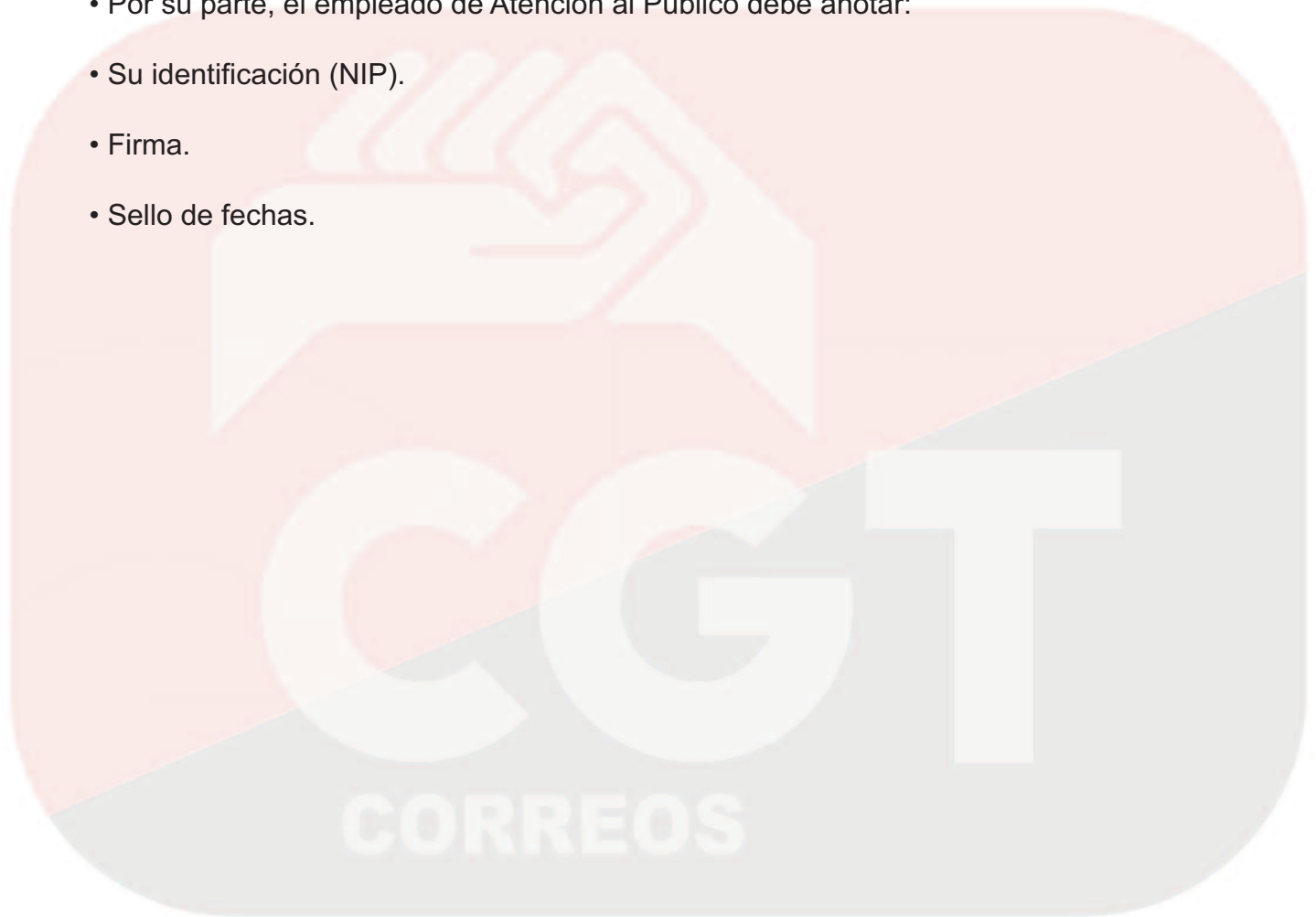
- Emitir facturas.
- Reimprimir facturas.
- Anular facturas.

Los envíos registrados dirigidos a **Lista** se entregan tras identificar al destinatario con su DOI, localizar el envío y recoger los datos del receptor en la tableta digitalizadora. El cliente no traerá aviso de llegada y tampoco se generará desde SGIE, ya que no es necesario.



En el momento de la entrega, cuando el envío lleve aviso de recibo (AR), debemos asegurarnos de que quede cumplimentado correctamente este impreso. El receptor deberá anotar:

- Fecha de entrega.
- Nombre del receptor.
- Número de documento de identificación válido.
- Relación con el destinatario si no es el mismo.
- Firma.
- Por su parte, el empleado de Atención al Público debe anotar:
  - Su identificación (NIP).
  - Firma.
  - Sello de fechas.



#### 9.14.4.1 La entrega de envíos registrados con características especiales

Hay envíos que tienen unas **condiciones de entrega específicas**:

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

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

- Certificado de defunción que acredite el fallecimiento del destinatario del envío.
- Documento que acredite que la persona que recoge el envío es heredera del mismo: testamento, declaración de herederos, etc.
- Además, si los herederos son varios, deberá proporcionarse autorización escrita para la recogida del envío de aquellos herederos no personados en la entrega del mismo.

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

- Los envíos postales dirigidos a comerciantes constituidos en quiebra o personas declaradas en concurso de acreedores, se entregarán a los síndicos o a las personas designadas al efecto por la autoridad competente.
- Los envíos postales dirigidos a unidades militares o entidades análogas se entregarán, salvo que medie prohibición expresa de los destinatarios de los envíos, a las personas autorizadas formalmente para hacerse cargo de ellos, bajo la responsabilidad de quienes las hubieran autorizado.
- En el caso de los centros penitenciarios se aplicará la normativa específica.

La entrega de notificaciones a personas jurídicas, se realizará al representante de estas o bien, a un empleado de la misma, haciendo constar en la documentación de Correos y en su caso en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando asimismo, el sello de la empresa. Solo para el caso de Comunidades de Bienes, entre las que se encuentran las Comunidades de Propietarios, se podrá hacer entrega de notificaciones obviando el requisito de la estampación del sello, en el caso de que estas no dispusieran del mismo, considerándose suficiente los restantes requisitos.

La entrega de notificaciones a organismos públicos se realizará a un empleado de los mismos haciendo constar en la documentación de Correos y en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando asimismo, el sello del organismo público.

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

La entrega a menores de 14 años, aunque acudan correctamente identificados, se realizará a algún miembro de su familia que acredite tal condición, mediante la presentación de un documento válido, que además permita identificar al menor.

Los envíos cuya modalidad de entrega es "Entrega exclusiva al destinatario" solo pueden entregarse al destinatario (no podrán ser entregados a otra persona autorizada); se entregan siempre mediante entrega individual con firma en tableta digitalizadora (no pueden entregarse mediante firma en M4 ni por el procedimiento de entrega múltiple en tableta). El envío sólo se entregará previa comprobación de la identidad del destinatario, sin posibilidad de que la entrega se realice a terceros, aunque estos posean autorización o delegación.

Esta modalidad de entrega exclusiva, solo puede ir dirigida a particulares, nunca a empresas o personas jurídicas, por lo que si llega a la Oficina algún envío para entrega exclusiva al destinatario dirigido a personas jurídicas, se deberá devolver a origen, liquidándolo en SGIE como Desconocido.

En algunos casos, cuando el cliente así lo marca en el fichero de prerregistro de los envíos, el sistema puede, además de solicitar el nº de documento de identificación del destinatario, verificar que su número efectivamente coincide con el informado en el fichero de prerregistro, impidiendo finalizar la liquidación como Entregado del envío en caso de no ser coincidentes. El sistema permite 3 intentos en estos casos, si no introducimos el número del DNI correcto en estos tres intentos, el envío pasa a la situación de estacionado.

El envío puede llevar también asociados, junto a la EED, los servicios de escaneo de documentos y de escaneo con validación. Nunca se ha de entregar a un autorizado, no se ha de realizar por entrega múltiple. Antes de proceder al escaneo, es importante prestar atención a las observaciones previas al escaneo que indica el sistema, ya que en ocasiones nos muestran acciones específicas para un cliente determinado: revisar la caducidad del DOI, exigir al destinatario que presente un justificante de número de cuenta o un recibo bancario, etc.

Seguidamente se procede a escanear el documento original por las dos caras. No se pueden escanear fotocopias.

**CORREOS** GSCAN v2.4.2.0 Digitalizador

Digitalización

Digitalización de Documentos

**Información**

DNI: \* 11111111H

Referencia 1000001

Nombre Fichero: \* 1111111H\_1000001\_20150603121357

Código de Envío PL2FNB1000000890128042G

INSTRUCCIONES: \* ESCANEAR DOC DE IDENTIFICACIÓN

Aceptar

Escanear

1 / 2

Posteriormente pulsamos el botón Aceptar y el sistema valida el DOI. Pulsamos el botón Siguiente y el sistema nos muestra la pantalla final, en la que se debe recoger la firma del destinatario. En el caso de que el sistema no pueda llevar a cabo la validación del DOI, por cualquier problema, el envío quedará en situación de estacionado.

- En los envíos con recogida asociada a la entrega del envío de ida (entrega con recogida) es necesario que el empleado de la oficina solicite al destinatario determinada mercancía, documentos, etc., que habrá de cursar al remitente del envío de ida mediante logística inversa. El procedimiento operativo es el que se describe a continuación:

- 1. Un cliente se presenta en la oficina a retirar un envío. Una vez localizado en el almacén, se procede a iniciar en SGIE el proceso de liquidación como "Entregado al destinatario".
- 2. Si hay que realizar una recogida, el sistema (SGIE) informa desde una pantalla de la mercancía/documentos a retirar y aparece un campo donde hay que informar del código del envío de vuelta. Éste siempre será en la modalidad de logística inversa con prerregistro (LI). Si el remitente en el fichero del prerregistro ha informado "imprimir etiqueta", este check aparecerá habilitado en la pantalla, por lo que se podrá marcar e imprimir al Aceptar. De lo contrario, el check permanecerá deshabilitado.

- 3. El empleado informa a SGIE del código de LI.
- 4. Si éste es correcto, aparecen de forma sucesiva dos cuadros de texto informativos, indicando que el LI es correcto y que dicho envío ha sido dado de alta en IRIS.
- 5. Finalizamos la liquidación por el procedimiento habitual.

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

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

Cuando el envío lleve asociados los valores añadidos de EED (entrega exclusiva al destinatario) y/o PEE (prueba de entrega electrónica), el procedimiento será el habitual en estos casos, solicitando el sistema los requisitos propios de estos valores añadidos: los datos del receptor. En algunos casos, además de las instrucciones que aparecen en SGIE para la entrega y recogida de estos envíos (verificación documental, firmas de contratos, fotocopias de documentos, etc.) el remitente puede incorporar en el envío de ida (packing list, etiqueta, etc.) instrucciones ampliadas para la operativa.

En los envíos que proceden de promociones de prensa (periódicos, revistas, etc.), cuando se trata de Paq Estándar o Paq Premium, en la modalidad de OFICINA ELEGIDA, puede aparecer en la etiqueta del envío, en el campo de NOMBRE DEL DESTINATARIO, un código numérico, que se corresponde con el número de referencia de la reserva asignada al cliente por la empresa promotora. En estos casos, el cliente que accede a la Oficina a retirar el envío, debe aportar dicho código, tras lo cual, se le entregará el envío, procediendo el cliente a firmar en la tableta con las formalidades habituales.

En la mayoría de los casos, a la entrega de estos envíos, se tiene que recoger la cartilla de la promoción, que deberá ser revisada para verificar que están pegados todos los cupones. Estas cartillas tienen que guardarse en la Oficina hasta recibir instrucciones. Para el caso de suscriptores o excepcionalmente en algunas promociones (periódicos de distribución gratuita) no es necesario recoger la cartilla. Cuando esto sea así, en el campo "Observaciones" de la etiqueta del envío, se indicará esta circunstancia.

Cuando un envío vaya dirigido a un Dominio Web, y solo para los casos en que el propietario de dicho Dominio tenga suscrito un contrato con Correos, desde la Jefatura Comercial de la Zona se hará llegar un documento (e-mail o similar) a la Jefatura de Red de Oficinas de la Zona a la que pertenezca la Oficina de Referencia del cliente, que contendrá los siguientes datos:

Cuando el cliente que suscribe el contrato es una persona física:

- NOMBRE Y APELLIDOS.
- NIF O DOCUMENTO VALIDO.
- DIRECCION POSTAL.
- NOMBRE DEL DOMINIO WEB.

Cuando el cliente que suscribe el contrato es una persona jurídica:

- NOMBRE DE LA EMPRESA.
- CIF.
- DIRECCION POSTAL.
- NOMBRE DEL DOMINIO WEB.

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

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

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

La entrega de telegramas y burofax se hace con los mismos requisitos que se exigen para el resto de envíos registrados: seleccionando en SGIE, Salidas> Liquidación, leyendo el código de barras del envío y recogiendo la firma del cliente en la tableta digitalizadora.

En el caso de que el envío tenga los valores añadidos de PC o PEE, será preciso coger los datos completos del receptor (nombre y apellidos, tipo de DOI y número) para que SGIE pueda generar esos documentos de manera automática.

- Entrega de expediciones.
  - Completas: una relación de envíos o bultos con un mismo remitente, destinatario y producto. La entrega de dichos envíos solo es posible si afecta a la totalidad de los bultos o envíos que la componen.
  - Parciales: una relación de envíos o bultos con un mismo remitente, destinatario y producto. La entrega de dichos bultos es posible de hacerla fraccionado si no estuvieran todos los bultos en el almacén de la oficina.

#### 9.14.4.2 La entrega de envíos con importes

En los envíos que tienen importes por cobrar, será requisito necesario cobrar en metálico el importe indicado sobre el envío o en su documentación antes de efectuar la entrega.

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

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

Algunos envíos que proceden de países que no pertenecen a la Unión Europea, Ceuta, Melilla y Canarias, pueden venir gravados con importes por la realización de trámites aduaneros que han de ser cobrados al destinatario. Estos envíos deberán venir acompañados del Documento Tributario Aduanero (DTA), donde vienen reflejados los importes a cobrar. Previo cobro de los importes asociados, al destinatario se le entrega la parte inferior del Documento Tributario Aduanero (DTA - Justificante para el Destinatario-) como justificante del pago, estampando el sello de fechas en el lugar reservado para ello. Si el DTA conserva el Justificante para la Unidad de Reparto, deberá destruirse.

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

Los envíos van acompañados de la siguiente documentación:

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

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

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

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

En el caso de remesas es obligatorio entregar en el mismo acto todos los envíos pertenecientes a la remesa. En caso de que falte un envío de la remesa, se debe comunicar al responsable VEGA de la provincia.

#### Envíos contra reembolso Nacionales

Deben coincidir todas las cantidades, incluido el ROS, para cada envío en SGIE y en el DIL:

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

#### Envíos contra reembolso Internacionales

Deben coincidir las siguientes cantidades asociadas a cada envío en SGIE y en el DIL:

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

En los **envíos con tasa de devolución** (Paq Estándar de entrega en oficina elegida para clientes Postlibris) se debe cobrar la tasa correspondiente a la devolución, ya que esta no está incluida en el importe del franqueo. Esta tasa será igual a la tarifa correspondiente al envío, sin los valores añadidos que pudiera tener (reembolso, AR).

Con los **Paquetes Postales Internacionales devueltos** deberemos seguir las instrucciones dadas por el remitente en el impreso de admisión: hay que cobrar la tarifa correspondiente a la modalidad de devolución elegida, independientemente del sistema utilizado para el envío al país de destino. (P. ej., para un paquete enviado como prioritario, si en el impreso de admisión solicita la devolución como económico, se le cobrará la tarifa correspondiente a la modalidad económica).

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

Finalmente cabe hablar de las **peticiones de entrega a domicilio**. Esta opción es válida en capitales de provincia y poblaciones con este servicio. El cliente puede solicitar la entrega a domicilio, previo pago de la tarifa correspondiente de envíos que no sean cartas ni tarjetas postales y pesen más de 500 g y paquetes. También es aplicable este servicio a aquellos productos con entrega a domicilio, en el caso de que se hayan agotado sin éxito los intentos de entrega inherentes al producto.

El procedimiento sigue los siguientes pasos:

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

#### **9.14.4.3 La entrega de giros**

Todos los días, los responsables de las oficinas pagadoras tienen que clasificar los giros que se han de poner al pago en las URO/USE. Con la desaparición en 2018 del Giro electrónico, SGIE asume sus funcionalidades e introduce otras nuevas. Desde la opción CONTROL DE ENVÍO DE DINERO, SGIE gestiona la puesta al pago, reencamina, prepara los envíos para reparto, confirma liquidaciones, pagos en oficina, realiza informes, etc.

Los giros para pago en Oficina son:

- GIRO NACIONAL:
  - Giro Inmediato Oficina.
  - Giro Ordinario Oficina (Apartado o Lista).
  - Giro Oficial Nacional.
- GIRO INTERNACIONAL:
  - Giro Electrónico Zona 1: Eurogiro.
  - Giro UPU Electrónico (IFS).

#### **Funcionalidades de SGIE en la nueva operativa SEDI**

La opción PUESTA AL PAGO, (visible solo por el perfil director de oficina) permite: asignar la unidad pagadora, reencaminar, generar etiqueta. Tras seleccionar un envío, se debe marcar el destino Domicilio, Apartado, Oficina o Reencaminado.

Los envíos a domicilio se asignan al Codired de la unidad de distribución asignada.

Los dirigidos a apartados se asignan al apartado y los envíos provenientes del extranjero se asignan a Oficina, se genera un aviso en la unidad de distribución con el código del envío, este envío puede recogerse en cualquier oficina. En ambos casos, al finalizar la tramitación aparece el Codired de la oficina asignada al envío.

Se generan las etiquetas (pulsando en Etiqueta) y el sistema genera la etiqueta y dos justificantes de entrega; uno para el cliente y otro para la oficina (que firmará el cliente). Cuando se han impreso todas las etiquetas y libranzas, y asignado los envíos a las unidades correspondientes que van a realizar la entrega, se termina la operativa pulsando el botón Cerrar Fecha. En este punto tenemos que introducir el dinero o el cheque en su caso, con los dos justificantes y adherir la etiqueta al sobre de Envío de Dinero. No se puede utilizar otro tipo de sobre. Para dar más seguridad, adheriremos la etiqueta encima del troquelado.

En el caso de que los importes fueran superiores a 500 € deberemos introducir un cheque para el destinatario, tanto para un envío, como para una agrupación de envíos. Se introducirá el importe en metálico, cuando el importe a pagar sea como máximo 499,99 €.

Las unidades de distribución no pueden verificar el contenido de los sobres. Cuando distribución avise un envío de dinero, el sobre debe volver igualmente cerrado.

Los envíos de dinero liquidados por la unidad de Distribución asociada aparecen en la opción Confirmación de liquidaciones (perfil director de oficina).

La opción pago de giro en oficina, permite realizar la entrega de todos los envíos dados de alta en apartados. En el futuro está previsto que los pagos de Western Union se realizarán por aquí también. En todos los casos, el sistema, una vez seleccionado el envío, nos lleva a la ventana única de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC) cuando el receptor sea el destinatario para recoger los datos del cliente (no así, si quien recoge el envío es el remitente). En algunos casos es posible que el sistema solicite medidas reforzadas, por lo que habrá que cumplimentar la Declaración de Actividad Económica (DAE) por parte del cliente.

Reexpedición, es una funcionalidad (perfil director de oficina) que permite reexpedir giros que no se encuentren sin poner al pago. La diferencia con reencaminar es que se pueden reexpedir por código postal si desconocemos la oficina pagadora.

Gestión de intervención y caducados permite rescatar un envío de dinero que se encuentra paralizado o caducado:

- **Intervenidos:** Son los envíos retenidos por Correos por cualquier motivo (fraude, reembolso erróneo, sobrantes...). Para poder rescatarlos debe paralizarse por Intervención de Zona o por la Unidad de envío de dinero.
- **Caducados al remitente:** A excepción de los envíos a apartado postal no es necesario liquidarlos como sobrante en oficina. Por tanto para que el remitente pueda rescatar su envío ya caducado, se realiza desde esta opción.
- **Reimpresión de giros pasados a reparto:** desde esta opción podemos solicitar la reimpresión del listado de envíos pasados a distribución.
- **Reimpresión de etiqueta/libranza:** permite solicitar la reimpresión de la etiqueta y de la libranza.
- **Informe de envíos de dinero pendientes:** Aparecen los envíos pendientes de liquidación en las unidades de distribución asociadas. También podemos ver los envíos dados de alta en apartados postales.
- **Cuadre de usuario y unidad:** Verifica las órdenes de envío liquidadas por usuario y por la unidad.

## Operativa de entrega de los giros en Oficina

Los giros que la UR/USE ha intentado entregar en domicilio sin éxito, por encontrarse ausente el destinatario, son avisados, pasando a la Oficina para su intento de entrega. Estos giros tienen que grabarse en SGIE en el canal Pago de giros en oficina.

Los giros internacionales, por motivos de PBC no tienen que ponerse al pago a domicilio. Se deben entregar al destinatario desde la Oficina de referencia. Por esto, los giros internacionales Electrónico Zona 1 (Eurogiro) se tienen que clasificar asignándolos a la Unidad de Entrega de la propia Oficina o reencaminándolos a la Oficina de referencia del destinatario, en caso de no ser la misma. Una vez clasificado, el giro se tiene que grabar en SGIE por el canal NO DOMICILIARIA, procediendo a imprimir el aviso de llegada (M-4O), enviándolo a la Unidad de Reparación para su depósito en el casillero domiciliario del destinatario.

El cliente se personará en la oficina de Correos, aportando la documentación que le identifica y el aviso o el número de identificación del envío. Los giros deben abonarse al propio destinatario o persona autorizada por escrito.

Concretamente, el cliente deberá aportar:

- Identificación válida más:
  - M-4, para los giros avisados o
  - Número de localizador, para los giros inmediatos (modalidad de pago nacional) o
  - Número secreto o localizador para los GIRO UPU ELECTRÓNICO.

El servicio de Giro se presta durante todo el horario de apertura de cada oficina. En caso de caída de la aplicación, no se puede realizar el pago de giros en tanto la aplicación permanezca inactiva.

### GIRO NACIONAL (INMEDIATO)

Es el envío de dinero nacional que de manera inmediata permite a su destinatario recoger el dinero en cualquier Oficina de Correos con la presentación de su documentación y el localizador del envío. Siempre se abona en metálico.

### GIRO OFICIAL NACIONAL

Mediante este producto se permite hacer envíos oficiales de entrega en España. Las modalidades disponibles son:

- Envío ordinario oficial.
- Envío urgente oficial.

## **GIRO UPU ELECTRÓNICO**

Es el envío de dinero internacional que de manera inmediata permite a su destinatario recoger el dinero en cualquier oficina de Correos. Aunque se puede hacer la búsqueda por nombre, lugar de origen y fecha de envío, debe exigirse el número secreto para el pago (código alfanumérico, normalmente entre 6 y 10 caracteres, sin una estructura determinada), además de la documentación necesaria.

Se puede pagar en cualquier oficina y siempre se paga en metálico, con la siguiente operativa:

## **GIROS AVISADOS**

El cliente se presenta en la oficina de Correos, para retirar un giro, aportando el correspondiente Aviso de Llegada (M-4), que informa al cliente que tiene a su disposición en la oficina un pago de dinero, indicando en el propio aviso el horario y plazo, así como la documentación válida necesaria para poder efectuar el cobro.

Los giros avisados con M-4 son órdenes de pago que han salido a reparto y por no encontrarse el destinatario en el domicilio o bien, por no poder acceder a la finca, no se han podido entregar al destinatario, por lo que la Unidad de Reparto correspondiente ha dejado un aviso en el domicilio, para que el destinatario pase a recogerlo en su oficina de referencia.

Por motivos de Prevención de Blanqueo de Capitales, los giros internacionales se pagan siempre en Oficina. Para el cobro de un giro internacional Eurogiro, el destinatario o autorizado debe aportar el M-4O confeccionado por la Oficina de referencia, que la UR/USE habrá depositado previamente en su casillero domiciliario.

Una vez localizado el envío físico en el almacén de avisados de la oficina, se accede a la aplicación SGIE para localizar el envío y verificar que los datos del giro que figuran en el sistema coinciden con los reflejados en la etiqueta del envío, especialmente en lo que se refiere a:

- IMPORTE.
- DESTINATARIO.
- REMITENTE.

**CORREOS**

## **1.- Identificación Formal del Cliente**

El empleado comprobará la identidad del cliente, con carácter previo al pago.

### **A. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS FÍSICAS:**

Cuando el cliente sea persona física deberá presentar cualquiera de los documentos originales y en vigor que se relacionan a continuación:

- DNI/NIF.
- Permiso de Residencia expedido por el Ministerio del Interior.
- Pasaporte (para las personas españolas solo se admitirás el pasaporte en casos excepcionales -robo, extravío, etc.-).
- Exclusivamente para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedidos por las autoridades de origen.
- NIP (autorizados): empleados de la Administración cuando actúen en nombre de ésta.
- NIS: número de identificación de reclusos.

### **A 1. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS QUE ACTÚAN EN REPRESENTACIÓN O CON AUTORIZACIÓN DE OTRA PERSONA FÍSICA (solo para giros, Western Union no admite autorizados):**

Deberán identificarse como los clientes que actúan por cuenta propia y además presentarán el poder otorgado o autorización así como la documentación de la persona por cuenta de la que actúan.

### **B. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS**

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 su denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social.

## DOCUMENTOS NO VALIDOS:

No serán documentos válidos de identificación:

a) Permiso de conducir.

b) Seamansbook o Libreta Marítima: Es un documento no oficial, que da constancia simplemente del embarque de personas bajo el pabellón de un buque proveniente de un país extranjero, por lo cual, no es un documento de identificación válido, si bien es admisible para acreditar la estancia en nuestro país.

c) Carné Consular: Es un documento que acredita la inscripción de una determinada persona en el consulado del país en el que temporalmente vaya a permanecer o residir. No es un documento de identificación válido.

## 2.- Procedimiento

Ya hemos visto que SGIE, con nuevas funcionalidades a partir de la entrada en vigor del SEDI, unifica la operativa y sustituye a la aplicación Giro electrónico. La operativa es común excepto para los envíos de dinero en Apartados.

Una vez localizado en el almacén de la Oficina el giro avisado que viene a cobrar el destinatario o en el caso de giros internacionales e inmediatos, una vez localizado en la aplicación SGIE, se le entrega al cliente el impreso (que sustituye al antiguo GI-3) para que lo cumplimente y firme la recepción del importe del giro.

Nuevo modelo de impreso de entrega de Giro.

Formulario de entrega de giro (GI-3) de Correos de España. El formulario incluye los siguientes campos:

- ENCABEZADO:** Logotipo de Correos de España y código de barras.
- Tipo de giro:** Seleccionar entre "Giro en efectivo" y "Giro en moneda".
- Valor:** Campo para ingresar el monto del giro.
- DESTINATARIO:** Sección para completar los datos del destinatario, incluyendo: Nombre, DNI, Localidad, Provincia, País, y Apellido y Patrocinio.
- REMITENTE:** Sección para completar los datos del remitente, incluyendo: Nombre, DNI, Localidad, Provincia, País, y Apellido y Patrocinio.
- RECEPCIÓN:** Sección para la recepción y firma del cliente, con campos para "Acepto las condiciones de servicio" y "Remite a la orden del remitente".
- OTROS DATOS:** Sección para otros datos relevantes, como "Oficina de destino" y "Fecha y hora".

En este justificante se recoge la firma del cliente, y firma y NIP del empleado. Posteriormente se enviará al CeDiCo.

Se han modificado los requisitos de recepción por parte del cliente, eliminando la obligatoriedad de indicar el importe recibido.

#### **OTROS DATOS QUE PUEDEN SER NECESARIOS RECOGER:**

- DESTINATARIO UNA EMPRESA o PERSONAS JURIDICAS: siempre informar CIF.
- DESTINATARIO UN ORGANISMOS PUBLICOS: siempre informar CIF. Empieza por Q.
- DESTINATARIO UNA CORPORACIONES LOCALES: siempre informar CIF. Empieza por P.
- DESTINATARIO UN ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO Y DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS: siempre informar CIF. Empieza por S.
- AUTONOMOS: Siempre informar NIF.
- Para los giros dirigidos a personas físicas, nunca se informará con el tipo CIF. En estos casos se seleccionará NIF, NIE o PASAPORTE.

Cuando el receptor del giro sea diferente al destinatario, habrá que informar de su Nombre y Apellidos, tipo de documento y número con los mismos criterios expuestos anteriormente. El receptor siempre debe ser una persona física, por lo que deberá informar un NIF, NIE o PASAPORTE.

Para el caso de giros oficiales (entre oficinas) o dirigidos a organismos públicos, podrá utilizarse como documento del receptor el NIP del empleado.

## 2.1 Entregas Especiales

### Giros dirigidos a personas internas en centros penitenciarios

Para este tipo de entregas se ha establecido un procedimiento especial:

1. Este procedimiento exclusivamente se aplica a los pagos de giros dirigidos a presos internos en Centros Penitenciarios.
2. La entrega la intentarán las Unidades de Reparto, por lo que solo llegarán a la Oficina en caso de ser avisados o cuando se traten de giros internacionales.
3. El funcionario de prisiones conoce con antelación los giros a retirar. Este se presentará en la Oficina con una relación, donde debe figurar el NOMBRE, APELLIDOS, NACIONALIDAD, FECHA DE NACIMIENTO, MOTIVO DEL ENVIO, N° DE IDENTIFICACION, IMPORTE DEL GIRO y CODIGO DEL GIRO de los internos (su número NIS) con giros pendientes de entrega y los M-4 entregados por el cartero.
4. La Oficina se queda con la relación aportada por el funcionario de prisiones, donde deberá firmar, acusando recibo de la cantidad entregada. Se le entrega una copia sellada.
5. La Oficina procede a liquidar los giros en SGIE como entregados, indicando en el campo Destinatario y Receptor de SGIE el nombre y apellidos del interno, y en el campo NIS el número de identificación del interno (NIS) que figura en la relación facilitada por el funcionario.
6. El funcionario de prisiones autorizado no firma en la tableta ni en las libranzas, quedando como justificante de la entrega la relación aportada por este mismo funcionario, que la Oficina grapará a los M-4 elaborados por el cartero y a las libranzas de los giros, firmadas por el empleado de la Oficina que realiza el pago, donde debe figurar su NIP y el sello de fechas de la Oficina.
7. Si el funcionario de prisiones se niega a firmar en la relación el recibí, indicando la cantidad recibida, no se le entregará el dinero.
8. No serán válidas las entregas por este procedimiento, cuando el giro vaya dirigido a un apartado postal.

D. \_\_\_\_\_ con nº profesional \_\_\_\_\_ en calidad de Administrador/Delegado/Otros (indicar)  
del Centro Penitenciario \_\_\_\_\_ Sitio en \_\_\_\_\_ con domicilio en  
provincia de \_\_\_\_\_ y código postal \_\_\_\_\_

El Centro Penitenciario de \_\_\_\_\_, recibe un pago de los Servicios de Correos por un total de \_\_\_\_\_ para las personas que se relacionan a continuación, correspondiente al pago de los giros detallados y por el importe que se indica:

| APELLIDOS                                                     | NOMBRE | País de nacimiento | NACIONALIDAD | Fecha de nacimiento | N° de N.I.S. | Motivo del envío                                | IMPORTE (a cumplimentar por la Oficina) | N° DE GIRO (a cumplimentar por la Oficina) |
|---------------------------------------------------------------|--------|--------------------|--------------|---------------------|--------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                               |        |                    |              |                     |              |                                                 |                                         |                                            |
|                                                               |        |                    |              |                     |              |                                                 |                                         |                                            |
|                                                               |        |                    |              |                     |              |                                                 |                                         |                                            |
|                                                               |        |                    |              |                     |              |                                                 |                                         |                                            |
|                                                               |        |                    |              |                     |              |                                                 |                                         |                                            |
| TOTAL NÚMERO DE GIROS PAGADOS (A cumplimentar por la Oficina) |        |                    |              |                     |              | IMPORTE TOTAL € (A cumplimentar por la Oficina) |                                         |                                            |

Todos los campos son de obligado cumplimiento  
Firma y Sello

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**ADVERTENCIA LEGAL.** Deberá tenerse en cuenta lo preceptuado en la L.O. 15/1999 de protección de datos de carácter personal

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

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

- TIPO DE DOCUMENTO: Pasaporte.
- Nº DOCUMENTO: Número de NIS del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- FECHA DE EXPIRACION: 01/01/9999.
- PAIS EMISION: España.
- NOMBRE Y APELLIDOS: Los que figuran en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- PAIS DE NACIMIENTO: País de nacimiento del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- NACIONALIDAD: Nacionalidad del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- OCUPACION/ACTIVIDAD COMERCIAL: Otros.
- DOMICILIO/PAIS/CP/LOCALIDAD/PROVINCIA: Datos del Centro penitenciario donde se encuentra interno el remitente.

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

## **2.- 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 (Número de Registro Personal)

## **3.- Giros dirigidos a organismos oficiales**

La identificación se realizará por nombre del organismo y CIF. El autorizado que actúe en nombre del organismo para el cobro del giro podrá identificarse con su NIP (Número de Registro Personal), que será introducido en la categoría Pasaporte/Otros.

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

#### **4.- Menores de edad**

Para el pago de giros a menores, éstos 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 pagarse giros directamente a menores con 14 años o más, con DNI, que habrán de actuar siempre representados por sus padres, tutores o representantes legales.

En todos los tipos de giro vistos, el sistema informático puede avisarnos que es necesario que se apliquen medidas reforzadas en materia de PBC (Declaración de Actividad Económica, por ejemplo), especialmente porqué se considera a los menores como especialmente vulnerables o manipulables en el blanqueo de capitales. No profundizamos al respecto, porque ya las hemos visto en el momento de tratar la admisión de giros y de las transferencias de Western Union.

##### **9.14.4.4 La entrega de transferencias Western Union**

El remitente debe informar al beneficiario que puede cobrar la transferencia en las oficinas de cualquier agente Western Union del país de destino en que el servicio esté implantado. Debe proporcionarle los siguientes datos:

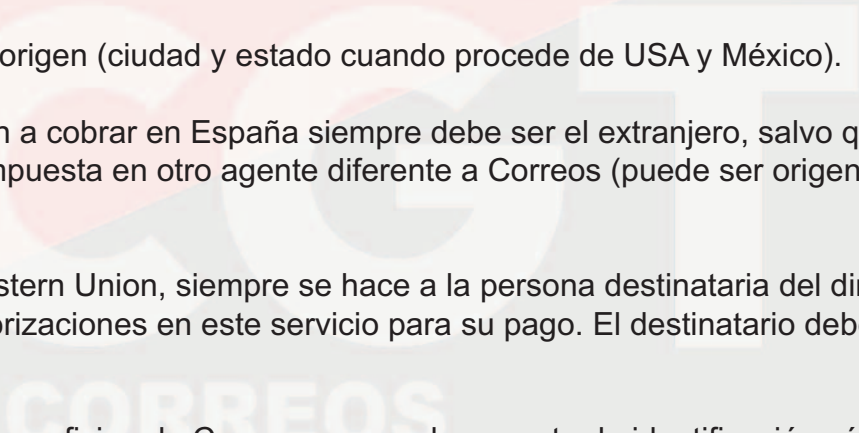
- Número de control de la Transferencia, MTCN (imprescindible).
- Nombre y apellidos del remitente.
- Importe a cobrar + - 10%.
- Ciudad y país de origen (ciudad y estado cuando procede de USA y México).

El origen de la transacción a cobrar en España siempre debe ser el extranjero, salvo que la transferencia haya sido impuesta en otro agente diferente a Correos (puede ser origen nacional en este caso).

El pago por medio de Western Union, siempre se hace a la persona destinataria del dinero, persona física. No se admiten autorizaciones en este servicio para su pago. El destinatario debe ser siempre mayor de edad (18 años).

El cliente se persona en una oficina de Correos con un documento de identificación válido y sabe el número de control MTCN (Money Transfer Control Number). En todas las operaciones de envío o recepción de dinero mediante transferencia se sigue el protocolo de PBC, en los términos que veremos seguidamente.

CORREOS



Existe un formulario para que el cliente incorpore una serie de datos básicos de la operación de pago de dinero. Es de color amarillo y en su encabezamiento figura la frase "Formulario rápido. Pago". Correos recomienda que se utilice este formulario, para evitar errores; aunque el cliente tiene también la opción de decir oralmente estos datos al empleado de atención al cliente.

Los campos de formulario rápido de recibir dinero que debe cumplimentar el cliente beneficiario en el caso que éste lo rellene son:

- Número de la tarjeta Western Union, si dispone de ella.
- Nombre del remitente: si el nombre del remitente es compuesto, el beneficiario debe incluir el segundo nombre, separándolo del primero.
- Apellidos del remitente: si el remitente tiene dos apellidos, deben constar los dos apellidos.
- Ciudad de origen.
- País de origen.
- Cantidad aproximada (+/- 10%) a recibir en moneda local o euros.
- Número de transferencia, obligatorio, MTCN.
- Mensaje, si tuviera alguno la transferencia.

Realizaremos la búsqueda del cliente beneficiario en el sistema cumplimentando una de las opciones de Búsqueda de destinatario:

- ID + Información sobre ID.
- Número de My WU o tarjeta Gold Card.
- Número de teléfono.

Si el cliente está registrado o ha utilizado el servicio de Western Union con anterioridad, el sistema Wupos-KYC volcará algunos datos del mismo.

Si la información proporcionada coincide con la que muestra la aplicación, se completa la pantalla y se completa también la pantalla siguiente, correspondiente a los datos del documento que aporta el cliente:

- Tipo de documento.
- Número de documento.
- El agente verifico los datos del cliente.
- País de emisión del documento.
- Fecha de caducidad del documento de identificación.
- Fecha de emisión del documento de identificación.
- Motivo de la transferencia:
  - Ayuda familiar/coste de vida.
  - Ahorro/inversión.
  - Regalo.
  - Pago de bienes o servicios/transacción comercial.
  - Gastos de viaje.
  - Matrícula escolar.
  - Alquiler/hipoteca.
  - Emergencia/ayuda médica.
  - Caridad/ayuda para pagos.
  - Nóminas/gastos de empleados.
  - Juegos.
- Comentarios (si los hubiera).
- País de nacimiento del beneficiario.
- Nacionalidad del beneficiario.

A continuación el sistema realizará la siguiente pregunta: ¿envía el dinero en nombre de un tercero? No/Sí. Siempre habrá que seleccionar “NO”, debido a que Western Union no admite envíos a nombre de un tercero ni autorizaciones.

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

**DATOS DEL REMITENTE** (Cumplimentar por el cliente) / **DATA SENDER** (Fill by customer)

Tarjeta N°   
 Card N°

Nombre(s)/First name (s)

Apellidos(s)/Last name (s)

Ciudad, país de donde viene el Dinero  
 City, state/province, country money sent from

Cantidad esperada (en letra)  
 Amount expected (in word)

Tipo de moneda a pagar  
 Type of money to pay

Número de Control de Transferencia  
 Money Transfer Control No

Cantidad esperada  
 Amount Expected

€

**DATOS DEL BENEFICIARIO:** Estos datos deben ser recogidos directamente del documento del beneficiario por el empleado de la oficina. Verificar siempre si es un documento válido y en vigor.

Con todos los campos completados, se pulsará el botón “El cliente ha aceptado los términos y condiciones”. Seguidamente hacemos click en Ejecutar, en la pantalla siguiente. De este modo, se activará la tableta digitalizadora Wacom para que procedamos a validar la firma del empleado que está realizando la transacción y a recoger la firma de cliente. A continuación cargamos la firma al servidor de Wupos-KYC y automáticamente aparece el mensaje de que debemos capturar una ID con foto del cliente.

Debemos adjuntar la documentación del cliente (según tipo de documento) por anverso y reverso.

Se muestran dos opciones a la hora de adjuntar la documentación:

- Escanear el documento: no lo tenemos escaneado y se procede a ello en el momento.
- Explorar: el documento está escaneado previamente y lo tenemos guardado en nuestras carpetas destinadas para ello.

Si la documentación que se observa en pantalla es correcta seleccionamos en “Sí, enviar todas las páginas” y pulsamos el botón Completado. Confirmamos que el cliente ha aceptado los términos y condiciones, con lo que se habilita la opción de pagar. Seguidamente confirmamos el pago e imprimimos el justificante para el cliente.

Con este procedimiento de recogida de firma en el dispositivo WACOM, no será necesario que se almacene el formulario de Western Union en la oficina, independientemente si es de envío o si es de pago, pues la idea es reducir en todo lo posible los almacenamientos en formato papel, ya que esta información estará recogida en los servidores de Western Union.

Finalmente se abona el importe al cliente. El límite de España por transferencia (envío o pago) es de 3.000 euros por persona y día o trimestre natural, tanto por remitente como por beneficiario.

Con ocasión de la entrada en vigor del nuevo Reglamento sobre protección de datos, desde el 25-5-2018, hay que entregar a quien realice una operación WU, las condiciones y declaración de privacidad que encontraremos en “otros servicios>imprimir términos, condiciones y declaración de privacidad”

Imprima el recibo
Close receipt

**Para Recibir dinero - Copia del Cliente**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Beneficiario:</b> LUIS SERRANO CABRERA<br><br><b>Dirección/Telefono:</b><br><i>Obligatorio/Opcional</i><br>VIA DUBLIN 7<br>MADRID<br>915953700<br><br><b> Tipo de identificación:</b> Documento de identidad emitido por el gobierno<br><br><b>Número de documento:</b> 053094009<br><br><b>Motivo de la Transacción:</b> Regalo | <b>Remitente:</b> CRISTINA ESPERA GOMEZ FERRER<br><br><b>Pregunta de verificación:</b><br><br><b>Respuesta:</b><br><br><b>Mensaje:</b> | <b>MTCN:</b> 087-022-9636<br><br><b>Fecha y hora:</b> 10-01-2017 02:09 PM CET<br><br><b>Detalles agente:</b> CORREOS Y TELEGRAFOS.C<br>DUBLIN 7 PARQUE FERIAL JUAN CARLOS I, CAMPO DE LAS NACIONES<br><br><b>Cantidad total entregada:</b> 1,00<br><br><b>País de Origen:</b> España<br><br><b>Total:</b> 1,00 Euro<br><br><b>Tipo de cambio:</b> 1,00000000<br><br><b>Cantidad y moneda a entregar en destino:</b> 1,00 Euro |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**MARKETING:** Si usted decide facilitar su correo electrónico, con ello también consiente expresamente el mantenimiento al día sobre las últimas ofertas y noticias de Western Union y socios.

**AVISO IMPORTANTE:** Los términos y condiciones se encuentran a su disposición en las oficinas de nuestros agentes así como en nuestra página web [www.westernunion.es](http://www.westernunion.es). Le aconsejamos leer los términos y condiciones, en especial los que limitan la responsabilidad de Western Union® y la protección de datos de carácter personal antes de firmar este formulario. Además de la comisión por la transferencia, Western Union® y sus agentes ganan dinero en el cambio de moneda. Por favor vea la información importante sobre tipos de cambio y otras restricciones legales que pueden retrasar su transferencia incluidas en los términos y condiciones. Protéjase del fraude, sea cauteloso cuando un desconocido le solicite un envío de dinero. No divulgue los detalles de esta transacción a terceros. En caso de que tenga una consulta en relación con el servicio, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente llamando al 900633633 (Llamada gratuita desde líneas fijas y teléfonos públicos. Para llamadas desde móviles pueden aplicarse las tarifas de red estándar. Las líneas están abiertas de lunes a domingo de 8 a 23 h.)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>La presente operación queda sujeta a los términos y condiciones que se encuentran a su disposición en las oficinas de nuestros agentes así como en nuestra página web <a href="http://www.westernunion.es">www.westernunion.es</a></p> <p>Con su firma, usted confirma que la información que ha facilitado es correcta y que ha leído y aceptado los términos y condiciones del servicio y la información adicional disponible en la oficina de nuestro agente.</p> | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <b>Firma del cliente:</b><br/> </div> <div style="width: 45%;"> <b>Firma y sello del agente:</b><br/> <div style="text-align: right; font-weight: bold;">NIP 123456</div> <div style="text-align: right; font-size: small;">Fecha: 10-01-2017</div> </div> </div> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **9.15 Opciones de entrega de Paq 24 en Oficinas**

Se ha establecido otra posibilidad de entrega de envíos Paq 24 en Oficina de Correos. El cliente solicita que se le entregue en la Oficina al fracasar el intento de entrega en su domicilio. Los envíos con esta casuística, pueden ser dados de alta en el Almacén SGIE correspondiente.

Vemos pues que tenemos tres opciones para la entrega de envíos de Correos Express en Oficina:

- 1.- Envíos dirigidos a Apartados de Correos (estos se admiten directamente en las Oficinas de Correos).
- 2.- Envíos direccionados directamente a Oficina elegida (envíos admitidos en la Red de Correos Express).
- 3.- Envíos en los que el cliente solicita la entrega en la Oficina de Correos al fracasar la entrega en el domicilio (envíos admitidos en las dos Redes).

## **9.16 La devolución en oficina**

### **9. 16.1 Envíos ordinarios**

Los envíos postales que no han sido retirados por los destinatarios o personas autorizadas, se declaran sobrantes en la Oficina de destino una vez transcurridos los plazos de permanencia en la misma y se devuelven a la Oficina de origen para su entrega al remitente. Estos envíos se cursan al Centro de Tratamiento correspondiente en D+1 desde su liquidación como SOBRANTES.

Se devuelven inmediatamente a la Oficina de origen, siempre que conste el remite, aquellos envíos que no se han podido entregar al destinatario por:

- Rehusado.
- Desconocido.
- Fallecido sin herederos.
- Ausente sin dejar señas.

Si al intentar la devolución comprobamos que no consta el remite, el envío debe pasar al almacén del Archivo de la Oficina de destino.

Si tras la devolución de los envíos a la Oficina de origen, tampoco se pudiera realizar la entrega en la oficina de origen, por agotarse el plazo de permanencia en la misma, estos envíos deberán pasar al almacén del Archivo de la oficina de origen.

Como criterio general el plazo de permanencia en la Oficina para los envíos ordinarios es de 15 días naturales (a excepción de Apartados y Archivo). Si transcurrido este tiempo no han sido retirados, se procede a su devolución a origen para su intento de entrega al remitente.

Diariamente se deben retirar los envíos sobrantes de los almacenes de la Oficina, por haber superado el plazo de permanencia:

- ALMACEN DE AVISADOS: 15 días naturales.
- ALMACEN DE NO DOMICILIARIA: 15 días naturales.
- ALMACEN DE LISTA: 15 días naturales.
- ALMACEN DE ARCHIVO: Permanecen en el Archivo de la oficina y se enviarán en la fecha y forma que en cada caso determine la Dirección de Zona correspondiente.
- CASILLEROS DE APARTADOS (Particulares y de Franqueo en Destino): Deben permanecer en la Oficina a disposición del titular del apartado hasta la baja o no renovación del mismo.

### **9.16.2 Liquidación automática de Sobrantes registrados en Oficina**

Este desarrollo consiste en automatizar el paso de todos los envíos sobrantes de Oficina a las situaciones de Devuelto a origen, o pasado a archivo, según corresponda. Se pretende así reducir los tiempos destinados a las tareas internas que no aportan valor. Se gestionan a diario desde SGIE> CONTROL/CONSULTAS> SOBRANTES ALMACEN, diariamente se obtiene el listado de envíos SOBRANTES (la aplicación permite su impresión).

Podemos seleccionar la fecha, los filtros que se necesitan y pulsamos aceptar. Nos aparecen los envíos a liquidar, pulsamos el botón “Liquidación Automática”. El sistema nos muestra un resumen de los envíos liquidados. Si hubiera algún envío liquidado como sobrante que se requiera reetiquetar, entonces aparece activo el botón Reetiquetar; lo pulsamos y aparece la secuencia de reetiquetado, indicando el código del paquete a reetiquetar y el número de orden; a partir de aquí vamos generando las etiquetas de devolución.

Verificamos que no existen más sobrantes, realizando una consulta, y finalmente rellenaremos y matasellaremos los campos obligatorios para la devolución de cada envío.

### **9.16.3 Otras situaciones**

Con los envíos Paq Premium y Paq Estándar estacionados que, transcurrido el plazo establecido para su estacionamiento, no se hayan recibido instrucciones del remitente, se procede a su devolución por el motivo que fue estacionado.

También cabe tener en cuenta que el remitente de cualquier envío puede solicitar en la oficina de origen el cambio de señas o devolución de sus envíos mediante solicitud por escrito, en la que figuren todos los datos del envío y las instrucciones oportunas (señas de reexpedición, solicitud de devolución, etc.). Cuando se trate de correspondencia registrada, debe presentar el resguardo de admisión. Cuando se trate de correspondencia admitida sin resguardo, la descripción de las características externas del envío.

Estas instrucciones se cursan a destino por vía telegráfica. El cliente solicitante de la devolución debe abonar el importe de un Aviso de Servicio Tasado y los gastos de devolución (si se trata de paquete que ha de abonar gastos de devolución o giro) y de reexpedición, en su caso.

Algunos envíos registrados sobrantes requerirán un tratamiento específico: los Paq Premium y Estándar y algunos tipos de notificaciones, y por tanto una liquidación unitaria.

Los Paq Premium y Paq Estándar objeto de devolución serán aquellos que se encuentren en alguna de estas situaciones:

- Envíos avisados por cartería y no retirados por el destinatario (SOBRANTES).
- Envíos para entregar en oficina, bien sea modalidad referencia o elegida, no retirados por el destinatario (SOBRANTES).
- Envíos sobre los que se ordene su devolución desde la gestión de estacionados o cuando haya transcurrido el plazo estipulado del que dispone el remitente para la gestión de envíos estacionados, sin que se haya recibido instrucción al respecto.

Para estos envíos SOBRANTES, la operativa en SGIE es similar a la del resto de envíos registrados. Cuando la devolución se produce por orden del remitente o por superar el plazo de permanencia en el almacén de Estacionados sin obtener respuesta de éste, se deberá devolver a través de Gestión de Estacionados> Salida de Almacén. En ambos casos, tras realizar las tareas descritas, hay que reetiquetar el envío.

Las notificaciones "N3. Notificación tercer intento tarde" no entregadas en la oficina, cuando finalice su periodo de permanencia en Lista, serán liquidadas por las oficinas en SGIE de manera diferente, según exista o no Unidad de Servicios Especiales en las localidades:

- Con USE: Se liquidan como "Tercer intento de entrega".
- Sin USE: Se liquidan como "Sobrante/No retirado en oficina".

Una vez liquidados los envíos se cursan a la Unidad de Servicios Especiales de la localidad o al Centro de Control Provincial, según el caso.

Las notificaciones "NE. Notificación informatizada tercer intento buzón" avisadas, una vez finalizado el plazo de permanencia en Lista de la oficina (7 días naturales), se liquidan en SGIE como "SOBRANTE (No entregada en oficina)".

Una vez liquidadas, se desprende el AR y se cumplimenta la casilla 9 de NO RETIRADO y la casilla 13 DEPÓSITO EN BUZÓN. Los envíos sin sus AR se cursan a la Unidad de Reparto correspondiente para su depósito en buzón como correo ordinario, es decir, sin incluir en despacho alguno.

El control en SICER de los AR se realiza junto con el grupo de envíos entregados.

El resto de Notificaciones avisadas que, bien por haber transcurrido el plazo de permanencia en Oficina a disposición del destinatario sin que hayan sido retiradas o bien por otras causas (rehusado, etc.) deban ser devueltas a origen, se tratarán como los demás envíos registrados.

## 9.16.4 La operativa de devolución

Con la correspondencia sin AR que va a ser devuelta al remitente se realizan las siguientes operaciones:

Desde inicios de 2018 existe una nueva operativa:

### • ENVIOS REGISTRADOS:

1. Una vez liquidados los sobrantes, se separan los SICER del resto, y la paquetería.
2. En SGIE>reimpresión de etiqueta de devolución, se indica la cantidad de etiquetas que queremos imprimir y aceptamos. Saldrá una ventana para indicar nuestro C corporativo y nuestra contraseña; aceptamos. Saldrá una ventana para que firmemos en la tableta; aceptamos.
3. Ponemos una etiqueta en el anverso de cada envío que no sea paquetería, sin tapar códigos ni direcciones.
4. Ponemos el sello de fechas, el NIP y la firma de quien realiza la devolución, sólo en los envíos con AR.
5. La paquetería, en el momento de la liquidación como sobrante, genera una etiqueta de devolución que ponemos sobre la que tiene de origen.

### • ENVIOS ORDINARIOS:

En cada envío ordinario, sólo ponemos una etiqueta de las que hemos generado en SGIE, en el anverso, sin tapar códigos ni direcciones.

Los Paq 10, 14 y 24 de Correos Express sobrantes no requieren que se rotule su devolución, solamente se liquidan como Sobrante desde SGIE.

- Si la oficina no tiene recogida de CEX, los envíos devueltos se clasifican y contenerizan independientemente del resto de envíos, en el mismo contenedor que la paquetería admitida de Correos Express.
- Si la oficina tiene recogida de CEX, tras liquidar el envío como sobrante en SGIE, el sistema genera una petición de recogida automática para la devolución de dicho envío. Cuando el empleado de Correos Express se persone a recoger el envío devuelto, se priorizará su atención. El proceso finaliza al firmar la entrega en el dispositivo del empleado de Correos Express.

Con los giros sobrantes se confecciona un nuevo giro al remitente. Las libranzas de aquellos giros no pagados en el plazo de permanencia en Oficina, no se devuelven a origen.

Los burofax y telegramas que no se han recogido por el destinatario o persona autorizada en el plazo de permanencia en Oficina, se liquidan como sobrantes y se han de mandar para su destrucción controlada, en ningún caso se han de archivar con la documentación.

Periódicamente, y como mínimo cada 15 días, es necesario realizar el control de almacenes para detectar posibles errores o faltas en el almacenaje de envíos registrados. Esto es especialmente

importante para los envíos con importes asociados. SGIE permite llevar un control de los diferentes almacenes de la oficina a través de la utilidad Cuadre de Almacén.

#### **9.16.5 La conservación de los envíos sobrantes**

Los operadores postales mantendrán en depósito los envíos considerados sobrantes en la Unidad de origen (o en la de destino, si no se puede devolver el envío). Con carácter general, los envíos postales declarados sobrantes permanecerán en depósito un plazo máximo de 6 meses a contar desde dicha declaración, pudiendo el remitente, el destinatario o aquellos que se subroguen en sus derechos recuperar dichos envíos, previa comprobación de su identidad y abono de los derechos de almacenaje que correspondan, en su caso. Pasado este plazo, se considerarán caducados.

Los envíos postales con valor declarado que no pudieran devolverse se conservarán durante 3 años a disposición de las personas que se consideren con derecho a ellos; pasado este plazo, se considerarán caducados y podrán enajenarse. Su producto se destinará a cubrir los gastos del depósito de dichos envíos. El resto recibirá el tratamiento que establece el Código Civil y la Ley de Patrimonio del Estado para los bienes muebles abandonados. En todo caso, se garantizará el derecho al secreto de las comunicaciones.

Los giros que hayan sido devueltos a los remitentes y no hayan sido cobrados dentro de plazo (hasta el día veinticinco del mes siguiente a su recepción), serán declarados sobrantes, quedando sus importes a disposición del remitente o de sus legítimos derechohabientes, durante un plazo de 2 años a partir de la fecha de imposición.

Los giros que por su cuantía no cubran los gastos del giro de devolución se procederá a caducarlos al finalizar su plazo de validez en la oficina de destino, pasando directamente a la situación de sobrantes.

Una vez hayan transcurrido los dos años desde el día de su imposición sin que el remitente ni el destinatario reclamen el importe del giro, éste quedará en depósito de Correos, donde prescribirá en el plazo de 4 años (según la Ley General Presupuestaria) desde el día de la imposición.

#### **9.16.6 El tratamiento de los envíos postales caducados**

Antes de iniciar cada proceso de tratamiento de los envíos postales caducados, se constituirá una Comisión, que estará formada por el correspondiente Director de Zona, o persona en quien delegue, que ejercerá la presidencia, además de un empleado designado por dicho Presidente de entre los responsables de dicha Dirección, y de un representante de la Dirección de Auditoría e Inspección de Zona que se encuentre especializado en materia de seguridad. También podrá requerirse la participación del personal auxiliar que sea necesario.

No obstante, cuando en una misma Dirección de Zona concurren varios procesos de tratamiento de dichos envíos, podrán constituirse Comisiones diferentes para cada uno de ellos que, en todo caso, tendrán la composición antes detallada.

El proceso de tratamiento de los envíos postales caducados se desarrolla en un único día, por ello su periodicidad queda a criterio de la Comisión, en función de volumen de correspondencia a tratar, aunque deberá realizarse al menos una vez al semestre.

El Director de Zona, o la persona delegada, deberá comunicar a la Secretaría General de Correos con al menos 15 días de antelación la fecha, hora y lugar previsto para proceder al tratamiento de los envíos postales caducados, a fin de que se pueda informar con tiempo al órgano regulador, por si quisiera personarse en las actuaciones.

El día señalado habrá de confeccionarse un Acta, donde se especifiquen las actuaciones desarrolladas y los responsables que intervienen. Una vez formalizada, deberá enviarse a la Secretaría General el documento original de dicho Acta para su posterior remisión al Órgano Regulador, salvo que se hubiese entregado el mismo día de las actuaciones, en cuyo caso habrá de remitirse una copia para archivo de la Secretaría General. En todo caso, la Comisión deberá custodiar también una copia del Acta.

Procederá la destrucción de aquellos envíos postales sin valor declarado que hayan sido declarados sobrantes y posteriormente caducados, garantizando en todo caso el secreto de las comunicaciones. El tratamiento de los envíos postales caducados se realizará en aquellas instalaciones (propias o de un tercero) que se encuentren dotadas de los medios apropiados para garantizar un desarrollo adecuado de las operaciones de destrucción (escáneres, máquinas inutilizadoras de papel, etc.). En el proceso de tratamiento de los envíos postales caducados se distinguirá si tienen o no valor declarado y, dentro de estos últimos, si tienen carácter actual y personal o no:

- Los envíos postales caducados, sin declaración de valor, con carácter actual y personal: tarjetas postales, cartas y paquetes en cuya cubierta se manifieste expresamente ese carácter, serán objeto de destrucción y de trituración de forma que queden inutilizados e ilegibles. Podrá inspeccionarse el contenido de estos envíos mediante escáneres para reconocer contenidos cuya naturaleza requiera un tratamiento específico de destrucción. Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar el secreto de las comunicaciones y la seguridad y salud de los intervinientes. El tratamiento de los residuos generados por la destrucción de los envíos cumplirá los requisitos de la norma ISO 14001:2004.
- Los envíos postales caducados, sin declaración de valor y sin carácter actual o personal serán destruidos, no siendo posible la donación del contenido de ningún envío, cualquiera que sea su naturaleza. Estos envíos podrán abrirse cuando se considere necesario para determinar la naturaleza de su contenido y para efectuar de manera más adecuada su destrucción, garantizando en todo caso el secreto de las comunicaciones y la seguridad y salud de los intervinientes. El tratamiento de los residuos generados por la destrucción de los envíos cumplirá los requisitos de la norma ISO 14001:2004.
- Los envíos postales caducados con valor declarado podrán enajenarse una vez transcurrido el plazo de 3 años en que habrán de permanecer a disposición de las personas que se consideren con derecho a ellos. La enajenación del contenido de valor se realizará mediante el procedimiento operativo que determine la Dirección de Planificación y Finanzas.

### 9.17 La liquidación

Al finalizar la jornada, las personas que hayan realizado entregas de envíos con importes asociados en la Oficina, deberán realizar la liquidación de éstos al responsable de la Oficina o persona encargada:

- Reembolsos: Listado de SGIE de Reembolsos Cobrados e importes cobrados.
- Giros: Libranzas de giros pagados al destinatario y firmadas por este.
- Trámites aduaneros: Documento Tributario Aduanero (DTA-Justificante para la Oficina) y los importes cobrados.
- Envíos devueltos al remitente con tasa de devolución: importes cobrados.

Para verificar que la liquidación es correcta, la persona de ventanilla, tras liquidar los envíos o giros en SGIE como entregados, comprobará a través de SGIE / CUADRE DE LA UNIDAD, seleccionando su usuario, que los datos que figuran en este informe de SGIE y la documentación e importes a liquidar son coincidentes.

El responsable verificará a través de la utilidad CUADRE DE UNIDAD de SGIE, seleccionando el usuario correspondiente, que los importes liquidados corresponden con los datos recogidos en SGIE.

Una vez realizada la liquidación de todos los usuarios, a través de SGIE / CUADRE DE LA UNIDAD, marcando el check "Cuadre de Unidad", el responsable confirma la coincidencia del informe de SGIE con los importes liquidados.

Tras cerrar la caja de SGIE, el sistema genera e imprime por SGIE el Código de Control de Cobros, cuyo importe deberá ser coincidente con el metálico recaudado por el responsable.

Las Unidades de Reparto liquidarán importes con la Oficina a través del Código de Control de Cobros de reparto, mediante la entrega al responsable de la Oficina o persona encargada del código de control impreso en SGIE y los importes. La cantidad indicada en el documento Código de Control de Cobros de Reparto y el importe liquidado con la Oficina, deben ser coincidentes. En ningún caso se aceptarán liquidaciones si estos conceptos no son coincidentes.

Los conceptos recogidos en el código de control son:

- REEMBOLSOS ENTREGADOS.
- GIROS.
- IMPORTES POR TRAMITACIONES ADUANERAS.
- FACTAJE.
- TASAS POR SOLICITUD DE ENTREGA A DOMICILIO.
- TASAS POR DEVOLUCIÓN DE PAQUETERÍA.

El responsable de la Oficina o persona encargada, confirmará los códigos de control de cobros (UEO y Reparto) en IRIS para su consolidación en el balance contable.

Mediante esta operación es el sistema el que de manera automática, generará los giros procedentes de reembolsos tanto nacionales como internacionales a sus destinatarios y consolida en el Balance contable de la Oficina los importes descritos. Si durante la operación de confirmar el código de control en IRIS, surgieran incidencias o determinados importes no se volcarán correctamente, no se tiene que confirmar el código y se trasladará la incidencia al CAU.

### **9.18 La forma de actuar ante casos de fraude**

Existe la posibilidad de que el cliente manifieste en el momento de la entrega de un envío contra reembolso que cree ser objeto de un fraude. En tal caso, actuaremos como se indica a continuación, en los siguientes supuestos.

En el primer supuesto, el cliente, antes de retirar el envío y ante su apariencia (tamaño, peso, etc.) sospecha de un posible fraude, manifestándolo al empleado que realiza la entrega, éste debe suspender la entrega del envío:

- El cliente puede solicitar que sea devuelto al remitente por rehusado.
- El cliente puede manifestar, ante la sospecha de un posible fraude, su intención de denunciar el hecho a la Policía, por lo que puede solicitar que el envío permanezca en el Almacén hasta ser declarado Sobrante. En estos casos, el empleado debe comunicar al cliente que ha de presentar copia de la denuncia y procederá a colocar de nuevo el envío en el Almacén de la Oficina.

En el segundo supuesto se realiza la entrega del envío contra firma del destinatario: el destinatario firma en la tableta digitalizadora, se cobra el importe del reembolso y se liquida en SGIE como entregado. En el caso de que el cliente tras abrir el envío, compruebe que el contenido no se corresponde con lo esperado, manifestando que se trata de un posible fraude, el empleado le debe comunicar que para proceder a cualquier actuación, el cliente tiene que presentar en la Oficina una copia de la denuncia. Hay que informar al cliente que debe presentar la copia de la denuncia en la misma fecha en que se detecta el posible fraude y que, en cualquier caso, toda actuación encaminada a detener el pago al remitente del envío, debe venir precedida de diligencias policiales y/o judiciales que así lo exijan.

Una vez que el cliente aporta la copia de la denuncia, el Director de la Oficina procede a realizar las siguientes tareas:

1. Cambiar el envío de situación en SGIE, pasándolo a ALTA EN ALMACEN.
2. Enviar por fax la copia de la denuncia a la Dirección de Relaciones Institucionales.  
Fax 23.302 o 23.591.
3. Enviar correo electrónico a los siguientes destinatarios:
  - Jefatura de Red de Oficinas de la Zona.
  - Subdirección de Red de Oficinas.
  - Subdirección de Servicios Financieros.
  - Dirección de Relaciones Institucionales.

Aunque se cambie la situación del envío, en ningún caso se devolverá el importe del reembolso al destinatario, procediendo en estos casos a contabilizarlo en la cuenta de Partidas Pendientes del Balance de Tesorería de la Oficina, durante los días que dure la tramitación y hasta el cambio de situación del envío a ENTREGADO AL DESTINATARIO.

Tras la recepción de la denuncia y cambio de situación del envío, la Oficina dará un plazo de 7 días naturales para que el destinatario pueda realizar los trámites necesarios ante la autoridad administrativa y/o judicial y dar un tiempo suficiente para que puedan realizarse diligencias policiales y/o judiciales.

Si en el plazo de 7 días naturales, la Oficina recibe diligencias policiales y/o judiciales exigiendo la paralización del pago al remitente del envío, en el momento de su recepción se procede a volver a cambiar la situación del envío, liquidándolo como ENTREGADO AL DESTINATARIO.

Si una vez transcurridos 7 días naturales desde la recepción de la copia de la denuncia en la Oficina, no se han recibido dichas diligencias, la Oficina procederá, igualmente a cambiar la situación del envío, liquidándolo como ENTREGADO AL DESTINATARIO.

En el caso de que la copia de la denuncia sea aportada por el cliente en días posteriores, el envío estará ya en situación de Entregado y confirmado en IRIS el CCC. En estos casos el Director de la Oficina deberá comunicar al cliente que ya se ha procedido a realizar la orden de pago al remitente y que la Oficina no puede realizar ninguna otra actuación. Solo con la presentación de diligencias policiales y/o judiciales exigiendo la paralización del pago al remitente del envío se puede intentar paralizar la orden de pago y solo será posible en el caso de que estas diligencias lleguen antes de su pago efectivo.

En este caso, el Director procederá a enviar copia de la denuncia a la Jefatura de Red de Oficinas de la que dependa.

Cuando la Oficina reciba las diligencias policiales y/o judiciales, el Director procederá a la confirmación en IRIS del CCC al cierre de la jornada, como viene siendo habitual, y siempre que éste no haya sido confirmado en fechas anteriores. En cualquiera de los casos, estuviera ya confirmado el CCC o se confirme en la fecha de recepción de diligencias, el Director procederá a realizar las siguientes tareas:

1. Enviar por fax la copia de las diligencias a la Dirección de Relaciones Institucionales. Fax 23.302 o 23.591.
2. Enviar correo electrónico a los siguientes destinatarios:
  - Jefatura de red de oficinas de la Zona.
  - Subdirección de Red de Oficinas.
  - Subdirección de Servicios Financieros.
  - Dirección de Relaciones Institucionales.

| Plazos de Permanencia en Oficinas de los Envíos |                               |               |
|-------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|
| PRODUCTO                                        | PLAZO                         | TIPO DE PLAZO |
| Agencia Tributaria                              | 7                             | Naturales     |
| Burofax                                         | 30                            | Naturales     |
| Certificado                                     | 15                            | Naturales     |
| Certificado contra reembolso                    | 15                            | Naturales     |
| Certificado informatizado 2 - 15                | 15                            | Naturales     |
| Certificado internacional                       | 15                            | Naturales     |
| Certificado urgente                             | 15                            | Naturales     |
| Certificado informatizados 1                    | 15                            | Naturales     |
| Certificado informatizados 2                    | 7                             | Naturales     |
| CUI                                             | 15                            | Naturales     |
| EPG                                             | 15                            | Naturales     |
| Facturas Fiscales                               | 15                            | Naturales     |
| Giro ordinario                                  | Día 25 del mes siguiente      |               |
| Giro UPU                                        | Último día del mes siguiente  |               |
| Giro urgente                                    | Día 25 del mes siguiente      |               |
| Publicorreo                                     | 15                            | Naturales     |
| Libros entrega oficina + 500 gr.                | 15                            | Naturales     |
| Notificación inform. digitalizada               | 7                             | Naturales     |
| Notificación informatizada                      | 7                             | Naturales     |
| Notificación inform. 3ª buzón                   | 7                             | Naturales     |
| Notificación inform. Urg. 2 inten.              | 7                             | Naturales     |
| Notificación inform. Urg. 3 inten.              | 7                             | Naturales     |
| Notificaciones no informatizadas                | 7                             | Naturales     |
| Notificaciones Tesorería S. Social              | 7                             | Naturales     |
| Paquete Azul                                    | 15                            | Naturales     |
| Paquete Azul contra reembolso                   | 15                            | Naturales     |
| Paq estándar<br>(modificable por contrato)      | 15                            | Naturales     |
| Paquete postal internacional                    | 15                            | Naturales     |
| Paq Today<br>(modificable por contrato)         | 15                            | Naturales     |
| EMS Postal Exprés internacional                 | 15                            | Naturales     |
| Tarjeta Bco. (Documento Banco)                  | 15                            | Naturales     |
| Telebén                                         | Día 10 mes siguiente al aviso |               |
| Telegrama                                       | 30                            | Naturales     |
| Valor Filatélico                                | 15                            | Naturales     |

## PLAZOS DE ENTREGA 1

| PRODUCTO                                                                                                                                                                                                            | NACIONAL                                                                                                                                                                                                       | INTERNACIONAL                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CARTA ORDINARIA</b><br><b>CARTA CERTIFICADA</b><br><b>POSTAL ORDINARIA</b><br><b>POSTAL CERTIFICADA</b><br><b>SOBRES PREPAGADOS Y PREFRANQUEADOS</b><br><b>CECOGRAMA</b><br><b>CCRI</b> (ver ficha del producto) | El <b>93 %</b> de los envíos deben entregarse en <b>3 días hábiles</b> en todo el territorio nacional<br><br>Local: <b>1 día hábil</b><br>Provincial: <b>2 días hábiles</b><br>Nacional: <b>3 días hábiles</b> | Europa: <b>de 2 a 4 días hábiles</b> (el plazo medio puede variar según origen y destino)<br><br>Resto de destinos, según país                                                                                              |
| <b>CARTA URGENTE</b><br><b>CARTA CERTIFICADA URGENTE</b><br><b>POSTAL URGENTE</b><br><b>POSTAL CERTIFICADA URGENTE</b>                                                                                              | 1 día hábil<br><br>(Carta certificada: <b>90%</b> de los envíos)                                                                                                                                               | Europa: <b>de 1 a 3 días hábiles</b><br><br>Resto de destinos: según países.                                                                                                                                                |
| <b>VALIJA</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>1 Día hábil</b>                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PAQ TODAY</b>                                                                                                                                                                                                    | Plazo de entrega garantizado <b>el mismo día</b> de su imposición<br><br>Recogida: hasta las 14 horas<br>Entrega: de 15 a 21 horas                                                                             |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PAQ PREMIUM</b>                                                                                                                                                                                                  | Garantizado el <b>90%</b> de los envíos en <b>48 horas</b><br><br>VER FICHA PRODUCTO                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PAQ ESTÁNDAR</b><br><b>PAQ RETORNO</b><br><b>PAQ RETORNO PREMIUM</b>                                                                                                                                             | VER FICHA PRODUCTO                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PAQUETE AZUL</b>                                                                                                                                                                                                 | Península, Baleares, Ceuta y Melilla:<br><b>de 3 a 5 días hábiles</b><br><br>Islas Canarias:<br><b>8 días hábiles</b>                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PAQ BICICLETA</b>                                                                                                                                                                                                | Capitales de provincia: <b>48 horas</b><br>Resto: <b>72 horas</b>                                                                                                                                              | <b>De 8 a 10 días hábiles</b>                                                                                                                                                                                               |
| <b>PAQUETE INTERNACIONAL LIGHT</b>                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                | Principales destinos europeos: <b>entre 3 y 5 días</b><br><br>Rusia: <b>a partir de 9 días</b><br><br>Principales destinos en América: <b>entre 5 y 8 días</b><br><br>Principales destinos en Asia: <b>entre 6 y 8 días</b> |
| <b>PAQ STANDARD INTERNACIONAL</b><br><b>PAQ PREMIUM INTRNACIONAL</b><br><b>EMS</b>                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                | Europa: <b>de 4 a 8 días hábiles</b> (plazo promedio indicativo según origen/destino)<br><br>Resto de destinos: <b>según país</b>                                                                                           |
| <b>PAQUETE INTERNACIONAL ECONÓMICO</b>                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                | Europa: <b>de 8 a 10 días hábiles</b><br><br>Resto de destinos: <b>según país</b>                                                                                                                                           |
| <b>TMALL GLOBAL</b> (comercio con China)                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                | <b>14 días estimados</b>                                                                                                                                                                                                    |
| <b>EPG</b>                                                                                                                                                                                                          | Entrega a domicilio en un <b>plazo medio de 48 horas</b><br>VER FICHA PRODUCTO                                                                                                                                 | <b>Correos NO envía este producto al extranjero</b>                                                                                                                                                                         |

## PLAZOS DE ENTREGA 2

| PRODUCTO                                                                                            | NACIONAL                                                                                               | INTERNACIONAL                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PUBLICORREO PLUS<br>PUBLICORREO ESTÁNDAR<br>PUBLICORREO ÓPTIMO<br>PUBLICORREO PREMIUM<br>PUBLIBUZÓN | Entre <b>2 y 6 días hábiles</b> (en <b>4 días hábiles</b> , el <b>90 %</b> de los envíos)*             |                                                                                                         |
| PUBLICACIONES PERIÓDICAS                                                                            | El <b>90 % de los envíos en 4 días hábiles</b> como máximo en todo el territorio nacional para envíos* | Europa, de <b>3 a 8 días hábiles</b>                                                                    |
| LIBRO                                                                                               | Entre <b>2 y 6 días hábiles</b> (el <b>95 % en 6 días hábiles</b> ).                                   | Europa: de <b>3 a 8 días hábiles</b>                                                                    |
| PUBLICORREOS ESTÁNDAR INTERNACIONAL                                                                 |                                                                                                        | Europa: de <b>5 a 8 días hábiles</b> (promedio según origen/destino).<br>Resto de destinos: Según país. |

\*Estos plazos solo serán válidos para envíos depositados antes de las 16:00 horas en oficinas de admisión con turno de tarde o antes de las 14:30 horas en oficinas con horario solo de mañana.

| PRODUCTO          | NACIONAL                                                                                                                                       |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BALEARES EXPRESS  | <b>2 días laborables</b> siguientes a la admisión para Mallorca e Ibiza y en <b>3 días</b> , para el resto de las Islas Baleares               |
| CANARIAS EXPRESS  | El <b>siguiente día laborable</b> al de su admisión en Gran Canaria Y Tenerife Y <b>dos días laborables</b> en el resto de Islas Canarias      |
| CANARIAS AÉREO    | <b>2 días laborables siguientes</b> al de su admisión en Gran Canaria y Tenerife, y <b>3 días laborables</b> en el resto de las Islas Canarias |
| CANARIAS MARÍTIMO | Entrega <b>entre 7 y 10 días</b> siguientes al de su admisión                                                                                  |

| PRODUCTO                           | NACIONAL                                                                                                                                                                                                | INTERNACIONAL                 |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| GIRO NACIONAL ORDINARIO            | Entre <b>3 y 5 días hábiles</b>                                                                                                                                                                         |                               |
| GIRO NACIONAL URGENTE              | <b>En 6 horas</b> (para envíos depositados en oficina antes de las 13.00 h y destinados a localidades con unidades de reparto especial) o a la mañana del siguiente día hábil (para el resto de envíos) |                               |
| GIRO NACIONAL INMEDIATO            | Disponibilidad inmediata, de <b>5 a 15 minutos</b> , en cualquier oficina de Correos                                                                                                                    |                               |
| GIRO NACIONAL DE INGRESO EN CUENTA | <b>3 días.</b>                                                                                                                                                                                          |                               |
| GIRO ELECTRÓNICO ZONA 1 (EUROGIRO) |                                                                                                                                                                                                         | De <b>4 a 6 días hábiles.</b> |
| GIRO UPU ELECTRÓNICO IFS           |                                                                                                                                                                                                         | <b>15 minutos</b>             |

### PLAZOS DE ENTREGA 3

| PRODUCTO  | NACIONAL                                                                                                                                                        | INTERNACIONAL |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| TELEGRAMA | <b>D + 0</b> en localidades con USE, admitidos antes de las 13,00 horas.<br><b>D + 1</b> dirigidos a localidades con USE, admitidos después de las 13,00 horas. | Según país.   |

| PRODUCTO                      | NACIONAL                                                                                                                                                      | INTERNACIONAL                                   |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| BUROFAX PREMIUM               | <b>D + 0</b> en localidades con USE, admitidos antes de las 13,00 horas<br><b>D + 1</b> dirigidos a localidades con USE, admitidos después de las 13,00 horas |                                                 |
| BUROFAX PREMIUM PLUS          | <b>D + 0</b> en localidades con USE, admitidos antes de las 13,00 horas<br><b>D + 1</b> dirigidos a localidades con USE, admitidos después de las 13,00 horas |                                                 |
| BUROFAX BÁSICO PLUS           | <b>D + 1</b> (asignado para ser repartido por la red ordinaria, aunque en la localidad haya USE)                                                              |                                                 |
| BUROFAX INTERNACIONAL PREMIUM |                                                                                                                                                               | Correos no asume fecha de compromiso de entrega |

| PRODUCTO                                      | NACIONAL |
|-----------------------------------------------|----------|
| CORREOS TARGET<br>CORREOS ADD<br>CORREOS DATA | 5 DÍAS   |

| TRATAMIENTO DE LOS ENVÍOS SICER                                 |                                                                                                                             |                                       |                                       |                                                                                                 |                                               |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 | Característica<br>Diferencial                                                                                               | Intentos de<br>entrega a<br>Domicilio | Plazo en<br>Lista (días<br>naturales) | Identificación<br>Anverso<br>Envío                                                              | ¿Integra<br>Aviso de<br>Llegada?              | Formato<br>del A/R                                                       | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NOTIFICACIONES                                                  |                                                                                                                             |                                       |                                       |                                                                                                 |                                               |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Notificación<br>Informatizada                                   |                                                                                                                             | 2                                     | 7                                     | Notificación<br>Informatizada<br>y acto<br>administrativo<br>(citación,<br>expediente,<br>etc.) | Según<br>Clientes                             | Color<br>Marrón                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Notificación<br>Informatizada<br>Tercer intento<br>tarde N3     | Último<br>intento de<br>entrega<br>a domicilio                                                                              | 2 + 1                                 | 7                                     | Notificación<br>informatizada<br>Tercer intento<br>Tarde                                        | Aviso<br>informativo<br>y aviso<br>de llegada | Color<br>Verde                                                           | Para capitales y Administraciones:<br>Se marca en el AR como<br>NO retirado en Oficina.<br><br>No se cumplimenta la casilla<br>correspondiente al empleado<br>que realiza la entrega ni se sella.<br><br>Se cursa a la UR correspondiente<br>acompañado con el listado<br>emitido por Serade. |
| Notificación<br>informatizada<br>con Lista<br>y buzón NE        | Último<br>intento<br>de entrega<br>en buzón                                                                                 | 2                                     | 7                                     | Notificación<br>informatizada<br>Tercer intento<br>Buzón                                        |                                               | Color<br>amarillo<br>con franja<br>transversal<br>roja                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Notificación<br>informatizada<br>de la<br>Agencia<br>Tributaria | En la parte<br>superior del<br>AR figura<br>una fecha<br>límite<br>superada la<br>cual no se<br>debe realizar<br>la entrega | 2                                     | 7                                     | Notificación<br>informatizada                                                                   | No                                            | Color azul<br>integrado<br>en el sobre<br>(corte<br>mediante<br>trepado) | <b>Hay que indicar<br/>la hora de entrega<br/>en el AR</b>                                                                                                                                                                                                                                    |
| Notificaciones<br>informatizadas<br>Digitalizadas               | Digitalización<br>del AR                                                                                                    | 2                                     | 7                                     | Notificación<br>informatizada<br>Digitalizada                                                   |                                               | Color<br>amarillo                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| CERTIFICADOS                                                    |                                                                                                                             |                                       |                                       |                                                                                                 |                                               |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Certificado<br>informatizado<br>2                               |                                                                                                                             | 2                                     | 7                                     | Certificado<br>informatizado<br>con<br>2 entregas                                               | Aviso<br>informativo<br>y aviso<br>de llegada |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Certificado<br>informatizado<br>2_15                            |                                                                                                                             | 2                                     | 15                                    |                                                                                                 |                                               |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Certificado<br>informatizado<br>C1                              | Un solo<br>intento de<br>entrega a<br>domicilio                                                                             | 1                                     | 15                                    | Certificado<br>informatizado<br>1_15                                                            |                                               | Color<br>gris                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Certificado<br>Documento<br>TC                                  | Asegurado<br>(tarjetas de<br>crédito,<br>talonarios<br>de c/c y<br>documentos<br>de especial<br>seguridad                   | 2                                     | 7                                     | Certificado<br>Documento<br>TC                                                                  | Aviso<br>informativo<br>y aviso<br>de llegada |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |