

## **TEMA 11. OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

A lo largo de este tema veremos aquellos productos y servicios que ofrece Correos y no han sido estudiados con anterioridad. Algunos de estos productos son complementarios de los que hemos visto en temas de la primera parte del manual; otros son productos nuevos, que no guardan relación con los servicios que ha prestado Correos tradicionalmente.

### **11.1 Los servicios complementarios**

Dentro de este bloque se incluyen el apartado postal, el buzón de vacaciones y el reenvío postal.

#### **11.1.1 El apartado postal**

El apartado es una dirección postal existente en las oficinas de Correos, asignada a una persona física (el titular principal), jurídica o institución pública o privada, de forma singularizada. Consiste en un número o serie alfanumérica y para mayor comodidad tiene la opción de entrega a domicilio.

El depósito de envíos se hará en casilleros cerrados ubicados en las dependencias postales. Cuando no existan casilleros disponibles o el volumen, tamaño o naturaleza de los envíos lo exija, la correspondencia se depositará en el interior de las oficinas.

La vigencia del apartado es de fecha a fecha desde el 15/06/2015, es decir, en los anuales desaparece el año natural, igualmente ocurre con los trimestrales y mensuales. Como excepción, la vigencia de los apartados anuales suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de la modificación citada, (el 15/06/2015), sigue siendo el año natural.

El pago de la suscripción del apartado puede hacerse en:

- Metálico, tarjeta bancaria , tarjeta de cliente (más cerca), o
- En diferido, cuando se abran con cargo a un contrato.

En caso de baja del apartado, el cliente deberá devolver la llave. Las tarifas están previstas como un pago único para cada anualidad, mes o trimestre, por lo que en caso de baja no procederá devolución de ninguna cantidad por este concepto.

La edad mínima para contratar un servicio de Apartado es de 18 años, salvo que se trate de un menor emancipado, en cuyo caso, también se considera válida dicha contratación.

La suscripción de un apartado requiere el cumplimiento de los siguientes criterios, en función del tipo de suscriptor:

- **Persona física:** debe rellenar el formulario de solicitud, dirigido a la oficina donde desee hacer uso del apartado, y firmarlo. En este documento se indicará la duración del apartado, anual o trimestral, cuando se trate de un apartado 24/7, también puede ser mensual.

Si el apartado es anual, el solicitante tiene la posibilidad de marcar el chek de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del contrato de Apartado. Los apartados trimestrales o mensuales, no admiten renovación.

Con la petición, el interesado debe presentar el original del documento oficial de identificación personal. En el mismo acto se comprueba su veracidad, devolviéndose éste a su titular, sin que sea necesario quedarse con copia del mismo.

El empleado debe firmar y detallar su NIP en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber cotejado todos los datos.

- **Persona jurídica:** en este caso se deberán cumplir los requisitos que hemos visto en el apartado anterior y, además, la solicitud llevará el sello de la entidad e incorporará los datos y la firma de la persona con capacidad suficiente para representarla a estos efectos. Se acompañará la solicitud con alguno de los siguientes documentos:

- El CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión por el firmante de dicho poder suficiente, o
- Certificación del Registro Mercantil que contenga: a) los datos identificativos de la persona apoderada, b) de la persona jurídica a la que representa y c) de los poderes otorgados. Igualmente si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.

Es necesario quedarse con copia de dichos documentos una vez comprobado que la persona que firma es quien aparece con capacidad de representación y el empleado debe firmar y detallar su NIP en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber cotejado todos los datos.

- **Entidad u organismo público:** la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

- a) el nombramiento en el cargo de la persona que la firma,
- b) la norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión,
- c) copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

Es necesario quedarse con copia de dichos documentos una vez comprobado que la persona que firma es quien aparece con capacidad de representación y el empleado debe firmar y detallar su NIP en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber cotejado todos los datos.

A los clientes interesados en suscribir un apartado, se les facilitará el impreso de suscripción (anexo I a, anexo I b y anexo II), según corresponda, que deberán cumplimentar y firmar.

El impreso de suscripción de apartado se encuentra publicado en Conecta:

Información y gestión>>Procesos>>Procesos de Oficinas>>Operativos>>Apartados>>FORMULARIOS DE APARTADOS:

- Anexo I a: Suscripción del Servicio de Apartado Postal (para apartados particulares).
- Anexo I b: Solicitud de alta de otros titulares (Cuando se desea dar de alta a más de un titular).
- Anexo II: Suscripción del Servicio de Apartado "Franqueo en Destino".
- Suscripción Apartado postal 24/7.

Las oficinas de Correos y Telégrafos prestan el servicio de apartados postales con uno o varios titulares, previa suscripción y abono de la tarifa correspondiente. Las oficinas auxiliares podrán prestar este servicio gestionando la suscripción a través de la oficina de nivel técnico de la que dependan.

Los apartados postales pueden tener un único titular o titulares adicionales hasta un máximo de cinco titulares (un titular principal y cuatro titulares adicionales) y tres personas autorizadas. Cabe añadir que un apartado particular puede tener como suscriptores tanto a personas físicas y jurídicas indistintamente.

La persona física o jurídica interesada en la suscripción de un apartado debe formalizar su petición cumplimentando y firmando la solicitud. Si en la solicitud figuran personas autorizadas, también se debe aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia del mismo.

Durante la vigencia de la suscripción, el primer titular podrá solicitar por escrito la baja del resto de cotitulares, o de alguno de ellos, así como la cancelación total de la suscripción.

Una vez recibida la petición de suscripción, se procede a dar de alta la solicitud en el sistema IRIS. Para realizar la suscripción en el sistema IRIS se procede de la siguiente forma: IRIS> Menú Admisión> Apartados> Contratación. En las pantallas que muestra IRIS, hay que cumplimentar:

- Tipo de Apartado.
- Número de Apartado.
- Número de teléfono móvil, para poder recibir de forma gratuita un SMS avisando al titular de que tiene un envío registrado.
- Número de Suscriptores.
- Contratación Anual/Trimestral/Mensual (mensual solo en apartado 24/7).

Cumplimentar datos de los suscriptores. El titular del apartado particular podrá, en el momento de la suscripción o en una fase posterior, identificar a titulares adicionales.

Los datos introducidos en IRIS se volcarán automáticamente en SGIE. En donde aparecerán de serie los siguientes apartados con igual número para todo el territorio nacional:

- 000000 Cartas Urgentes Ordinarias Recibidas.
- 065000 Instituto de la Seguridad Social.
- 200000 Instituto Social de la Marina.

Una vez registrados los datos del formulario en IRIS se validará mecánicamente el formulario, asignando el número de apartado y emitiendo ticket o factura por el cobro. Solo se ha de validar una vez el formulario y una vez firmado por cliente y operador, se realiza una fotocopia del mismo. Seguidamente se cobra el importe total que refleja IRIS, pulsando el botón "Cobrar bolsa". Finalmente, se entrega al cliente la fotocopia del formulario de suscripción validado por la aplicación IRIS junto con el ticket de caja o factura. La oficina archiva las suscripciones de apartados, separando las de uno u otro tipo. Si el apartado dispone de casillero, se entrega una llave al titular del mismo, quedando una copia en la oficina.

La documentación generada se guarda en la oficina en un mueble archivador, con tres separaciones:

- Apartados Postales.
- Apartados FD/CCRI.
- Apartados 24/7.

Se hará una carpeta individualizada para cada apartado activo, en la que figure el número de apartado. Se ordenarán desde el 1 al último nº de apartados activos. En las oficinas que tengan oficinas auxiliares dependientes con apartados, deberán tener perfectamente identificadas y separadas cada una de ellas.

Los apartados de duración anual admiten renovación; los de duración inferior al año no (trimestral o mensual -para el apartado 24/7- ). IRIS informa de las fechas de renovación de los apartados anuales:

- Para los apartados anuales contratados con anterioridad al 15 de junio de 2015, la fecha de renovación seguirá correspondiendo con el año natural (desde el 16 de diciembre hasta el 30 de enero).
- Para los apartados contratados a partir del 15 de junio de 2015, la fecha de renovación será la misma fecha de contratación + 1 año y podrá renovarse desde 15 días antes a la fecha de caducidad y hasta 30 días después.

Hay tres formas de renovación:

1. Pago domiciliado (en banco).
2. Pago al contado.
3. Pago diferido, este pago afecta a apartados de clientes de contrato, que tienen incluido en su contrato la apertura y renovación de apartados.

La contratación de un apartado de correos consiste en la puesta a disposición del contratante de un casillero dentro de la oficina, para la recogida de sus envíos. Esta modalidad de entrega cuenta con las siguientes características:

- Se puede dirigir a un apartado de correos cualquier tipo de envío de los que circulan por Correos y Telégrafos. En la dirección del envío podrá figurar el nombre de la persona que suscribe el servicio y el número de apartado, o sólo el número de apartado.
- La entrega de los envíos ordinarios se realiza mediante su depósito en el casillero; los envíos registrados se entregan en ventanilla al titular del apartado o persona autorizada. SGIE genera una relación de envíos registrados para cada apartado, que se deposita en el casillero. Además, SGIE genera también un mensaje SMS gratuito que se envía al teléfono móvil del titular cuando se da de alta un envío registrado para el apartado. Para que este servicio funcione es necesario capturar el teléfono móvil (no fijo) del titular y grabarlo en contratación o mantenimiento de Apartados en IRIS, en el campo N° móvil para SMS.

Este servicio sólo se prestará en Apartados Postales situados en oficinas técnicas.

Es necesario informar al cliente que siempre que haya cambios en los datos que facilita en el impreso de suscripción debe comunicarlos para que se pueda actualizar en la base de datos y así poder prestarles un mejor servicio.

- En algunos supuestos, los clientes destinatarios titulares de apartados autorizan por escrito a la Unidad de Distribución para que sus envíos, en cuya dirección consta sólo el domicilio, sean depositados en el apartado. Una copia de la autorización de depósito de entrega en los apartados debe estar en poder de la unidad de entrega de la oficina, en la carpeta del apartado correspondiente. Una vez clasificados los envíos en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la Oficina. En el caso de los envíos registrados, financieros y telegráficos, 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 dirigidas al domicilio, ya 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. Este procedimiento se aplicará tanto a las Unidades que comparten local, como aquellas que, sin compartirlo, se encuentren próximos, o en todo caso, se asegure la puesta a disposición de 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 amplía 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.

**El apartado de franqueo en destino** es una modalidad que permite sólo la recepción de cartas, tarjetas postales, correspondencia comercial respuesta internacional (CCRI) enviadas con carácter ordinario, cuyo formato haya sido previamente autorizado por la oficina. En el caso del CCRI el formato deberá estar homologado por los Servicios Comerciales de Correos.

Los apartados Franqueo en Destino, solo pueden tener un suscriptor.

No se admitirán envíos registrados dirigidos a apartados de franqueo en destino. En los casos que por error se hayan admitido, la oficina donde está el apartado procederá a la entrega de los envíos como cualquier correspondencia registrada. Cuando el cliente final del apartado en destino, se niegue a recibir correspondencia registrada, se procederá a su devolución inmediata al remitente como correspondencia rehusada. El cliente pasa a retirar los envíos y la entrega se realiza con la periodicidad que se determine por el cliente, previa liquidación y abono o facturación del importe del franqueo correspondiente a los envíos que se retiran.

Podrán admitirse envíos dirigidos a un apartado de franqueo en destino formados por sobres o embalajes de estas dimensiones y peso, señalizados con una tarjeta de franqueo en destino adherida a su cubierta, siempre que cumpla tanto en dimensiones como en diseño y características gráficas, los requisitos para el anverso de este tipo de envíos, están indicados en:

Conecta>>Información y Gestión>> Procesos>>Procesos de Oficinas>>Operativos>>Apartados>>Documentos de apartados>> CIRCULAR. NUEVO FD.

Estos apartados no tienen llave ni casillero (los envíos se depositan en una bandeja diferenciada por apartado). Los envíos se entregan en propia mano al destinatario, junto a una relación de los envíos recibidos, previa liquidación y abono o facturación del importe del franqueo correspondiente a los envíos que se retiran.

Es la solución más cómoda para la realización de acciones masivas de captación, suscripción, promoción y encuestas, así como para la atención postventa, con la ventaja de centralizar en un único punto todas estas respuestas.

Las dimensiones del sobre o cubierta del envío no podrán exceder de 23,5 x 12 cm ni ser inferiores a 14 x 9 y el peso será de hasta 2 Kg.

El cliente de un apartado de franqueo en destino deberá depositar una fianza en el momento de suscribir el servicio. El interesado fijará una estimación del número de envíos que prevé recibir mensualmente, número que habrá de servir de base para calcular, en función de las tarifas vigentes en cada momento, el importe de la garantía que habrá de depositar por derechos de franqueo.

Es necesario informar al cliente que siempre que haya cambios en los datos que facilita en el impreso de suscripción debe comunicarlos para que se puedan actualizar en la base de datos y así poder prestarles un mejor servicio.

El importe de la garantía equivaldrá al 40% del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes. Si de forma permanente, a lo largo del año, el número real de envíos recibidos supera en más del 50% las previsiones mensuales, se podrá proceder al ajuste de la garantía en el momento de la renovación.

Para la suscripción de este tipo de apartados de Franqueo en destino/CCRI, el cliente deberá entregar dos sobres o facsímiles de los envíos a franquear en destino en los que posteriormente deberá añadir el número de apartado concedido.

En los casos de Franqueo en destino, el personal de admisión debe comprobar que el sobre o tarjeta de Franqueo en Destino para el ámbito interior nacional, presenta:

**a)** La inclusión de la identificación de Correos como proveedor del servicio que, necesariamente, llevará estos cuatro elementos:

1. La palabra "España".
2. La cornamusa.
3. La indicación: "Franqueo en destino".
4. Las siglas "F.D."

Las medidas de referencia para estas indicaciones en cajetín serán de 52 x 22 mm o 19,8 x 22 mm.

**b)** Barra vertical a color azul pantone 541 C opcional o negro.

**c)** Espacio reservado para la indexación: 15 mm. en el borde inferior.

**d)** Posibilidad de utilización del color gris/negro en toda la grafía preimpresa.

**e)** Posibilidad de insertar en el ángulo superior izquierdo la frase: "Respuesta Comercial".

**f)** Posibilidad de incorporar imagen y publicidad del cliente en el margen izquierdo del anverso del sobre.

**g)** Modelos de referencia de sobres o tarjetas publicados en la intranet>>Comercial>>Productos>>Normas e instrucciones Comerciales.

**h)** Bloque de dirección.

El bloque de la dirección se compone de la siguiente información:

- 1.-Entidad (titular del apartado FD).
- 2.-Código de Red de Oficina .....
- 3.-Nº de apartado..... FD.
- 4.-Código Postal Localidad.
- 5.-Provincia.

Las instrucciones que tienen que reunir los sobres a franquear en destino están publicadas en conecta>Procesos>Procesos de Oficinas>Procesos Operativos>Apartados>Documentos de Apartados>Circular nuevo FD.

El **apartado 24/7** es otra modalidad con características específicas. El cliente podrá acceder al casillero del apartado postal las 24 horas de los 7 días de la semana.

Los apartados 24/7 pueden tener un único titular o titulares adicionales, hasta un máximo de cinco, y tres autorizados.

El precio del servicio de entrega de envíos en apartados postales 24 horas se establece en función del tamaño del casillero contratado, según las tarifas publicadas por Correos.

Correos depositará en el apartado los envíos ordinarios y de paquetería Paq premium y Paq estándar. El envío será entregado en el casillero del apartado postal junto con un albarán de entrega del envío. Dicho albarán habrá de ser firmado por el destinatario del envío y posteriormente depositado en el casillero instalado en las oficinas de Correos para tal fin. Si el destinatario del envío no procediera a cumplimentar el albarán, se entenderá que el envío ha sido efectivamente entregado, en la fecha y hora de su puesta a disposición al destinatario.

Si las dimensiones de la paquetería son superiores a las del apartado, o se trata de envíos registrados de otra modalidad, o de Paq premium y Paq estándar con valores añadidos, se dejará una “tarjeta de aviso” para su posterior recogida en ventanilla.

#### **11.1.1.1 Apartado postal Electrónico (APE)**

Este tipo de apartado traslada el concepto de dirección postal física o una dirección electrónica. Proporciona a sus usuarios una dirección postal electrónica segura, duradera y estable, completamente gratuita. A través de esta dirección los usuarios de este servicio pueden relacionarse con los demás, con los máximos requisitos de seguridad.

Pueden obtenerlo tanto personas físicas como jurídicas. Se puede activar:

- Online, mediante certificado digital o DNle.
- Offline, mediante la acreditación de la identidad del titular en una oficina de Correos (próximamente).

La dirección electrónica segura tiene asociado el Correo electrónico seguro (CES). Es una cuenta de correo electrónico identificada, segura y libre de spam.

El apartado postal electrónico posibilitará la transmisión de todo tipo de documentos electrónicos, garantizando su autenticidad, confidencialidad e integridad, permitiendo la trazabilidad de los envíos y su certificación postal electrónica. Asimismo, permitirá el almacenaje de todo tipo de documentos electrónicos, con todos los requisitos de seguridad y legales establecidos.

### 11.1.2 Buzón de vacaciones

Es un servicio que permite el almacenamiento de los envíos recibidos por los titulares en la oficina de Correos (de referencia) durante el periodo de tiempo contratado, debido a la ausencia temporal de su domicilio del solicitante, con posterior entrega de los mismos, a su finalización, en la oficina o en el domicilio.

El contenido del buzón de vacaciones estará compuesto por todos los envíos ordinarios que reciban los titulares y los avisos de llegada de envíos registrados. Los envíos registrados estarán sujetos a los plazos de permanencia en oficina establecidos por Correos. El servicio incluye el envío de SMS gratuitos al destinatario durante el tiempo de vigencia, informando de la recepción de envíos registrados en el buzón y de los tiempos de permanencia en la oficina (los envíos registrados no se guardan en el buzón de vacaciones).

El contrato se realizará en oficina a través de IRIS. Se puede formalizar desde un mes hasta un día antes del inicio de la prestación del servicio. Puede ser suscrito por un máximo de hasta 6 personas que convivan en el mismo domicilio. En el caso de empresas, solo se permitirá una empresa por contrato y sede (no pueden convivir empresas con particulares en este servicio). Los titulares pueden designar personas autorizadas para recogidas esporádicas de los envíos (hasta 3 personas). El periodo de contratación se computa por semanas, comprende desde 1 semana hasta un máximo de 14.

El titular no podrá pedir la modificación de los datos de un buzón de vacaciones, salvo que se haya producido un error de grabación en la formalización del contrato. La **anulación** del servicio antes del inicio de su ejecución conlleva la devolución del importe cobrado al cliente si cumple los siguientes requisitos: solicitud de anulación en la misma oficina de contratación y en el mismo día; la devolución se realizará en la misma modalidad de pago que la contratación. Se puede solicitar la **cancelación** anticipada del servicio una vez iniciada su ejecución y antes de su finalización en cualquier oficina de Correos o en la web de Correos y no conlleva ninguna devolución.

La operativa de este servicio es la siguiente: cuando se da de alta un contrato de buzón de vacaciones en IRIS, sus datos pasan automáticamente a SGIE en la Unidad de Reparto del domicilio grabado. Una vez asignado el buzón a la USE/UR, se asigna la oficina de referencia asociada a esa cartería. En el momento de asignación se crea el buzón de vacaciones en el canal SGIE de la oficina de referencia.

La Unidad de Reparto enviará diariamente 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 (que seguirá un número de orden secuencial), el número de red y la denominación de la oficina. El número secuencial se generará en la UR al imprimir las etiquetas. Estará compuesto por tres dígitos: el primero de ellos será un 0 si la unidad es una URO y un 1 si la unidad es una USE. También figurará en la etiqueta el código de red y la denominación de la Oficina.

Los envíos registrados se liquidan con un intento de entrega. La causa de liquidación será "Buzón de Vacaciones". Estos envíos se tratan como avisados: el aviso de llegada se introduce en el sobre colector que se envía al buzón de vacaciones y el envío queda como avisado en Lista. Al liquidar con esta causa, el sistema genera un SMS al destinatario.

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 y se introducen en el sobre colector.

Por su parte, las notificaciones se liquidan en primer intento como ausente, y se completa el aviso de recibo. El segundo intento se hará al día siguiente y guardando la hora de diferencia. Se liquidará el envío como Buzón de vacaciones y se pasa a Lista, mientras se introduce el aviso en el sobre.

Las notificaciones con acuerdo especial deben tener un tratamiento similar, con un primer intento como ausente. Si son de tercer intento turno tarde, tendrán también un segundo intento como ausente y pasarán a la USE, que las liquidará como Buzón de vacaciones. Si son de depósito en buzón, se liquidarán como ausente en primer intento, como Buzón de vacaciones en segundo y cuando vuelvan a reparto se cumplimentará y separará el AR y el envío se introducirá en el sobre colector con los envíos ordinarios.

Por tanto, en el sobre colector viajarán los envíos ordinarios, los avisos de llegada, las cartas urgentes ordinarias, los avisos de servicio y las notificaciones con acuerdo especial de depósito en buzón.

La oficina de referencia recibe y da de alta en SGIE los sobres colectores (con envíos ordinarios y avisos) de alguna de las dos formas que se indican a continuación:

- Por recepción automática de avisados, junto al resto de los envíos recibidos de la unidad de reparto desde el menú: Entradas> Recepción de avisados.
- De forma unitaria, cuando no estén incluidos en el despacho, desde el Menú: Entradas> Alta Almacén, verificando que esté seleccionado Automático.

Durante la vigencia del contrato, el destinatario o alguna persona autorizada pueden realizar recogidas esporádicas. La operativa es similar a la entrega de envíos en un apartado de correos. Los sobres recogidos quedarán registrados en el buzón con el nombre y número del DOI de la persona que lo ha recogido.

Al vencer el contrato, salta una alarma en SGIE-Oficinas y SGIE- Carterías con un día de antelación y en la fecha de cierre, avisando que dicho contrato finaliza en tal fecha. Al cliente se comunicará por SMS la finalización del servicio. Se cambiará el estado del buzón de vacaciones a cerrado y ya no se podrán sacar etiquetas para los sobres colectores en la cartería. A continuación, la operativa vendrá marcada por la opción que haya elegido el cliente al formalizar el contrato: recogida en oficina por el titular o entrega a domicilio.

En el caso de recogida en oficina, se determina un plazo de permanencia para su recogida en oficina. Será igual a la recogida de un apartado postal. La fecha de finalización está en el contrato.

En el caso de entrega a domicilio, la oficina de referencia tiene que preparar un envío con todo el correo del buzón de vacaciones, para ello se utilizarán las cajas de embalajes de la línea verde de Correos (la caja no se cobra al cliente). El tamaño será el adecuado al volumen de envíos. Este envío se cursa a la unidad de reparto urgente (USE o UR). La operativa consiste en sacar un listado donde estarán anotados los sobres colectores que haya que enviar, dicho listado acompaña a los sobres dentro de la caja. El paquete formado por el contenido mencionado lleva adherida una etiqueta con el número de buzón de vacaciones (un código de barras de menos de 23 dígitos) y los datos del destinatario con el domicilio, además del número y la denominación de la cartería asociada. Esta etiqueta se obtiene desde SGIE> Control/Consultas> Buzón de vacaciones.

Este envío es tratado como un certificado en la unidad de reparto urgente (se crea un nuevo certificado, buzón de vacaciones, para poder registrarlo en SGIE). Si el intento de entrega resulta fallido, se deja un aviso de llegada en el buzón domiciliario, informando que el envío estará a disposición en la oficina durante 15 días. Si no es retirado en oficina, se devuelve al remitente, para lo cual será necesario abrir el envío y los sobres colectores, con el objeto de devolver los envíos individualmente.

### 11.1.3 El reenvío postal

Es un servicio esencial para empresas y particulares que cambien de dirección y quieran recibir en la nueva dirección los envíos que les llegan a la antigua dirección.

En el caso particular de clientes que sean titulares de un apartado postal y deseen que los envíos que llegan a su domicilio sean reexpedidos al apartado, estos podrán contratar el servicio de reenvío postal. Esta contratación será necesaria cuando los envíos que llegan al domicilio sean notificaciones (aunque se ha de tener en cuenta que no todos los remitentes de notificaciones aceptan que sus envíos se puedan reenviar). Sin embargo, no será posible contratar el servicio de reenvío postal para reexpedir envíos desde o para un apartado de franqueo en destino.

Los que contraten este servicio deberán presentar la siguiente documentación:

Si son **particulares**:

- El formulario correspondiente, cumplimentado y firmado por todos los suscriptores.
- DNI original de la persona que firma la suscripción.
- Fotocopia del DNI del resto de personas que suscriben y comparten domicilio.

Si se trata de **empresas**:

- El formulario correspondiente, cumplimentado y firmado por el representante de la empresa que suscribe el servicio.
- Fotocopia del DNI de la persona que suscribe.
- Poder notarial que identifique al solicitante como representante legal de la empresa.

**Ficha del producto**

- **Ámbito:** nacional e internacional.
- **Quienes pueden contratar el servicio:** en el caso de **particulares** pueden solicitar el servicio simultáneamente hasta un máximo de seis personas que compartan el mismo domicilio de origen y la misma dirección de reenvío. En el caso de las **empresas** se contratará un servicio de reenvío por cada entidad, independientemente de que dos o más empresas compartan la dirección de origen y destino.
- **Periodicidad:** los envíos se reexpiden diariamente, todos los días laborables.
- **Plazo:** entre 1 día (en la misma localidad) y 3 días al resto de España. Los envíos urgentes pierden el compromiso del plazo de entrega por el hecho de la reexpedición.
- **Modalidades del servicio:** el cambio de dirección puede ser definitivo (al finalizar el periodo contratado, la correspondencia que llegue a la dirección original será devuelta al remitente) o temporal (al finalizar el periodo contratado, la correspondencia volverá a entregarse en la dirección original). El ámbito del reenvío puede ser nacional o internacional. **La duración del servicio puede contratarse por 1, 2 o 6 meses.** Si se desea contratar el servicio por un plazo distinto a estos, se pueden combinar varios contratos (ejemplo: para un año, dos contratos de 6 meses).

• **Contratación:** se puede hacer en cualquier oficina de Correos (no en Cartería), independientemente del domicilio inicial y final de quien realiza el contrato. La contratación no puede hacerse por terceros, debe ir firmada al menos por uno de los titulares. El empleado de Correos entregará como justificante una copia del contrato, firmada también por él y con su NIP.

• **Comienzo del servicio:** la fecha en la que puede comenzar a prestarse el servicio es desde el día siguiente al de contratación y el plazo máximo con el que puede contratarse antes de comenzar a prestarse el servicio, un mes.

• **Servicios adicionales:** Cancelación: Se puede solicitar la cancelación para uno, varios o todos los titulares del contrato; su efectividad se producirá 1 día hábil después de su grabación en IRIS. Modificación: no podrá variarse la identidad de los titulares; sin embargo, se puede solicitar la modificación de algunos datos del contrato proporcionados en el momento de la contratación: nombres, apellidos, NIF, direcciones, etc. La primera modificación es gratuita, las posteriores abonarán la tarifa correspondiente.

• **Productos incluidos en el servicio:**

- Línea básica, Urgente y Económica.
- Modalidades: ordinaria y certificada.
- La correspondencia urgente pierde su carácter de urgencia por el hecho de la reexpedición.
- Notificaciones y envíos certificados, excepto cuando el remitente ha acordado la no reexpedición con Correos.
- Los giros y servicios telegráficos siguen sujetos a su normativa particular (no utilizan el reenvío postal), y devengarán por reexpedición la tarifa vigente.
- No se reexpiden al extranjero los certificados con aviso de recibo, los paquetes azules, Paq premium y Paq estándar.
- La correspondencia Franqueo en Destino no se reexpide.

## 11.2 Los valores añadidos

Son una serie de servicios complementarios mediante los cuales Correos trata de adaptarse a las necesidades de los clientes: certificaciones y copia certificada, aviso de recibo, aviso de recibo electrónico, acuse de recibo, aviso de servicio, valor declarado, reembolso, petición de devolución o modificación de dirección internacional, petición de reexpedición internacional, entrega en propia mano internacional, etc.

### **11.2.1 La certificación y la copia certificada**

Solo se emiten certificaciones para los envíos registrados, ya que son los únicos de los que tenemos constancia de la admisión o entrega.

Nunca se extiende una certificación sobre servicios o envíos cuya información no se encuentre en los sistemas a los que accede la Oficina o en la documentación depositada en la misma. Las solicitudes que se refieran a la imposición o al intento de entrega de un envío que tuvo lugar en otra Oficina distinta de la que admite la solicitud, y no se dispone de documentación o información en cualquiera de las aplicaciones disponibles (IRIS, MERCURIO, SGIE o SICER), se envían a la de origen del envío, por fax o correo urgente, para que ésta, una vez examinados sus archivos, extienda la certificación y la remita por correo urgente a la oficina que admitió la solicitud, para su entrega al solicitante. En este caso, al hacer el envío de la solicitud a destino se debe seleccionar en IRIS la opción "Enviar Solicitud" para que quede registrada la nueva situación. Cuando se realice la solicitud de certificación en IRIS, de telegramas impuestos por teléfono procedentes de Madrid TF o de BCN TF tienen que cumplimentarse en el sistema los datos relativos al envío. Como número de Origen, tienen que ponerse los siete primeros dígitos del número de telegrama. El sistema cumplimenta directamente BCN o MADRID sala de aparatos. Esto mismo debe realizarse con los telegramas ETD (con contrato) Estas solicitudes de certificación se remiten vía fax al 914688179 o 20557 para que la Sala de Aparatos realice la certificación correspondiente. Cuando el burofax haya sido puesto por el cliente a través de la oficina virtual, será el cliente quien deba solicitar la certificación desde la oficina virtual, entrando en la opción de servicios a posteriori, las oficinas no deben admitir ninguna certificación de estos burofax, pues no tienen opción de poder emitirla. Las oficinas de Correos pueden emitir cuatro tipos de certificaciones:

- 1. Certificación de Imposición:** Se certifica la imposición de un envío, pero no el texto remitido. Se aplica a todos aquellos envíos en los que no queda constancia de su contenido.
- 2. Copia Certificada:** Se certifica tanto la imposición como el texto remitido. Es aplicable al telegrama y al burofax. En este último caso es imprescindible que obre copia del texto remitido en poder de la oficina. Cuando este tipo de certificación la solicita el destinatario del envío, solo puede admitirse, previa comprobación en los sistemas, de que el envío se encuentra en situación de entregado.
- 3. Certificación de Entrega:** Se certifica la entrega del envío, así como la fecha y datos del receptor.
- 4. Certificación de intento de entrega:** Cuando no se ha podido realizar la entrega, se certifica el intento de ésta, así como el motivo por el que no se ha llevado a cabo. En el caso de envíos dirigidos a otros países, solo se puede emitir certificación de imposición, o copia certificada de burofax telegramas impuestos en nuestras oficinas (la copia certificada del Burofax Premium Internacional únicamente se puede solicitar en el momento de la admisión). En este sentido, es necesario informar al cliente que, para que la certificación tenga validez en el país de destino, debe ir al consulado de dicho país en España y pedir que le visen la certificación expedida por nuestra oficina.

El plazo en que se puede solicitar una certificación sobre un servicio es del plazo de permanencia de la documentación según la tabla de Archivo y Control de la documentación. No obstante, si transcurrido ese plazo la documentación del citado servicio estuviera aún en poder de la oficina, se puede emitir la certificación solicitada. Si se trata de una certificación sobre un servicio de otra oficina, se ha de consultarle, para confirmar si aún dispone de la documentación necesaria para emitir la certificación; si es así, se admite la solicitud y se cursa. En lo referente a la documentación que se remite a archivos externos, se envía solicitud al responsable de la zona para que solicite la documentación necesaria para emitir la certificación, y una vez emitida se devuelve para su archivo.

Solo se puede certificar el texto de aquellos envíos que podemos constatar el texto enviado. Por ello, si se trata de un Burofax Premium o Premium Plus, al quedar archivado en e-documento se puede certificar una copia del texto transmitido en cualquier momento, dentro del plazo de custodia contratado. Provisionalmente, durante una semana desde la admisión de los Burofax, se debe dejar en la oficina una copia en papel del documento que se ha enviado, para comprobar, a la hora de emitir la certificación, el texto que se ha remitido, por si por error del sistema no lo ha archivado en e-documento y MERCURIO por tanto no devuelve información. Transcurrida esta semana se procederá a su destrucción segura. Si lo que el cliente deja en la oficina es una copia del documento enviado, hay que compulsarla en el momento de la admisión, comparándola con el original y estampando el sello y la fecha.

**Solicitar petición de certificación:** Para la solicitud de cualquier petición de certificación hay que acceder a IRIS, y seleccionar Admisión >>Otros servicios>>Solicitud de certificación>>Añadir. En la pantalla que muestra IRIS, se pulsa el tipo de certificación a realizar, seleccionándola en el desplegable: Certificación de entrega, de Imposición, de Intento de entrega o Copia Certificada: La solicitud de una certificación puede realizarse en cualquier Oficina de Correos y Telégrafos, sobre envíos registrados, que son los únicos de los que se tiene constancia de la admisión y de la entrega. El cliente deberá abonar el servicio en el instante en que lo solicita. La oficina puede emitir la certificación en el momento o en las 24 horas siguientes a la solicitud, salvo que sea necesaria su tramitación en otra Unidad.

#### **Plazo para emitir la certificación:**

- Si la documentación está en poder de la oficina: 1 día hábil.
- Si la documentación está en otra dependencia (Jefatura Provincial o Almacén General): 4 días hábiles.
- Si se remite a otra oficina: 7 días hábiles.

Nota: El impreso para solicitud de certificaciones se descarga de la aplicación IRIS y cuando la solicitud sea de giro internacional o Western Union debe descargarse desde: Conecta >>Información y Gestión>>Procesos>>Procesos de Oficinas>>Operativos>>Certificaciones>>FORMULARIO CERTIFICACIONES>> Solicitud de Certificación Genérica. RECUERDA.- De los Burofax impuestos por los clientes a través de la oficina virtual, no se pueden solicitar certificaciones desde las oficinas, deben ser los propios clientes quienes las soliciten desde la oficina virtual, en la opción servicios a posteriori.

#### **Si se solicita certificación en el momento de la imposición:**

En el momento en que el cliente deposita el envío en Correos, puede solicitar una certificación de imposición, o una copia certificada si se trata de burofax o telegrama. Para ello en el momento de realizar la admisión el personal encargado de ello, activa la opción de copia certificada. De esta forma, el sistema IRIS genera la solicitud de certificación asociada al citado producto, asignándole un número identificativo. Posteriormente, cuando se va a emitir la certificación, desde el menú de tramitación, el sistema rescata los datos que se han introducido en la admisión y los incorpora, debiendo completar únicamente aquellos datos que no se han introducido en el momento de la admisión.

Nota: Opción solo válida para telegramas y Burofax.

**Los impresos para solicitud de certificación** se piden a través del sistema IRIS, y salen debidamente cumplimentados por la impresora del sistema en folio en blanco, por lo que no es necesario disponer de ninguno de ellos en la oficina. El personal de admisión procede a registrar la certificación en el sistema IRIS. Se hace a través del menú Admisión >>Otros Servicios>>Solicitud de Certificación >> pulsando el botón "Añadir solicitud", para poder completar los datos que nos solicita el sistema: - Pestaña de Solicitante y Envío. En la ventana que aparece, se rellenan los datos del envío. Si este ha sido admitido en la oficina, el sistema carga automáticamente los datos del mismo al introducir el código de barras del envío a certificar. Se cumplimenta el nombre, apellidos, dirección y "en calidad de" (remitente, destinatario, autorizado por poder y autorizado por orden judicial) de la petición. Se cumplimentan los datos de la solicitud de certificación (de entrega, de imposición, de intento de entrega y de copia certificada), clase de envío del que se solicita la certificación y el tipo, además hay que completar los servicios adicionales que tenía el envío en su caso y los importes correspondientes. Se activa la opción de envío a domicilio, si el cliente desea que la certificación se le envíe a la dirección indicada. En el apartado correspondiente a "Datos del Envío", el sistema habilitará aquellos que tienen que ser cumplimentados en función del tipo de certificación. - Pestaña de Datos Adicionales. Se cumplimentan aquellos que el sistema no haya recogido.

**Solicitar certificación genérica:** Los impresos para solicitud de certificación se piden a través de Conecta>>Información y Gestión>>Procesos>>Procesos de Oficinas>>Operativos>>Certificaciones>>FORMULARIO CERTIFICACIONES>> Solicitud de Certificación Genérica, y salen debidamente cumplimentados por la impresora del sistema en folio en blanco, por lo que no es necesario disponer de ninguno de ellos en la oficina. Antes de imprimir la solicitud, se puede seleccionar si se trata de una certificación de imposición o de intento de entrega, y si es para un Giro o se trata de los envíos Western Union. Una vez impresa, se entrega al cliente para que rellene los datos de solicitante y los de Remitente o Destinatario, según sea de imposición o intento de entrega. Una vez rellena por parte del cliente, el personal de ventanilla graba en IRIS, menú Admisión >>Otros Servicios>>Solicitud de Certificación>>Pulsando el botón "Añadir solicitud" y seleccionando: Certificación de Imposición o de Intento de entrega, Giro Internacional y el tipo de Giro o Western Union, para poder completar los datos que nos informa el sistema.

La cumplimentación de los datos es idéntica que para el resto de solicitudes, con las siguientes salvedades:

Para Western Union: En clase de envío, seleccionar Giro internacional. Tipo: Western Union. O. Origen: Codired 9116298 O. Destino: Codired 9116298 Fecha Impos. La fecha desde la que se solicita la información. Número de Origen: Poner 1 Importe del giro: Introducir la cantidad que corresponda.

Para Giro Internacional: En clase de envío, seleccionar Giro internacional. Tipo: Seleccionar el deseado Oficina de Origen: Codired de la oficina de origen Fecha Impos. La fecha desde la que se solicita la información.

**Número de Origen:** Introducir el número del envío a certificar (El sistema tarda un poco en devolver la información) Importe del giro: Introducir la cantidad que corresponda. Si el cliente opta porque la certificación sea entregada en su domicilio se debe seleccionar "Entrega a domicilio", rellinando el sobre correspondiente. Una vez validada y cobrada la solicitud se debe enviar, junto con el sobre para su envío al solicitante (si el cliente opta por esta opción) y una copia del documento de identificación del interesado a: ENVIO DE DINERO División de Oficinas Vía Dublín 7 2ª planta 28070 MADRID.

Cuando Envío de Dinero recibe las solicitudes, realiza los trámites oportunos para confeccionar la certificación, y la envía a la oficina peticionaria o al domicilio del cliente, si éste optó, por dicho servicio.

**Validar solicitud de certificación:** Se imprime la solicitud de certificación con todos los datos reflejados a petición del solicitante. Una oficina solo puede certificar servicios de los que tiene información. Si se trata de una certificación de imposición de un envío o de intento de entrega realizado por otra Unidad, debe remitir esta solicitud a la Unidad correspondiente para que emita la certificación. Si la solicitud de certificación tiene que ser enviada a otra Unidad diferente de la que genera la petición, debe cursarse por la vía más rápida posible, (Correo urgente o Vía Fax) con el fin de no demorar la emisión de la certificación.

**Cobrar importes y entregar resguardo:** Se cobra el importe de la certificación y si ésta hubiese sido solicitada en el momento de la imposición también se cobrará el importe correspondiente al envío.

La solicitud de certificación consta de dos partes:

- A.- Parte superior de la solicitud, que recoge todos los datos correspondientes a la solicitud de certificación del envío y que se queda en la oficina para tramitar a través de ella la certificación.
- B.- Parte inferior de la solicitud que se entrega al cliente como justificante de pago, donde viene reflejado:
  - Número de solicitud.
  - Tarifa pagada por el cliente.
  - Importe del franqueo que abona el cliente, en caso de remitir la solicitud a su domicilio.
  - Firma y sello de la oficina que emite la solicitud. Nota: Con los datos requeridos por parte del cliente y una vez que la oficina de solicitud de la certificación comprueba dichos datos, procede a la tramitación de la certificación.

## 11.2.2 El aviso de recibo (AR)

Es una cartulina adosada a un envío registrado que sirve para confirmar por vía postal la entrega del envío principal, sabiendo cuándo y quién se hizo cargo del mismo. Este servicio se puede combinar con los siguientes productos: carta certificada (nacional e internacional), carta certificada urgente (nacional e internacional), notificación, paquete azul, paquete internacional económico (si el país de destino lo admite) y giro (nacional).

En el ámbito nacional se distinguen dos modelos: el modelo 35 Plus-1E (para los envíos que tiene un solo intento de entrega) y el modelo 35 Plus-2E (para los envíos que tienen dos intentos de entrega). Los clientes con contrato pueden utilizar otros modelos autorizados por Correos. En el ámbito internacional, el modelo de aviso de recibo es el CN07.

**RECEPCIÓN**  
E/La que suscribe declara que el envío reseñado ha sido debidamente:  Entregado  Rehusado

**ETIQUETA DE CERTIFICADO**

**ENTREGA DOMICILIARIA**

1. Entregado a Domicilio
2. Dirección Incorrecta
3. Ausente Reparto
4. Desconocida
5. Fallecido/a
6. Rehusado
7. No se hace cargo

**OFICINA**

8. Entregado
9. No retirado

**CERTIFICADO**

**CORREOS**

INFORMACIÓN 902 197 197 • INTERNET www.correos.es

ATENCIÓN NO SOBREPASE POR ABAJO ESTE LÍMITE • ATENCIÓN NO SOBREPASE POR ABAJO ESTE LÍMITE

**RECEPCIÓN**  
E/La que suscribe declara que el envío reseñado ha sido debidamente:  Entregado  Rehusado

**ETIQUETA DE CERTIFICADO**

**ENTREGA DOMICILIARIA**

1. Entregado a Domicilio
2. Dirección Incorrecta
3. Ausente Reparto
4. Desconocida
5. Fallecido/a
6. Rehusado
7. No se hace cargo

**OFICINA**

8. Entregado
9. No retirado

**NOTIFICACIÓN**

**CORREOS**

INFORMACIÓN 902 197 197 • INTERNET www.correos.es

ATENCIÓN NO SOBREPASE POR ABAJO ESTE LÍMITE • ATENCIÓN NO SOBREPASE POR ABAJO ESTE LÍMITE



### **11.2.3 La prueba de entrega electrónica (PEE)**

Es un servicio adicional asociado a diversos productos de ámbito nacional para clientes con contrato o sin contrato: carta certificada, notificaciones, carta certificada urgente, Paquete Azul (los clientes con contrato siguen teniendo AR), Paq estándar, Paq premium, Paq Today, burofax (premium, básico, plus y online), y telegrama.

La Prueba de Entrega Electrónica permite recoger en formato electrónico la situación final y los datos relacionados con un envío, como son: fecha y hora de entrega del mismo, datos personales y firma del destinatario. Contiene un Código de Seguridad Verificado (CSV), que permite verificar la integridad del documento.

La PEE mejora la funcionalidad de servicios similares y sustituye cualquier prueba de entrega física para productos registrados (acuse y aviso de recibo). Incluye una custodia de 5 años, con carácter básico, y puede llegar hasta los 15 años en algunos productos para clientes con contrato.

La operativa de funcionamiento requiere que en el momento de la admisión del envío se recojan en IRIS los datos de remitente y destinatario y que en el momento de la entrega se recoja en la PDA o tableta los datos del receptor. A partir de ahí, SGIE genera automáticamente un documento para el remitente del envío original en el que constan los datos relativos a la entrega: fecha, hora, datos personales del receptor y firma.

En un primer momento, la PEE generada por SGIE se imprimía a través del buzón electrónico de SGIE de la Unidad de Reparto y se llevaba a domicilio para su entrega en buzón. Posteriormente, con la modificación del producto burofax, se abrió la posibilidad de que este documento pudiese recibirse directamente en el correo electrónico del remitente del envío original (PEE) o en el buzón postal (PEF). Esta posibilidad se ha ampliado recientemente al resto de productos.

En caso de que no se pueda obtener la firma del receptor (cuando no se ha recogido la firma en el dispositivo electrónico: PDA o tableta, pero en SGIE consta que el envío se ha entregado), el emisor recibirá el Certificado de Entrega Electrónica (CEE) con todos los datos asociados a la entrega: fecha, hora y datos personales del receptor, excepto la firma del destinatario.

### **11.2.4 El acuse de recibo (PC)**

Es un servicio adicional en forma de mensaje telegráfico que permite la constatación de la entrega de envíos. Por medio de él, el cliente sabe la persona que recibió el envío, la hora y la fecha. Este servicio se combina con el telegrama y el giro urgente nacional.

### **11.2.5 El aviso de servicio**

Es un servicio adicional que permite a los clientes recibir aclaraciones mediante mensaje telegráfico sobre el curso o la entrega de cualquier servicio telegráfico, postal o de giro de los prestados por Correos. Naturalmente, el cliente deberá pagar la tarifa correspondiente por la solicitud de este servicio. Esta tarifa será susceptible de reintegro al expedidor de deducirse anomalías imputables a Correos.

### **11.2.6 El valor declarado**

Es un servicio adicional que permite asegurar los envíos desde 6 € hasta 3.000 €. Es aconsejable para aquellos envíos que por el valor del contenido interese asegurarlos. Circulan registrados y controlados hasta su destino. En caso de pérdida se devuelve al cliente la cantidad declarada (asegurada). Es un valor añadido a los siguientes productos:

- Nacionales: carta certificada nacional, carta certificada urgente nacional y paquete azul.
- Internacionales: carta certificada internacional y paquete internacional económico.

Características físicas: Los formatos de los envíos susceptibles de contratar este valor añadido deben ser:

En formato de sobre/caja, embalaje perfectamente cerrado y sellado con precinto de seguridad (cinta adhesiva de seguridad modelo Secure Tape 820 o similar), con una marca que identifique al remitente, o, en su defecto, mediante un sistema de cosido o cruzado con cuerda o bramante fino con un único nudo y lacres con marca igualmente personalizada. En caso de que la caja sea de metal o madera, con un espesor mínimo de 8 mm.

### **11.2.7 El seguro**

Es un servicio adicional que permite asegurar determinados envíos de paquetería no incluidos en el ámbito del servicio postal universal (que no pueden hacer uso del servicio de valor declarado).

En el ámbito nacional pueden circular con seguro los siguientes productos: Paq estándar, Paq premium y Paq Today, acogiéndose a alguna de las siguientes modalidades:

- Valor añadido de paquetería: cubre el valor del contenido hasta un máximo de 6.000 € por envío. Esta modalidad de seguro puede ser solicitada por clientes con contrato y sin contrato.
- Seguro estándar: cubre el valor del contenido hasta un máximo de 15 € por kilogramo transportado, hasta el límite de 500 € por envío. Esta modalidad solo está disponible para clientes con contrato.
- Seguro LCTTM (Ley del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías): es un seguro de cobertura obligatoria para clientes que renuncien a otra modalidad de contrato. La indemnización máxima llega hasta 1/3 del IPREM (5,92 euros por kg facturado).

En el ámbito internacional pueden circular con seguro los siguientes productos: Paq Standard Internacional y Paq Premium Internacional. En ambos casos, el seguro cubre el valor del envío hasta un máximo de 3000 €. Se ha de tener en cuenta que no todos los países admiten este servicio.

La diferencia entre Valor Declarado y Seguro está en función de los productos a los que va asociado. El primero se asocia a productos incluidos en el Servicio Postal Universal, y requiere unas características especiales en cuanto al acondicionamiento de los envíos más exigente que en el caso del Seguro.

### 11.2.8 El reembolso

Es un servicio adicional que permite que la entrega de un envío al destinatario se realice contra el abono del importe reembolsable. El remitente del envío contrarreembolso puede elegir la modalidad en que desea que se le entregue el importe del reembolso (a domicilio, en oficina, o mediante ingreso en cuenta).

Cuando el cliente elige como forma de pago en metálico, siempre tenemos que proceder a admitir en IRIS los productos de forma unitaria.

Su cobertura es nacional e internacional (según países) y el cobro se gestiona directamente por Correos a la entrega del envío en destino. Las formas de abono son en efectivo (hasta 1.000 €) o mediante ingreso en cuenta (O.I.C.). Este servicio se puede combinar con los siguientes productos:

A nivel nacional: carta certificada, paquete azul, Paq Today, Paq premium y Paq estándar. La cantidad mínima por la que se puede enviar un reembolso es de 0,01 € y la máxima de 1.000 €. No obstante, los reembolsos de Paq Today, Paq premium y Paq estándar, podrán llegar a una cantidad máxima de 2.499 euros para clientes con contrato o sin contrato e ingreso en cuenta (OIC). En este último caso, cuando supera los 1.000 €, la entrega es siempre en oficina.

A nivel internacional: carta certificada internacional y paquete internacional económico. La propia prestación del servicio y el importe máximo dependen de cada país.

En el caso de pérdida de un reembolso, su indemnización es la que corresponde al envío como envío registrado (si la pérdida se ha producido antes de la entrega) o al importe del giro (si el envío ya había sido entregado).

El remitente de un envío contra reembolso, cuando no circule como carta o valor declarado, podrá autorizar al destinatario a comprobar el contenido del envío antes de hacerse cargo del mismo. Esta circunstancia debe venir indicada en la cubierta del envío, pudiendo en este caso el destinatario examinar el contenido del envío, en presencia del empleado de Correos, decidiendo después si lo recoge o lo rehúsa.

CORREOS

### **11.2.9 Gestión de Documento Único Administrativo (DUA)/Gestión aduanera DDP**

En Península y Baleares se puede confeccionar desde Correos DUA de exportación para todos los envíos que precisan este documento y tengan como destino Canarias, Ceuta y Melilla o, en el ámbito internacional, para terceros países fuera de la UE.

En Canarias se confecciona DUA de importación para todos los envíos que precisan este documento y tienen como origen Península, Baleares, Ceuta o Melilla (siempre que no se haya confeccionado DUA de exportación en origen). Este DUA puede ser simplemente de importación (para los envíos que no requieren liquidación de tributos) o DUA de importación con liquidación de tributos (para los envíos que requieren liquidación de tributos).

La Gestión aduanera DDP es un nuevo servicio por el cual el vendedor se hace cargo de todos los gastos aduaneros del envío hasta la entrega a domicilio del comprador/destinatario que lo recibe sin ningún coste.

Con el DDP (Delivered Duty Paid) se elimina el trámite aduanero de importación y es el expedidor el obligado a presentar el despacho aduanero de importación y el ingreso de los impuestos correspondientes que Correos se los factura con carácter mensual. Es aplicable a clientes de envíos con origen Península y Baleares y destino Canarias, y viceversa.

La documentación mínima a aportar por el vendedor será:

- Factura comercial.
- Lista de contenido.

Otros documentos dependiendo de las características del producto:

- Certificado sanitario.
- Certificado de metrología.
- Certificado de pesos.
- Certificado CITES (Comercio Internacional de Especies amenazadas de flora y fauna).
- Otras certificaciones relativas al producto a tramitar en el país de origen.
- Documento de transporte marítimo (Bill of Lading), o transporte por carretera CMR, o transporte Aéreo AWB, o transporte por Ferrocarril CIM, o transporte multimodal FBL.

En función del Régimen Comercial de Exportación, el vendedor podrá precisar para el despacho Aduanero de Exportación algunos de los siguientes documentos:

- Licencia de Exportación.
- Autorización Administrativa de Exportación.
- Documento de Vigilancia comunitaria.
- Notificación Previa de Exportación.
- Certificado de Origen.
- Certificado de pre-embarque.
- Homologación del producto en el país de destino.

#### **11.2.10 Distribución de envíos a través de la red de puntos de atención de Correos**

Con objeto de poner en valor la red de puntos de atención de Correos y con el ánimo de satisfacer la demanda existente en el mercado, Correos creó en 2009 un servicio de “distribución de envíos” a través de su red. Este servicio iba especialmente dirigido a todas aquellas organizaciones, públicas o privadas, que pretendan distribuir a sus clientes finales, a través de la red de puntos de atención de Correos, cualquier envío de los permitidos para su circulación en la red postal pública: bombillas, lámparas, libros, etc.

El servicio englobará el almacenaje y la gestión centralizada de un stock de mercancías, la distribución de las mercancías a la red de puntos de atención de Correos, la entrega al cliente final de dicha mercancía contra un cupón con código de barras o sistema alternativo de registro y el retorno de información a la entidad que haya contratado el servicio.

Dentro de este producto se encontraba la entrega de bombillas de bajo consumo promocionada por el Ministerio de Industria Turismo y Comercio en 2009. El cliente se presentaba en la oficina con un folleto que previamente le había enviado su compañía eléctrica conjuntamente con la factura de la luz. El folleto contenía la siguiente información:

- Vale por una bombilla de bajo consumo a canjear en una oficina de Correos.
- Logotipo del Ministerio de Industria Turismo y Comercio.
- Plazo de validez del cupón de canje.
- Código de barras, que incluía la fecha de caducidad del cupón.

El empleado accedía en IRIS a la pantalla de Admisión> Venta productos. El precio de este producto era 0 €. El personal rural realizaba también el canje de las bombillas por los cupones, aunque era responsabilidad del director de la oficina postal el realizar la venta en IRIS.

La oficina postal pedía la reposición de bombillas cuando observaba que las unidades existentes en su almacén eran un número igual o inferior al 20% de las suministradas originariamente.

### **11.2.11 La entrega exclusiva al destinatario**

Es un servicio exclusivo de Paq Today, Paq premium y del Paq estándar para clientes con y sin contrato. Consiste en que el envío se ha de entregar exclusivamente al destinatario; por tanto, no cabe la entrega a terceros, aunque tengan autorización. Esta modalidad de entrega exclusiva solo puede ir dirigida a particulares mayores de 14 años, 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 debe devolver a origen, liquidándolo en SGIE como desconocido. Durante la entrega, la firma siempre tiene que recogerse en PDA o tableta, para que se pueda verificar el número de documento.

En el ámbito internacional existe un servicio equivalente para distintos envíos que se denomina entrega en propia mano. Estos envíos solo se pueden entregar al destinatario.

### **11.2.12 La entrega exclusiva al destinatario con digitalización de documento**

Este tipo de envío tiene varios valores añadidos EED (entrega exclusiva al destinatario) + PEE (prueba de entrega electrónica) + digitalización del documento de identidad (DNI, pasaporte, NIE,...).

Los atributos fundamentales de esta modalidad de entrega son:

- Solo puede entregarse el envío al destinatario. No admite autorizados.
- Solo pueden ir dirigidos a personas físicas. No admite entregas a personas jurídicas.
- La firma siempre tiene que recogerse en la Tableta. Este es un requisito obligatorio, ya que si el puesto no dispone de tableta, no se produce la verificación del nº de documento. Nunca se ha de entregar por la opción de entrega múltiple, siempre de forma individual.

SGIE cuenta con información de origen y exige que el documento del destinatario coincida con el que consta informado en el sistema, no permitiendo la entrega si este no coincide, por lo que el envío pasará a la situación de estacionado.

Si el formato es correcto y el número coincide con el informado por IRIS, tras pulsar el botón Asignar, SGIE nos lleva a la pantalla de GESCAN para realizar la digitalización del documento de identidad por ambas caras.

Una vez escaneado el DNI, se genera un archivo en PDF. Finalmente, el sistema nos dirige a la pantalla de recogida de firma a través de la tableta digitalizadora, para recoger la firma del destinatario.

### **11.2.13 Entrega en fecha determinada**

Este servicio se presta exclusivamente a clientes con contrato de los productos Paq premium y Paq Today en la modalidad de entrega a domicilio. Este valor añadido no está disponible para los envíos con destino Portugal.

El servicio consiste en que el remitente indica la fecha concreta en la que se debe entregar el envío. Por tanto, cuando se recibe el envío en la Unidad de Reparto antes de la fecha señalada para la entrega, este se debe estacionar hasta el día seleccionado para la entrega.

### **11.2.14 Entrega en franja horaria**

Este servicio se presta exclusivamente a clientes con contrato de los productos Paq premium y Paq Today en la modalidad de entrega a domicilio. Este valor añadido no está disponible para los envíos con destino Portugal.

El servicio consiste en que el remitente indica la franja horaria en la que se debe realizar la entrega del envío:

- De 09:00 a 12:00.
- De 12:00 a 15:00.
- De 15:00 a 18:00.
- De 18:00 a 21:00.

### **11.2.15 Expediciones**

Este servicio se presta exclusivamente a clientes con contrato de los productos Paq estándar, Paq premium y Paq Today en la modalidad de entrega a domicilio.

Este valor añadido consiste en la posibilidad de agrupar diversos bultos como si fuesen un solo envío, siempre que todos los bultos tengan el mismo remitente y el mismo destinatario:

- En Paq estándar y Paq premium, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 300 kg de peso en balanza y hasta 600 kg de peso volumétrico.
- En Paq Today, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 50 kg de peso en balanza y hasta 80 kg de peso volumétrico.

### **11.2.16 Entrega con recogida**

Este servicio se presta exclusivamente a clientes con contrato de los productos Paq estándar, Paq premium y Paq Today en las modalidades de entrega a domicilio o en oficina.

Este valor añadido ofrece la posibilidad de entregar un envío y recoger al mismo tiempo documentación o mercancías, que serán enviados posteriormente al remitente del envío original mediante el producto paquete retorno Premium.

Cabe añadir que el remitente del envío original puede solicitar al empleado de Correos que realice tareas adicionales en el momento de la entrega/recogida: revisar la documentación entregada, recoger firma en documentación, comprobar la mercancía devuelta, etc.

### **11.2.17 Número de Intentos de Entrega Parametrizable**

En los envíos de paquetería y e-commerce, el número de intentos de entrega ha sido tradicionalmente dos. Con este nuevo servicio, el cliente (con contrato) puede elegir uno o tres intentos de entrega del envío al destinatario.

### **11.2.18 Plazo de Permanencia en Lista**

En los envíos de paquetería y e-commerce, el tiempo estándar de permanencia de los envíos en lista es de 15 días. Con este nuevo servicio, el remitente del envío puede elegir otros plazos para que el envío esté en lista a disposición del destinatario. Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días, y otra desde el día 16 al 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. De igual modo puede elegir que si el/los intentos de entrega del envío resultan fallidos se devuelva al remitente sin pasar a lista.

### **11.2.19 Entrega a domicilio de envíos, que no sean cartas ni tarjetas postales y pesen más de 500 g**

Este servicio ofrece al destinatario de un envío la posibilidad de que el envío sea entregado a domicilio, cuando ese tipo de envíos no incluye este servicio (como ejemplo podemos señalar 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 o publicaciones periódicas de más de 800 g de peso). También permite este servicio un nuevo intento de entrega a domicilio de aquellos productos en los que ya se han agotado los intentos de entrega a domicilio.

Tiene dos tramos tarifarios diferenciados: hasta 10 kg y hasta 20 kg.

### **11.2.20 Entrega a domicilio de un apartado postal**

Este servicio consiste en que se llevan a domicilio los envíos que van dirigidos a un apartado de correos contratado por el propio cliente.

El servicio se presta según acuerdo, y considerando la estructura urbana, horario de entrega, cantidad y tipo de envíos, peso, volumen de las remesas, etc.

Se cobra una tarifa mensual por la prestación de este servicio.

### **11.2.21 El retorno de información**

Los clientes pueden obtener información telemática de la entrega de sus remesas masivas mediante intercambio de ficheros: de las condiciones de entrega de los envíos, del seguimiento de los procesos de distribución, de los resultados e incidencias de las remesas.

### **11.2.22 La digitalización de avisos de recibo**

Este servicio permite a los clientes que Correos les envíe archivos informáticos con sus avisos de recibo digitalizados por la vía telemática que el cliente prefiera (EDITRAN, FTP, CD-ROM, etc.).

Además, Correos ofrece a los clientes la posibilidad de devolverles los documentos originales clasificados o de custodiarlos por el cliente.

### **11.2.23 La gestión de entrega**

Permite a los clientes dar más valor añadido en la entrega de sus envíos certificados. Para asegurar la entrega de envíos con acuerdos especiales (generalmente certificados o notificaciones), el cliente puede contratar un segundo intento de entrega certificada a domicilio en fecha y hora distinta al primero.

Concretamente, el servicio de gestión de entrega de notificaciones determina que cuenta con dos intentos de entrega al destinatario en turnos distintos (uno hasta las 15 horas y el otro a partir de esa hora) y con al menos 3 horas de diferencia entre uno y otro.

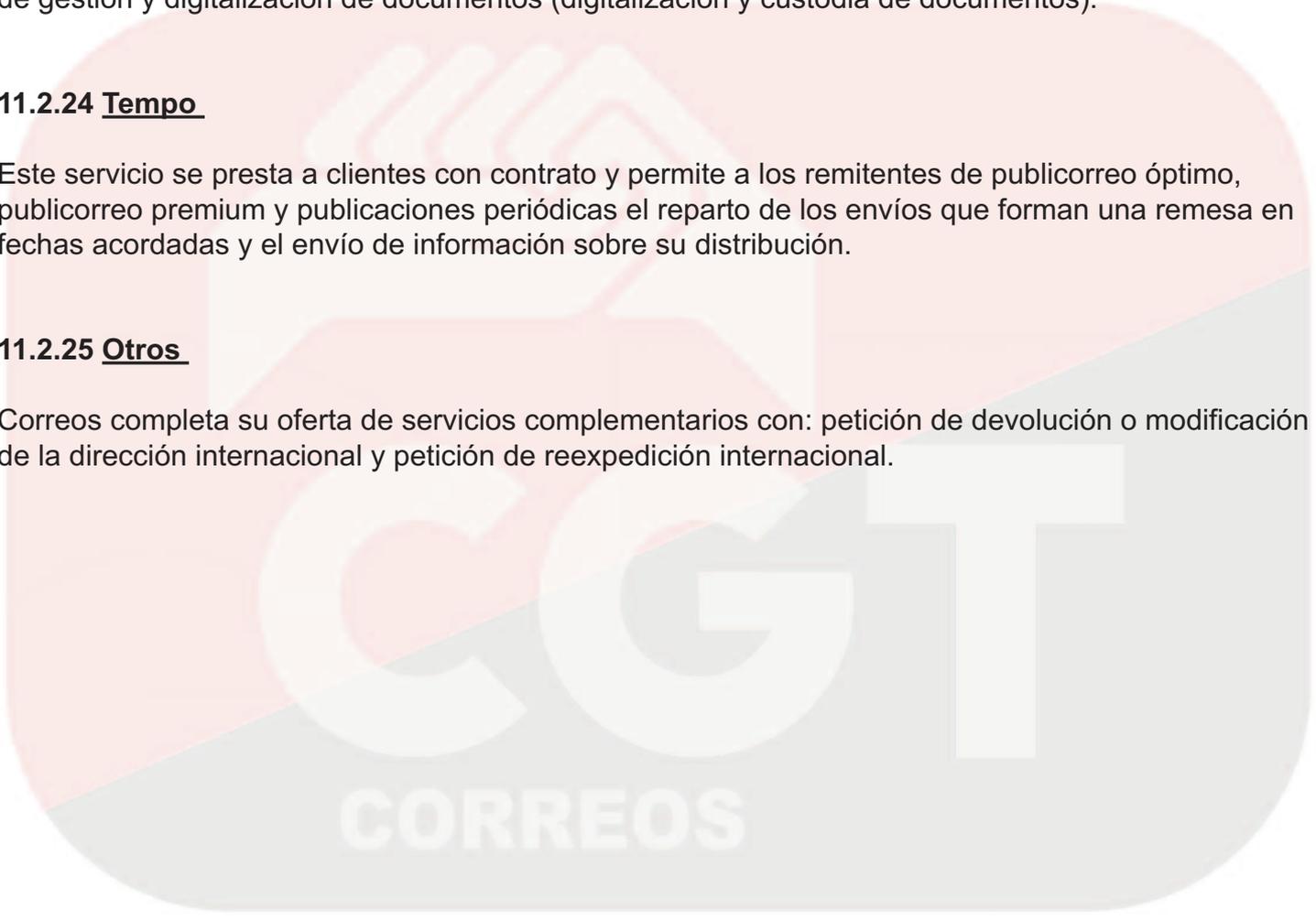
El servicio de gestión de entrega puede contar, a su vez, con los servicios complementario de clasificación de documentos (con tarifa diferenciada, según sean normalizados o no) y con el servicio de gestión y digitalización de documentos (digitalización y custodia de documentos).

### **11.2.24 Tempo**

Este servicio se presta a clientes con contrato y permite a los remitentes de publicorreo óptimo, publicorreo premium y publicaciones periódicas el reparto de los envíos que forman una remesa en fechas acordadas y el envío de información sobre su distribución.

### **11.2.25 Otros**

Correos completa su oferta de servicios complementarios con: petición de devolución o modificación de la dirección internacional y petición de reexpedición internacional.



CGGT  
CORREOS

### 11.3 Los productos parapostales

Dentro de este bloque se incluyen distintos tipos de sobres y embalajes que permiten el acondicionamiento de envíos en general y de envíos prefranqueados o prepagados.

Los embalajes de uso general permiten el acondicionamiento de todo tipo de productos, tanto para el ámbito nacional como internacional.

Destacan los siguientes productos:

• **Sobres verjurados:** son sobres realizados en papel de alta calidad de color blanco, con cierre autoadhesivo y sistema abre-fácil. Se presentan en dos formatos:

- Sobre normalizado americano, 110 x 225 mm.
- Sobre DIN-A5, 190 x 250 mm.



• **Sobre regalo:** son sobres fabricados en plástico resistente, recubiertos en el interior con plástico de burbujas. Se distribuyen 3 modelos:

- Sobre acolchado pequeños, 200 x 265 mm.
- Sobre acolchado mediano, 250 x 326 mm.
- Sobre acolchado grande, 333 x 450 mm.



- **Sobre de seguridad mini:** este sobre está provisto de un cierre autoadhesivo de alta seguridad, que se deformaría ante cualquier tentativa de apertura. Sus dimensiones son 225 X 285 mm + 5 cm de solapa exterior.



- **Packpostal-Papel:** contiene 2 pliegos de papel Kraft, rollo de cinta adhesiva y 4 etiquetas autoadhesivas para escribir las direcciones. Sus dimensiones son de 70 x 100 cm.



- **Packpostal-burbujas:** es un pliego de burbuja protectora, plegado y retractilado en bolsa de plástico. Sus dimensiones son 60 x 100 cm.



Correos, en colaboración con la ONG Bosques de la Tierra, ha puesto en marcha el programa "Línea Bosque", utilizando en la elaboración de estos embalajes materiales ecológicos y destinando una parte de los ingresos por ventas a acciones medioambientales (0,02 céntimos por caja vendida).

Dentro de la Línea Bosque existe una amplia gama de embalajes que se adaptan a cualquier tipo de envío: documentos, objetos frágiles, botellas, etc. Además, el cliente puede encontrar embalajes que llevan el franqueo incorporado para circular como carta certificada o paquete: sobres semirrígidos (simplemente el embalaje o embalaje prepagado certificado), sobres acolchados (prepagados certificados o no), caja ajustable o multiusos, cajas ecológicas (prepagadas certificadas o no), cajas de botella, caja trapecio o tubo trapezoidal.

• **Sobre semirrígidos:** estos sobres están fabricados con papel y cartulina de gran calidad y cierre autoadhesivo. Son especialmente indicados para enviar documentos que no se deban doblar en el transcurso del transporte y distribución. Se distribuyen 3 modelos:

- Sobre semirrígido pequeños, 170 x 245 mm.
- Sobre semirrígido mediano, 270 x 360mm.
- Sobre semirrígido grande, 310 x 445 mm.



• **Sobres acolchados:** están fabricados en papel resistente y recubiertos en el interior con plástico de burbujas. El cierre es autoadhesivo. Se distribuyen 3 modelos:

- Sobre acolchado pequeños, 220 x 265 mm.
- Sobre acolchado mediano, 260 x 360 mm.
- Sobre acolchado grande, 300 x 445 mm.



- **Caja ajustable multiuso:** está realizada en cartón de alta resistencia, con estructura y cierres reforzados. Cuenta con un sistema de sujeción que evita el desplazamiento del objeto enviado. Sus dimensiones son: 245 x 167 x 53 mm.



- **Caja ecológica:** está realizada en cartón de alta resistencia, con estructura reforzada. La caja supergrande se cierra con solapas clásicas; las demás incorporan cierres de seguridad. Se distribuyen 5 modelos:

- Caja pequeña, 230 x 140 x 80 mm.
- Caja mediana, 317 x 215 x 125 mm.
- Caja grande, 390 x 280 x 190 mm.
- Caja + grande 500 x 300 x 300 mm.
- Caja supergrande, 590 x 390 x 390 mm.



• **Pack embalaje botellas:** las cajas están realizadas en cartón de alta resistencia, con estructura y cierres reforzados. Incluyen embalaje interior que permite ajustar la botella, garantizando la máxima seguridad en el transporte. Se distribuyen dos modelos:

- Embalaje 1 botella, 390 x 120 x 110 mm.
- Embalaje 3 botellas, 390 x 360 x 110 mm.



• **Tubo trapezoidal o caja trapecio:** la caja está realizada en cartón de alta resistencia, con estructura reforzada y cierre de seguridad. Es el tipo de embalaje adecuado para enviar planos o documentos en forma de rollo y/o CDs. Sus dimensiones son: 720 x 70 x (135-60) mm.



En la categoría de embalajes certificados y prepagados destacan los siguientes productos:

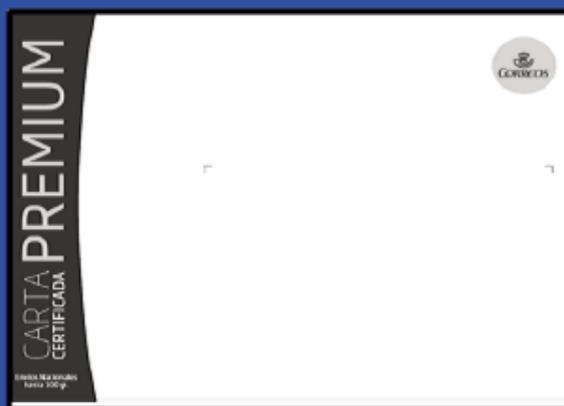
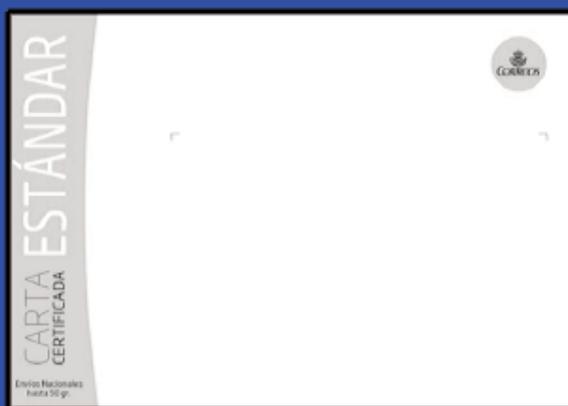
- **Sobre certificado prepagado con aviso de recibo (\*):** El sobre incorpora el franqueo de una carta certificada con aviso de recibo. Es un producto de ámbito nacional. Presenta la ventaja de que cumplimentando una sola vez la dirección del destinatario y del remitente, ésta queda registrada en el sobre, en el impreso de aviso de recibo y en el justificante de admisión. Su valor facial se revaloriza ajustándose a las tarifas en vigor cada año.

Permite envíos de hasta 50 g. Sus dimensiones son 150 x 135 mm.



- Dos nuevos modelos de sobre para carta certificada: en mayo de 2017, Correos creó dos nuevos modelos de embalaje para carta certificada:

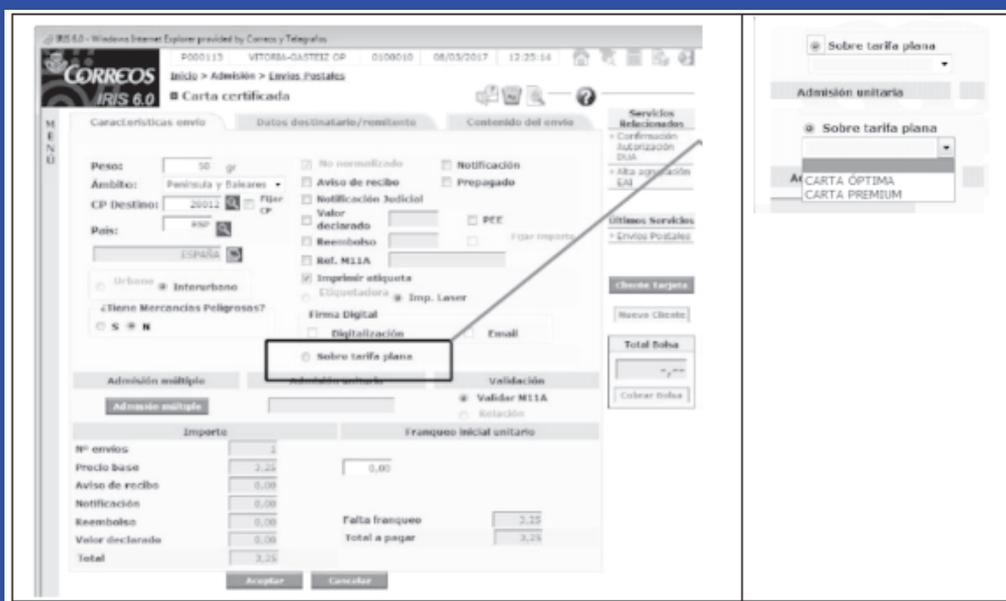
- Carta Certificada Estándar: Es una carta certificada hasta 50 g, en sobre de 162 x 229 mm.
- Carta Certificada Premium: Es una carta certificada hasta 100 g, en sobre de 189 x 250 mm. Tiene los valores añadidos de:
  - Seguro de 100 €.
  - Prueba de Entrega Electrónica.



(\*) Correos no suministra nuevas existencias de este producto a las oficinas desde abril de 2017. Por tanto, en cuanto se acaben los sobres existentes en los almacenes de las oficinas, este producto dejará de existir.

La oficina debe dar de alta los sobres en el almacén cuando los reciba, pero luego no se pueden vender como producto individual. Para poder “vender” un producto de este tipo, el empleado debe empezar una admisión de carta certificada al modo tradicional. Si el envío que se está admitiendo está dentro de los tramos de peso de cada producto y la oficina tiene existencias de los sobres en su almacén, en la segunda pantalla de IRIS aparecerá un campo con la leyenda “Sobres Tarifa Plana”.

Si se selecciona esta opción, aparecerán los dos productos nuevos y el operario solo tendrá que señalar el que desea el cliente.



Es necesario rellenar los datos de destinatario y remitente en el apartado correspondiente. La opción Premium lleva como valor añadido una PEE, por lo que el cliente debe aportar una dirección de correo electrónico en la admisión. Finalmente se imprime una etiqueta de carta certificada con los datos de remitente y destinatario (etiqueta de paquetería) que se pega en el sobre. Al cliente se le entrega el justificante de la admisión en papel o se le envía en formato digital.



• **Sobre semirrígido prepagado:** Es un sobre certificado y prepagado de Línea Verde, para envíos de ámbito nacional, que presenta la ventaja de que no necesita franqueo. Su valor facial se revaloriza ajustándose a las tarifas en vigor cada año. Está especialmente indicado para enviar documentos que no deben doblarse en el tratamiento, transporte y distribución, ya que está fabricado con papel y cartón rígido de gran calidad. Se distribuyen dos modelos:

- Sobre rígido prepagado pequeño, peso: 200 g, 170 x 245 mm.
- Sobre semirrígido prepagado grande, peso 500 g, 310 x 445 mm.



• **Sobre acolchado prepagado:** Es un sobre certificado y prepagado de Línea Verde, para envíos de ámbito nacional, que presenta la ventaja de que no necesita franqueo. Su valor facial se revaloriza ajustándose a las tarifas en vigor cada año. Está fabricado con papel resistente y recubierto en el interior con plástico de burbujas. Se distribuyen dos modelos:

- Sobre acolchado pequeño, peso: 200 g, 220 x 265 mm.
- Sobre acolchado grande, peso 500 g, 300 x 445 mm.



---

<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.

• **Caja prepagada pequeña:** es un embalaje certificado y prepago de Línea Verde, para envíos de ámbito nacional. Presenta como ventajas que es muy fácil de montar y no necesita franqueo. Su valor facial se revaloriza ajustándose a las tarifas en vigor cada año. Está realizada en cartón de alta resistencia a los impactos y tiene cierre de seguridad. El contenido puede llegar hasta el peso máximo de 1 kg y las dimensiones son de 230 x 140 x 80 mm.



• **Caja prepagada mediana y grande:** es un embalaje certificado y prepago de Línea Verde, para paquete azul, de ámbito nacional. Presenta como ventajas que es muy fácil de montar y no necesita franqueo. Su valor facial se revaloriza ajustándose a las tarifas en vigor cada año. Está realizada en cartón de alta resistencia a los impactos y tiene cierre de seguridad. Se distribuyen dos modelos:

- Caja prepagada mediana, peso: 3 kg, 317 x 215 x 125 mm.
- Caja prepagada grande, peso 7 kg, 390 x 290 x 190 mm.



• **Sobre prepagado Paq premium:** es un embalaje prepagado de ámbito nacional. Presenta como ventajas que cuenta con una tarifa única para todo el territorio, sin necesidad de franqueo. Su valor facial se revaloriza y ajusta a la tarifa en vigor cada año. El sobre está fabricado en plástico resistente y provisto de cierre autoadhesivo de seguridad que protege los envíos a lo largo de todo el proceso de transporte y distribución. Se distribuyen dos modelos:

- Sobre pequeño, peso: 350 g, 300 x 380 mm, con indemnización de 30 euros por pérdida del envío, o devolución de la tarifa abonada en caso de retraso en la entrega.
- Sobre grande, peso 1 kg, 300 x 380 mm, con indemnización de 40 euros en caso de pérdida o devolución de la tarifa abonada en caso de retraso en la entrega.



• **Embalajes de libre servicio Paq 10 y Paq 24:** son embalajes que permiten enviar el contenido que quepa dentro de los mismos, con tarifa plana. Se distribuyen los siguientes tipos:

- Sobre semirrígido pequeño, 184 x 261 mm.
- Sobre acolchado pequeño, 184 x 261 mm.
- Sobre semirrígido grande, 310 x 410 mm.
- Sobre acolchado grande, 310 x 410 mm.
- Caja mediana, 390 x 280 x 190 mm.
- Caja grande, 500 x 300 x 300 mm.

Los colores y el formato de Paq 10 y Paq 24 son los mismos para todos los modelos de sobre y caja, es decir, Paq 10 en rojo y Paq 24 en blanco.



- **Sobre prefranqueado:** en primer lugar aclaramos que estos productos se identifican en la guía de tarifas de Correos como sobres prepagados, mientras que en la guía de acondicionamiento de envíos se identifican como sobres prefranqueados. En realidad son sobres prefranqueados, pues llevan impreso un signo de franqueo de valor permanente.

Se trata de sobres prefranqueados que permiten enviar cartas nacionales ordinarias (aunque se pueden utilizar para otro tipo de cartas, si se añade el franqueo que falta). Están fabricados en papel de alta calidad. Son autoadhesivos e incorporan el sistema abre-fácil. Se distribuyen cuatro tipos:

- Sobre americano con ventana, hasta 20 g, 110 x 225 mm.
- Sobre americano sin ventana, hasta 20 g, 110 x 225 mm.
- Sobre cuadrado, hasta 20 g, 120 x 176 mm.
- Sobre DIN-A5, hasta 100 g, 190 x 250 mm.



- **Bolsa prepagada para paquetes internacionales:** es un embalaje realizado en plástico reforzado que sirve para el envío de paquetes internacionales económicos o prioritarios a distintos países. Se distribuyen dos tipos:

- Bolsa pequeña, hasta 5 kg, 600 x 750 mm.
- Bolsa grande, hasta 10 kg, 750 x 950 mm.



## 11.4 El cobro de recibos

Las Oficinas de Correos realizan el cobro de recibos de las empresas emisoras con las que tiene acuerdo, teniendo en cuenta las siguientes instrucciones generales:

- Este servicio se presta dentro del horario de oficina, en todos los puestos de admisión, compatibilizándolo con el resto de servicios.
- En las oficinas de Correos sólo se cobran y validan los recibos. Para informaciones adicionales los clientes, deben dirigirse a la empresa emisora del recibo.
- Cualquier problema técnico en el cobro de recibos, se trasladará al CAU de Correos por los circuitos habituales.
- Los clientes pueden presentar recibo, que puede ser de varios formatos o simplemente solicitar el servicio de cobro de recibos sin aportar aviso.
- Sólo se puede realizar el cobro a través de la aplicación informática, nunca manualmente. Si por cualquier motivo el sistema no funciona, no se puede prestar el servicio hasta que se restablezca el acceso a la aplicación.
- El importe máximo que se puede pagar es de 2.499,99 €. Se excluye de esta limitación los recibos emitidos por algunas entidades (actualmente CITIBANK, COFIDIS, UCI, y la Dirección General de Tráfico).
- No se debe admitir ningún recibo en la aplicación mientras no exista la completa seguridad de que va a ser abonado por el cliente. Por tanto no se procede a la validación del recibo sin haber solicitado al cliente el importe correspondiente. En el caso de que el cliente se presente con dos o más documentos de pago distintos, que hagan referencia al mismo abono, solo se debe validar uno de ellos puesto que el cliente sólo lo va a abonar una vez, salvo si se trata de un pago fraccionado en cuyo caso el documento indicará a qué número de fracción corresponde.

El servicio de cobro de recibos acepta dos modalidades: con aviso de pago (en este bloque se incluyen las multas de tráfico) y sin aviso de pago.

Para el **cobro de recibos con aviso de pago**, accedemos en IRIS a Atención al Cliente > Cobro de recibos. Seleccionamos la opción cobro de recibos con aviso de pago y emerge una pantalla donde se debe insertar el código de barras del recibo que aporta el cliente, que le ha enviado previamente la empresa suministradora del servicio.



Dentro de esta opción de cobro de recibos con aviso de pago, el cliente puede aportar:

- Un recibo de una empresa suministradora con las que Correos tiene acuerdo.
- Una multa de la Dirección General de Tráfico.

La lectura del código de barras SIEMPRE se realiza con la pistola lectora. No se introduce ningún dígito manualmente. Si existiera algún problema técnico y la pistola no pudiera leer el código, se intenta en otro puesto y si el problema persiste, se devuelve el recibo al cliente, indicándole que se ponga en contacto con la compañía correspondiente. En ningún caso se intenta introducir el número a mano. Si el código del recibo fuese ilegible (por no poderse leer o corresponder a una compañía con la que Correos no tiene acuerdo) o el pago estuviese fuera de plazo, no se podrá cobrar el recibo.

Una vez leído el código de barras correctamente con el lector óptico, aparecen los datos de identificación del recibo en pantalla: empresa e importe a cobrar. Estos datos deben ser iguales a los que aporta el cliente en el recibo, comprobados estos detalles se pulsa el botón aceptar y emerge un mensaje que indica que es el momento de solicitar el importe del recibo al cliente.

Endesa permite la opción de realizar el pago fraccionado de sus recibos. Para ello, la empresa eléctrica envía los recibos del pago; estos recibos tienen el mismo número (código de barras), diferenciándose en el número de pago (fracción) a realizar. Cuando se introduce un recibo por primera vez, la aplicación le asigna por defecto el número 0. Si posteriormente se trata de introducir un recibo con el mismo código de barras, presenta un mensaje para que aceptemos el pago solo si se trata de un pago fraccionado.

Hay que tener en cuenta que si el cliente se presenta con un recibo de pago fraccionado, en el que figura un número de orden de fracción, pero no se ha realizado ningún pago anterior, la aplicación no va a permitir introducir el citado número de orden, ya que lo considera como un pago completo. En este caso, se cobra el recibo siguiendo la operativa normal para el cobro de recibos. En ningún caso se debe repetir la operación con ese mismo recibo, ya que el sistema entonces lo consideraría como un pago distinto en el caso de que se introdujera el código de fracción que figura en el mismo.

No se procederá a la validación del recibo sin haber solicitado al cliente el importe correspondiente y mientras éste no lo haya abonado. Tras abonarlo, se acepta el mensaje que hay en pantalla y se pulsa aceptar para validar el recibo. Seguidamente, Insertamos el recibo en la validadora y pulsaremos aceptar (si cuando insertamos el recibo, éste estuviera pagado, el sistema nos avisa). En la validación de los recibos, constará: PAGADO CORREOS- código de empresa-Oficina pagadora-Codired- Fecha de pago. A continuación entregamos el recibo validado al cliente.

En el caso de que el cliente presente **una multa de la DGT**, seguiremos también la operativa de cobro de recibos con aviso de pago. En primer lugar procedemos a leer el código de barras con el lector óptico. El código de barras que tiene que ser leído, es el del N° de Expediente, situado en la parte superior derecha de la denuncia (Es el código de barras más pequeño).

ASUNTO: Tratado de recesión sancionadora.

MINISTERIO DEL INTERIOR  
Jefatura Provincial de Tráfico de MADRID

1. FECHA DENUNCIA: HORA N. EXPEDIENTE  
10/01/2010 06:41

2. PRECEPTO INFRINGIDO  
Artículo 118.1 REGLAMENTO GENERAL DE CIRCULACION Infracción 150.06 EUR

3. LUGAR  
Calle

4. HECHO QUE SE NOTIFICA  
CIRCULAR A 145 KM/H EN UNA ZONA LIMITADA A 80 KM/H

INFORMACIÓN  
PUEDE ABONAR LA MULTA:  
• En INTERNET en la página www.dgt.es, apartado "Infracciones y multas JEFATURA VIRTUAL"  
• En las oficinas de Correos presentando esta notificación.  
• En cualquier oficina del Banco Santander.

Antes Sola, 140 28043 MADRID

Recibo de pago 150.06 EUR

El cliente puede venir a pagar la multa de la DGT tanto con una notificación remitida por correo, como con el boletín de denuncia entregado por el agente de la Guardia Civil, identificado también mediante un código de barras.

Una vez que se ha leído el código de barras correctamente, aparecen los datos de identificación de la multa, se introduce la cuantía de la multa (el importe que figure en el boletín de la denuncia, es decir, sin calcular ningún tipo de descuento ni recargo) y la fecha de la denuncia. También es necesario identificar a la persona que realiza el pago, pudiendo ser ésta distinta a la persona multada. Para ello, es necesario introducir su DOI.

Si el número de expediente no es válido, se muestra un mensaje de error indicando la situación, y mostrando de nuevo la página principal de la aplicación. Si el número es válido se continúa con el proceso.

El sistema comprobará si la multa de tráfico ya ha sido cobrada en alguna oficina de Correos. Si la multa ya ha sido cobrada en alguna oficina de Correos, se mostrarán los datos que se tienen sobre ella: importe de la multa, oficina en la que fue cobrada y la fecha del cobro. Desde Mantenimiento > Cobro de recibos, seleccionando los criterios deseados, se le dan al usuario dos opciones: imprimir el recibo de pago de la multa o proceder a anular el pago de la multa siempre que la multa haya sido abonada ese mismo día. Si se procede a la impresión del justificante de pago de la multa, se continuará con el proceso imprimiendo por la validadora el justificante de pago, finalizando así el proceso.

Si no hay incidencias en la lectura de la multa, se solicita al cliente el importe de la misma. El importe que debe pagar el cliente es la cantidad que va a retornarse a Tráfico, que en la mayoría de los casos será diferente a la que figure en la multa y que se ha tenido que introducir en el sistema al entrar en la aplicación. Es decir, nosotros introducimos el importe que figura en el boletín de la denuncia, pero después, en la aplicación puede aparecer otra cantidad, que será la cuantía correcta de la multa, una vez que Tráfico ha aplicado los descuentos o recargos correspondientes.

Si el cliente no estuviese de acuerdo con la cantidad que tiene que pagar, que será la suma de: Importe de la multa + tasas y derechos del giro, no se le cobra la multa, debiendo resolver las diferencias directamente con la Dirección General de Tráfico.

Si sigue la operación, se cobra la cantidad que retorne Tráfico y que aparece en pantalla "Cuantía de la Multa". Se comunica al cliente dicha cantidad, antes de pulsar el botón aceptar y se imprime el "Justificante de Pago código SAP 403791", con los datos que identifican la operación. Este justificante, no se sella, con la validación mecánica es suficiente. La aplicación permite la reimpresión del justificante de la multa cobrada.

En algunos casos, las multas no pueden ser cobradas en la oficina de Correos (por encontrarse en vía ejecutiva, por ejemplo). En tal caso, nos aparece en pantalla un mensaje que nos informa del motivo. El empleado debe pulsar el botón de Aceptar, con lo que acabará la operación.

Para el **cobro de recibos sin aviso de pago** se accede a la funcionalidad de cobro de recibos a través de la aplicación IRIS y se selecciona la opción "Sin Aviso de Pago". Al seleccionar esta opción, en la pantalla aparece un mensaje emergente en el que indica que es necesario preguntar al cliente el nombre de la compañía a la que desea realizar el abono de la deuda y comprobar que se encuentra entre las seleccionables; si no, no se puede realizar el cobro.

Abriendo el desplegable se selecciona la empresa correspondiente y se introducen todos los datos que solicita la aplicación, teniendo en cuenta que los campos son diferentes, según la empresa que se haya seleccionado.

En los cobros de CITIBANK se seleccionará Citibank de la lista desplegable de empresas. Seguidamente en el campo cuenta bancaria se introducirá el Código Cuenta Cliente (CCC) sin los cuatro primeros dígitos. Estos cuatro dígitos, 0122, corresponden a la entidad Citibank y aparecen por defecto en la aplicación. Una vez introducido el nº de cuenta hay que introducir el importe que el cliente indica desea abonar. El recibo debe abonarse siempre en metálico.

En el cobro de recibos de LINEA DIRECTA, al seleccionar LINEA DIRECTA del desplegable, es necesario introducir el nº de póliza y pulsar el botón aceptar para validar el dato con Línea Directa. Una vez validado por la empresa aparece el importe a cobrar.

Si los datos introducidos en la aplicación son los correctos, se pulsa el botón aceptar y aparece un cuadro de diálogo que indica que es el momento de solicitar el importe al cliente. Se solicita el importe y se comprueba que es correcto. Una vez cobrado el importe del recibo, se procede a aceptar la operación y la aplicación da por cobrado el recibo. El importe validado en la aplicación se carga en bolsa como el de cualquier otro producto admitido en IRIS. Este tipo de operación no puede abonarse con tarjeta. De este tipo de operación no puede extenderse factura.

El sistema permite verificar si se han producido pagos duplicados.

Si el recibo está grabado y lo que hay que realizar es una reimpresión, ya que la impresión primera fue fallida, accedemos a Mantenimiento> Cobro de recibos y se seleccionan los criterios deseados para localizar el recibo y volver a reimprimirlo. Solamente se pueden reimprimir recibos cobrados en el mismo día.

### **11.5 La gestión de vendedores ONCE**

A cada oficina se le asignará un número determinado de vendedores que siempre será el mismo. Se pueden producir cambios de forma puntual, que serán comunicados con antelación. No obstante, cualquier vendedor de un mismo Centro Territorial ONCE puede acudir a la Oficina a realizar la operativa de liquidación económica.

ONCE realiza las altas de nuevos vendedores directamente vía telemática desde el sistema de ONCE al de Correos. Normalmente, las oficinas reciben comunicación de estas altas vía correo electrónico remitido desde servicios centrales de Correos. No obstante, en ocasiones ONCE realiza el alta telemática con las fechas muy ajustadas. Por lo tanto, no es un requisito obligatorio haber recibido dicha comunicación por correo electrónico para que la oficina atienda al vendedor. Si al introducir el código del vendedor en IRIS el sistema reconoce el vendedor todo es correcto.

Cuando ONCE necesita adscribir un vendedor en una Oficina Satélite, realizará el alta telemática en la oficina Continente. La oficina Continente deberá realizar la recepción de los albaranes y remitirá los cupones a la oficina Satélite, donde se podrán hacer las operaciones con el vendedor normalmente.

Cuando se asigne un vendedor a una oficina éste deberá presentarse en la oficina correspondiente, con el documento presente en el anexo, para comunicar que está asignado a dicha oficina.

No es necesario archivar la documentación de adscripción de vendedor a Correos.

La liquidación económica y la devolución de productos ONCE a solicitud del vendedor se podrán realizar cualquier día de lunes a viernes. La entrega de los cupones al vendedor tendrá un día asignado (la mayoría recoge los miércoles, aunque el día asignado puede ser cualquiera de lunes a viernes). Se podrán realizar operaciones hasta las 18:00 horas, a partir de dicha hora sólo se podrán hacer consultas en el frontal de IRIS > Gestión de vendedores.

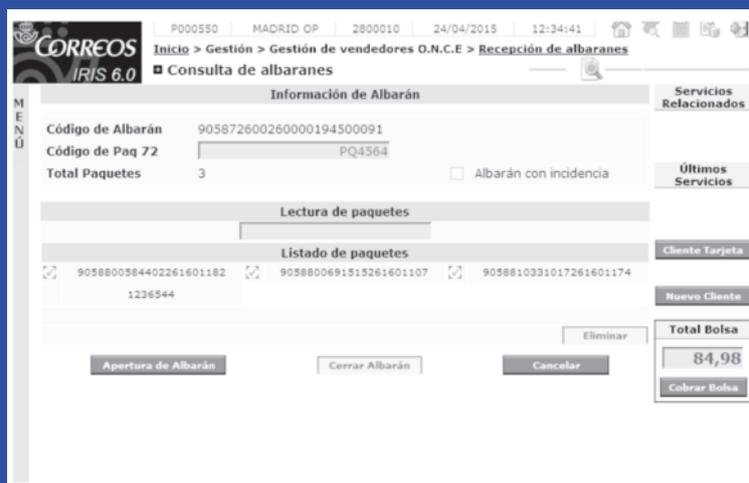
**ALTA Y LIQUIDACIÓN EN SGIE:** Los paquetes conteniendo los cupones para los vendedores/ONCE vienen dentro de un Paq estándar de Entrega a domicilio dirigido al director de la oficina de Correos Suc. XXXX, (los cuatro dígitos del código bancario que la oficina tenía con BanCorreos).

La USE o UR realiza la entrega al director de la oficina como si se tratara de un destinatario más. El director o persona autorizada firma en la PDA.

Una vez recibido, se abre el paquete y dentro vendrá un albarán en el que vienen detallados los envíos dirigidos a los vendedores ONCE. En el paquete también se recibe un 'Documento de firmas'. Normalmente ese documento no hay que utilizarlo. El vendedor debe firmar solo la documentación que imprime el sistema.

NUMERO DE ALBARAN <b>09001782</b>		CODIGO DE BARRAS  905870900178220381085088	
CENTRO LOGISTICO ORIGEN D 0212 D.T.MADRID			
CENTRO DESTINO 2038 CAJA DE AJORROS Y M.P. DE MADRID 1085 AVDA. CIUDAD DE BARCELONA, 59 28007 MADRID MADRID			
DETALLE DE PAQUETES DEL ALBARAN			
NUMERO	VENDEDOR	FECHA ENTREGA	IMPORTE PAQUETE
170994210903001-Paquete	07280370 MORENO MAROTO , MARIA DEL CARMEN	15/01/2009	1.692,50
060998020903001-Paquete	07180390 LOPEZ-PALOMINO MARTINEZ , MARIA ISABEL	15/01/2009	875,00
OBSERVACIONES:			
Fecha recepción:	Recepcion destino Firma y sello encargado Almacén		
Hora de recepción:	Nombre:		

Una vez recibido este Paq estándar en la Oficina, lo primero que se ha de hacer es recepcionar el/los albarán/es en IRIS desde el módulo **Gestión >> Gestión de Vendedores O.N.C.E. >> Recepción de albaranes**: Una vez seleccionada la opción Recepción de albaranes aparece la pantalla donde debe introducirse el código de barras del albarán que viene en el paquete recibido. En caso de que faltara el documento Albarán, el código del mismo puede obtenerse en IRIS>Gestión de Vendedores ONCE>Consultas>Liquidaciones (o en la consulta 'Paquetes ONCE a retirar'). En dicha consulta, en el campo Fecha hay que informar la fecha de entrega de alguno de los paquetes de cupones.



The screenshot shows the IRIS 6.0 interface for 'Recepción de albaranes'. The breadcrumb trail is: Inicio > Gestión > Gestión de vendedores O.N.C.E > Recepción de albaranes > Consulta de albaranes. The 'Información de Albarán' section displays: Código de Albarán: 905872600260000194500091; Código de Paq 72: PQ4564; Total Paquetes: 3. There is a checkbox for 'Albarán con incidencia'. The 'Listado de paquetes' section shows three items with their respective codes and checkboxes. At the bottom, there are buttons for 'Apertura de Albarán', 'Cerrar Albarán', and 'Cancelar'. On the right side, there are buttons for 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios', 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', and 'Total Bolsa' (84,98).

Se lee el código de barras. Si el sistema muestra el mensaje 'Código no existe' hay que verificar que se está pistoleando el código de barras del Albarán (y no de alguno de los paquetes de cupones, por ejemplo).

Si el código de barras es correcto y aparece dicho mensaje 'Código no existe' es porque ha llegado el envío físicamente antes que la información telemática desde ONCE a Correos. Es una incidencia que suele ocurrir los miércoles, jueves o viernes de la semana anterior a la fecha de entrega del paquete. En este caso hay que intentar volver a hacer la operativa más tarde (o el día siguiente).

Si es correcto, la pantalla debe mostrar la información de todos los paquetes de cupones incluidos en el albarán.

En esta pantalla de recepción de albarán hay un campo (Código de Paq estándar), en el que tenemos que informar del código de envío del Paq estándar donde viajaban los paquetes/vendedor y el albarán. En caso de que el albarán se reciba distribuido en varios PQ hay que pistolear el primero de ellos. En caso de que IRIS, tras pistolear, no muestre todos los paquetes de cupones hay que probar a pistolear otro PQ-

A continuación se van introduciendo los códigos de barras de cada envío y la aplicación va chequeándolos. Una vez introducidos todos se pulsa en cerrar albarán y a partir de este momento se tienen los envíos en disposición de ser entregados a los vendedores.

## **INCIDENCIAS ALBARANES**

Si falta físicamente alguno de los paquetes que sí figuran en el albarán, marcar la opción "Albarán con incidencia" y luego "Cerrar albarán". En estos casos, no es necesario que desde la oficina se haga ninguna gestión más. . Al marcar "Albarán con incidencia" la información llega telemáticamente a ONCE. De todas formas, puede comunicarse la falta al vendedor para que este haga las gestiones con su Centro ONCE.

En caso de que falte algún paquete que, además, tampoco figura en el albarán (es decir, si falta un paquete que se esperaba recibir, de un vendedor habitual, por ejemplo) la oficina no debe hacer nada. Es el vendedor el que debe consultar con su Centro.

Puede ocurrir que haya coincidencia entre los paquetes que se han recibido físicamente y los que muestra IRIS pero no con los que figuran en el documento albarán. En este caso no hay incidencia, hay que recepcionar los paquetes normalmente.

Puede ocurrir que tras cerrar el albarán con incidencia se reciba en la oficina un segundo Paq estándar con los paquetes de los vendedores faltantes. En ese caso, seguir los siguientes pasos:

- Volver a entrar en "Recepción de albarán" .
- En el campo "Código de Paq. Estándar" pistolear el segundo PQ .
- Pulsar "Apertura de albarán".
- Pistolear los paquetes de cupones recibidos en el segundo PQ.
- Pulsar "Cerrar albarán".

Con esto la operativa de recepción de albaranes ha finalizado. Ahora hay que esperar a que acudan los vendedores a retirar sus paquetes conteniendo los cupones semanales.

Los paquetes/vendedor deberán custodiarse en un lugar seguro hasta el momento de su entrega (caja fuerte, armario de seguridad, etc.).

Si al abrir el PQ se observa que alguno de los paquetes de cupones está deteriorado debe advertirse esta circunstancia al vendedor antes de proceder a la entrega.

Con criterio general, el día en que acudirán los vendedores a las oficinas a retirar sus paquetes será un día p r e v i a m e n t e asignado (la mayoría recoge los miércoles, aunque el día asignado puede ser cualquiera de lunes a viernes), aunque pueden producirse modificaciones (festivos, imposibilidad de ir el vendedor, etc.), por tanto la fecha la puede diferir a la publicada en el paquete. En cualquier caso, el sistema no nos dejará realizar entregas de paquetes fuera del día previamente autorizados por la ONCE.

## REQUISITOS PARA LA LIQUIDACIÓN

La liquidación de vendedores generalmente se compondrá de una liquidación económica y la entrega al vendedor de los cupones semanales. Para la liquidación económica, existen los siguientes requisitos:

El vendedor puede ir a la oficina cualquier día a su elección, de Lunes a Viernes, para la liquidación económica. Tendrán que ir obligatoriamente un día de la semana para la recogida de paquete.

Solo se podrán hacer liquidaciones económicas iguales o superiores en importe a las que solicita la ONCE. El sistema operativo no dejará hacer liquidaciones económicas inferiores a la cantidad solicitada por la ONCE.

Solo hay un día a la semana asignado por la ONCE para la entrega de los cupones al vendedor.

Para la realización de la operativa completa (liquidación económica y entrega de paquetes) los vendedores sólo podrán acudir a la oficina de Correos a la que están asignados. No obstante, los vendedores podrán acudir a cualquier oficina, dentro de su Dirección Territorial, cuando la operativa a realizar sea sólo la liquidación económica.

## PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LIQUIDACION

El sistema nos guiará sobre qué operativa debemos realizar en cada caso. Cuando el vendedor se presenta en la oficina (éste debe identificarse mediante **DNI o carnet de vendedor**) para realizar su liquidación y/o retirar su paquete, se accede a IRIS al módulo de: **Gestión de Vendedores O.N.C.E>> Liquidación de Vendedores:**

The screenshot shows the IRIS 6.0 interface for 'Liquidación de vendedores'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Gestión > Gestión de vendedores O.N.C.E > Liquidación de vendedores'. The main section is 'Identificación del vendedor' with the following data:

Código del vendedor /autorizado	10624205	Centro ONCE	1062420511111
Nombre	MARTINEZ MORENO, ELENA	NIF	5861157K
DT /DA	0208		

Below this is the 'Tareas a realizar' section:

- 1.- Importe a liquidar: 212,50. N.I.P. 02001711. Importe: 212,50. Button: **Aceptar Importe**.
- 2.- Entrega de paquetes e impresión de acuse de recibo: 1 paquetes. Button: **Lectura de paquetes**.
- 3.- Recoger sobres valija.

At the bottom, there are buttons for 'Cerrar Liquidación' and 'Volver'. On the right side, there are several service-related buttons: 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios', 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa', and 'Cobrar Bolsa'.

En esta pantalla se introduce el número de vendedor **y se tabula**; el sistema nos devuelve la información de las tareas a realizar con este vendedor:

Si IRIS muestra el mensaje 'Vendedor de baja' comunicar al CAU para que solucionen la incidencia.

Si IRIS muestra el mensaje de que 'no hay paquete a entregar ni importe a liquidar', el vendedor debe consultar con su Centro ONCE.

El orden a realizar las tareas son las que marca la aplicación.

Antes de nada hay que solicitar el importe de la liquidación al vendedor. A estos efectos, el vendedor no puede aportar boletos premiados para su canje. En caso de que el vendedor intente cobrar boletos premiados, indicarle que no está permitida dicha operación.

En el campo a rellenar, hay que introducir el importe indicado o un importe superior. Si la cantidad es correcta el sistema activará el botón: **“Aceptar importe”** para poder marcarlo.

Si por el contrario la cantidad no es la correcta, el sistema no permitirá la opción de aceptar.

El siguiente punto posible es el de **Entrega de paquetes**, se selecciona el botón **“Lectura de paquetes”**.

Y aquí se abre una ventana en la que hay que introducir el código de barras del envío a entregar, o marcar la opción **“Paquete rehusado”**, si el vendedor así lo desea (por irse de vacaciones, por ejemplo).

**ATENCIÓN:** en caso de error en la opción 'Paquete rehusado' (por no marcarse cuando el vendedor rehúsa el paquete) seguir los siguientes pasos:

- A través de POST dar de alta una “Incidencia en IRIS 6 Gestión”.
- En “Aplicación” seleccionar **“ONCE LIQUIDACION DE VENEDORES”**.

En “Descripción en detalle de la incidencia” hay que indicar el siguiente texto, teniendo en cuenta que es importante que no haya error en el número del paquete: **“Para poder devolverlo desde la pantalla ‘Devolución y envío de paquetes’ necesitamos que se regularice la situación del paquete ONCE nº... el cual ha sido rehusado por el vendedor. Pero no se marcó la opción ‘Paquete rehusado’”**.

Cuando tengamos todos los pasos realizados se activará el botón **“Cerrar Liquidación”** que hay pulsar.

Al cerrar la liquidación aparecerá una ventana emergente para confirmar todas las operaciones.

Al aceptar se generará un giro y se validará un GI 02, en ese momento de debe introducir el GI 02 en la validadora. Los campos los rellenará el sistema automáticamente y el giro tiene que ser firmado por el vendedor y el empleado (en caso de problemas con la impresión del giro, esta impresión se puede recuperar entrando en IRIS>Mantenimiento>Liquidación-online. Se puede realizar la búsqueda por código de vendedor y por fecha).

También se generará un documento con el resumen de la liquidación, que habrá de imprimirse por la impresora del sistema.

El vendedor firmará este documento que quedará archivado en la oficina. En caso de que por error del sistema no figure el número del paquete, anotarlo manualmente.

El giro realizado no se puede anular.

Al pulsar en Aceptar, el sistema llevará al usuario a IRIS para Cobrar Bolsa.

Los vendedores ONCE recogerán la totalidad del contenido del paquete semanal, sin que puedan efectuarse recogidas parciales. Cualquier devolución de una parte de la entrega a realizar por el vendedor, se hará posteriormente por el vendedor.

## **CASOS DE ENTREGA PERSONA AUTORIZADA**

Si la persona que recoge el paquete no es el propio vendedor, hay que distinguir dos situaciones:

### **Autorización ordinaria**

Esta situación ocurre cuando la persona que recoge es una persona autorizada por el propio vendedor. El autorizado deberá identificarse mediante su DNI y deberá aportar autorización expresa y por escrito del vendedor, en la cual deberán consignarse como mínimo los siguientes datos:

- Centro y número de vendedor.
- Nombre y apellidos del vendedor.
- DNI del vendedor.
- DNI de la persona autorizada a realizar la retirada.
- Nombre y apellidos de la persona autorizada.

El autorizado deberá presentar la correspondiente identificación del vendedor (carnet del vendedor, fotocopia del DNI, etc.). Una vez verificada la documentación aportada, la operativa se realiza introduciendo en IRIS el código del vendedor habitual. Se realiza la liquidación económica y la entrega de paquete al autorizado. El autorizado debe firmar la documentación.

### **Autorización extraordinaria**

Esta situación ocurre cuando la persona que recoge es una persona autorizada por la ONCE. En ese caso, el autorizado presentará su Documento de Identidad y la Autorización extendida por ONCE. Una vez verificada la documentación la operativa se realiza introduciendo en IRIS el código de autorización en el campo "Código del vendedor/autorizado". Esta opción sólo permite la entrega de paquete sin realizar liquidación económica (el propio sistema en IRIS solo dará esta opción). El autorizado debe firmar la documentación.

## **ACCESIBILIDAD DE LOS VENEDORES A LAS OFICINAS**

CORREOS realizará sus mejores esfuerzos con el propósito de facilitar el acceso a sus oficinas a los vendedores de la ONCE, fomentando entre sus empleados una actitud de colaboración positiva que asegure que la atención prestada a los vendedores de la ONCE se desarrolla con los niveles de calidad exigidos. Asimismo, CORREOS les facilitará, siempre que sea posible una atención prioritaria.

Para aquellos vendedores con deficiencias visuales y/o auditivas se prestará una especial atención cuando en la oficina se utilice un sistema de turno automatizado.

## DEVOLUCIÓN DE PAQUETE SEMANAL DE VENDEDOR NO ENTREGADO

Cuando alguno de los paquetes recibidos no es retirado por el vendedor, **al día siguiente hábil** la oficina tiene que devolverlo a la O.N.C.E. mediante paquete Paq estándar de logística inversa con cargo al contrato de ONCE. Si en alguna ocasión el paquete es rehusado por el vendedor, también se devuelve de la misma forma que el no retirado (IMPORTANTE: también hay que esperar al día siguiente hábil).

Para que un paquete pueda ser devuelto debe haberse realizado previamente la recepción del albarán. Por eso es importante recepcionar el albarán cuando es recibido el PQ en la oficina (incluso si sabemos que el vendedor no podrá pasar a retirar).

Lo primero que tenemos que hacer es acceder a **Gestión de Vendedores ONCE >> Devolución y envío de paquetes**.

En este módulo se muestra una pantalla en la que se informan los paquetes pendientes de devolver y el motivo por el que están pendientes. Sin informar nada, ni pistolear nada, pulsar el botón 'Generar preregistro' correspondiente al paquete que estamos devolviendo.

Tras pulsar 'Generar Preregistro' simplemente hay que pulsar el botón 'Aceptar'. El paquete desaparecerá de esta pantalla de 'Devolución y envío de paquetes'. A continuación hay que realizar la admisión del paquete a devolver (ver apartado siguiente).

IMPORTANTE: en caso de que hubiera algún error y el paquete desapareciera de la pantalla 'Devolución y envío de paquetes' sin generar el pre-registro, seguir los siguientes pasos:

- A través de POST dar de alta una "Incidencia en IRIS 6 Gestión".
- En "Aplicación" seleccionar "ONCE LIQUIDACION DE VENEDORES".
- En "Descripción en detalle de la incidencia" hay que indicar el siguiente texto, teniendo en cuenta que es importante que no haya error en el número del paquete **"Por error, el paquete ONCE nº..., no retirado por el vendedor, ha desaparecido de la pantalla 'Devolución y envío de paquetes' sin generarse el pre-registro. Necesitamos que vuelva a dejarse el paquete en dicha pantalla para poder generar el pre-registro"**.

The screenshot shows the 'Liquidación de vendedores' screen in the IRIS 6.0 system. The breadcrumb trail is 'Inicio > Gestión > Gestión de vendedores O.N.C.E > Liquidación de vendedores'. The page title is 'Liquidación de vendedores'. The main content area is divided into sections: 'Identificación del vendedor' with fields for 'Código del vendedor /autorizado' (1062), 'Nombre' (MARTINEZ), 'DT /DA', 'Centro ONCE' (106), and 'NIF' (58); 'Tareas a realizar' with a list of tasks: '1.- Importe a liquidar' (checked, 212,50), '2.- Entrega de paquetes e impresión de acuse de recibo' (1 paquete), and '3.- Recoger sobres valija'. There are buttons for 'Aceptar Importe', 'Lectura de paquetes', 'Cerrar Liquidación', and 'Volver'. On the right side, there are several service-related buttons: 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios', 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa', and 'Cobrar Bolsa'.

- Normalmente, el paquete volverá a aparecer en la pantalla “Devolución y envío de paquetes” el mismo día o día siguiente de la petición por POST. Si no fuera así, reclamarlo al CAU.

**ATENCIÓN:** en caso de que en esta pantalla “Devolución y envío de paquetes” figure algún paquete ya devuelto informar el L3 en el campo “Código de envío” (sin pulsar “Generar pre-registro”) y pulsar “Aceptar”.

## **PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE DEVOLUCION DE PAQUETES NO RETIRADOS**

La modalidad a utilizar para las devoluciones **de paquetes no retirados** es la **LOGISTICA INVERSA PEREGISTRADA (L3) mediante referencia de cliente y CON EMBALAJE**.

Siempre que sea posible, se enviará en un solo paquete con todo lo que haya que devolver ese día a la ONCE.

Una vez terminada la gestión de la devolución los paquetes que se han generado, se cursan en un mismo envío con el resto de envíos admitidos en la oficina.

**a. Cogemos los paquetes que hay que devolver.** Paquete vendedor no retirado o mal encaminado.

**b. Admitimos en IRIS el producto L3 con referencia de cliente:** En IRIS, en la pantalla de admisión de envíos preregistrados, informamos del código de referencia. Este siempre coincidirá con el número del paquete del vendedor por lo que bastará con pistolear el código de barras del paquete. En caso de oficina de Canarias, previamente seleccionar el código postal de destino (en las islas) y luego pistolear.

**c. Seleccionamos el embalaje:** Del desplegable que se habilita, seleccionamos el embalaje adecuado para el contenido que se desea enviar. El embalaje se descarga del almacén y no sube importe a bolsa ya que se factura contra el contrato del cliente.

**d.** Imprimimos la etiqueta, introducimos el contenido en el embalaje, cerramos el embalaje y cursamos a destino.

## **EJEMPLO DE DEVOLUCIÓN:**

En una oficina tenemos que enviar a ONCE lo siguiente:

- Un paquete dirigido a un vendedor que el día anterior no vino a retirarlo.
- Un paquete vendedor dirigido a un vendedor no asignado a la oficina y que fue introducido en el paquete contenedor por error y no figuraba en el albarán.

## PASOS A DAR:

### 1.- ACCEDER A IRIS:

Accedemos en IRIS a la pantalla de admisión de envíos preregistrados.

**INFORMAR DEL CÓDIGO DE REFERENCIA:** Pistolear el código de barras del paquete del vendedor no retirado. Pueden producirse dos tipos de incidencias:

- Si el sistema muestra el mensaje 'El envío no está pre-registrado en IRIS' es porque se produjo algún error al generar el pre-registro en la pantalla "Devolución y envío de paquetes". Hay que volver a dicha pantalla y, si el paquete sigue figurando en dicha pantalla, repetir la operativa correctamente. En caso de que no figure seguir los siguientes pasos:

- A través de POST dar de alta una "Incidencia en IRIS6 Gestión".
- En "Aplicación" seleccionar "ONCE LIQUIDACION DE VENDEDORES".

- En "Descripción en detalle de la incidencia" hay que indicar el siguiente texto, teniendo en cuenta que es importante que no haya error en el número del paquete **"En la pantalla Gestión de Vendedores ONCE>Devolución y envío de paquetes, el paquete XXXXXXX ha desaparecido de la pantalla pero no se ha generado el preregistro. Volver a dejar el paquete en dicha pantalla para que podamos hacer correctamente la operativa?"** Una vez resuelta la incidencia habrá que volver a la pantalla "Devolución y envío de paquetes"

- Si el sistema muestra el mensaje 'Se ha encontrado más de un envío con ese código de referencia' es porque se pulsó dos veces el botón "Generar preregistro" en la pantalla "Devolución y envío de paquetes". Seguir los siguientes pasos:

- A través de POST dar de alta una "Incidencia en IRIS6 Gestión".
- En "Aplicación" seleccionar "ONCE LIQUIDACION DE VENDEDORES".

En "Descripción en detalle de la incidencia" hay que indicar el siguiente texto, teniendo en cuenta que es importante que no haya error en el número del paquete **"En la pantalla Gestión de Vendedores ONCE>Devolución y envío de paquetes, hemos generado un pre-registro para devolver el paquete XXXXXXX, pero ahora, al intentar admitir el envío IRIS muestra el mensaje de que "Se ha encontrado más de un envío con ese código de referencia". Eliminar uno de los dos pre-registros para que podamos hacer la admisión"**. Una vez que se haya resuelto la incidencia habrá que volver a la pantalla de Admisión de Envíos y pistolear el paquete.

**2.- SELECCIONAMOS EMBALAJE:** Del desplegable seleccionamos el embalaje que más se adapte a la necesidad.

**3.- ADMITIMOS EL ENVIO Y CURSAMOS A DESTINO.**

## **PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE DEVOLUCION DE PRODUCTOS ONCE A SOLICITUD DEL VENDEDOR.**

Cualquier vendedor esté o no esté asignado a la oficina, puede necesitar devolver determinados productos o mercancías (boletos no vendidos, sobres valija, etc.) a través de las oficinas de Correos a sus respectivas delegaciones. En estos casos, el producto es el mismo que para la devolución de paquetes no retirados (admisión por referencia de cliente de logística inversa –L3- con embalaje). La única diferencia es que la referencia para la admisión del L3 siempre la tiene que aportar el vendedor ONCE.

### **CONSULTAS**

Desde el módulo Gestión de vendedores O.N.C.E. entrando en Consultas.

Se puede consultar (la fecha de liquidación asignada por paquete, las liquidaciones realizadas y no realizadas, etc.) por oficina y por vendedor ONCE.

En la opción **Paquetes ONCE a retirar**, podemos ver la fecha de retirada del paquete en caso de que hubiera algún cambio posterior a la emisión del mismo.

### **RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

Si surge algún problema durante el proceso de descrito anteriormente, se ha abrir una incidencia en Post <https://post.correos.es/> o llamando al CAU al 22525.



## 11.6 La venta en oficina de productos ONCE

Desde finales de mayo de 2017, Correos ha añadido a la lista de productos ONCE la Venta Electrónica, con las características y límites que se señalan seguidamente:

- Está prohibida la venta a menores de 18 años.
- Se debe solicitar al cliente el importe de la compra antes de confirmar la venta.
- Este tipo de productos no admiten devolución a petición del cliente.
- Solo se podrán anular por motivos técnicos o errores de usuario.
- Es necesario tener la caja de usuario de IRIS abierta.
- El importe máximo de una venta es de 2.499,99 €.
- La reserva de un número en el proceso de compra caduca a los 2 minutos.
- **Los pagos de premios** se sigue realizando por la opción pago de premios de IRIS.
- Las operaciones suben directamente a la caja del usuario y a la caja central de la oficina.
- Al efectuarse una Anulación de una venta, automáticamente se regulariza la bolsa de usuario de IRIS, excepto si se trata de una anulación distinta de la última venta, en la que para regularizar el balance, se ha de solicitar un Código de Rectificación.
- En el momento de imprimir el cupón, la operativa varía ligeramente, en función del tipo de impresora del que dispone la oficina:
  - Nuevo modelo de Epelsa: el Cupón se imprime después del Ticket de Caja por la Epelsa, en el momento que se cobra la bolsa.
  - Anterior modelo de Epelsa: Se imprime por la Multifunción, en el momento de “Confirmar Venta”, es decir, antes de cobrar la bolsa.

El acceso a la información sobre estos productos, se muestra en la parte inferior de la pantalla, en el icono de Juego Responsable.



En la Red de oficinas se comercializan dos tipos de productos:

- **PRODUCTOS CUPÓN:**

- **CUPONAZO:** Sorteo todos los viernes a las 21:00 horas y puede ser:

- **SENCILLO:** Apuesta 3 €. Premios de hasta 9.000.000 €, así como 6 premios de 100.000 €.

- **CUPONAZO XXL:** Apuesta 5 €. Premios de hasta 15.000.000 € y 6 premios de 200.000 €.

- **SUELDAZO FIN DE SEMANA:** Apuesta de 2 €. El premio es un sueldo de 5.000 € al mes durante 20 años, más un premio al contado de 300.000 €. Todos los sábados y domingos a las 21.00 horas.

- **EXTRAORDINARIOS:** Existen 5 sorteos anuales con diferentes precios y premios variables, según el sorteo.

- **PRODUCTOS DE JUEGOS ACTIVOS:**

- **EUROJACKPOT:** Apuesta 2 €, sorteo los viernes. El premio depende de la recaudación y número de acertantes.

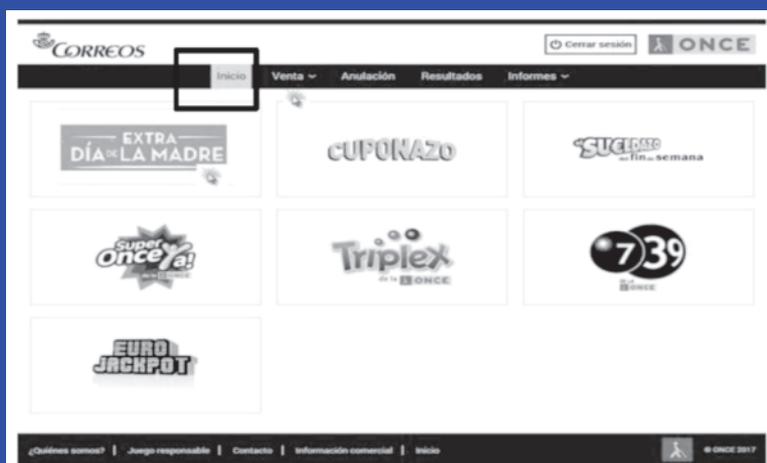
- **7/39:** Apuesta 1 €, sorteo los lunes y los jueves. El premio depende de la recaudación y número de acertantes.

- **SUPERONCE:** Apuesta 1 €, sorteo todos los días. El premio es fijo.

- **TRIPLEX:** Apuesta 0,5 € sorteo todos los días.

- **RASCAS:** Desde junio de 2018 se empiezan a vender estos Cupones preimpresos.

El acceso a la aplicación se realiza desde: IRIS> ONCE> Venta Electrónica. El empleado debe introducir en el sistema la ID de usuario y su contraseña, seguidamente ha de pulsar el icono de Iniciar sesión. En la página de Inicio se accede a la venta de los productos a través de los iconos en la pantalla principal, o a través de la opción "Venta".



Es importante tener en cuenta los días y horas de cierres de ventas. Es decir, a partir de las horas que se indican en la tabla inferior no será posible realizar ventas en ningún tipo de oficinas, incluidas las que cierran a las 22:00 h.

PRODUCTOS DE VENTA ELECTRÓNICA EN VENTANILLA DE LA ONCE		
PRODUCTO	DÍA DE CIERRE	HORA DE CIERRE
Cuponazo	Viernes	20:15
Cupón Fin de Semana	Sábado y Domingo	20:15
Extraordinarios	Día del sorteo, a excepción del Extra de Navidad que cierra el día antes	20:15
Súper ONCE	Diario	20:15
7/39	Lunes y Jueves	20:15
TRIPLEX	Diario	20:15
Eurojackpot	Viernes	18:30

### 11.7 El pago de premios de lotería

En Correos se venden participaciones de Lotería Nacional (sorteo de Navidad y sorteo de Primavera) y boletos del Sorteo del Oro de Cruz Roja. En este último caso los premios han de ser cobrados en los lugares indicados en el propio boleto. También se venden en Correos boletos de la ONCE.

Los **premios de lotería** se pagan a través de la aplicación de Pago de premios de Lotería. A esta aplicación se accede a través del acceso habilitado en IRIS> Llamadas a sistemas externos> Suministros> Pago de premios de Lotería. Es imprescindible que todos los pagos de premios se registren en esta aplicación para evitar errores en el pago e intentos de cobrar la misma participación en varias oficinas.

Correos paga los premios que puedan corresponder a las participaciones de lotería vendidas en nuestras oficinas y otros puntos de venta de la entidad contratada. Los premios de Lotería de Nacional se podrán hacer efectivos en cualquier oficina de Correos, atendiendo al proceso descrito a continuación:

- Todas las oficinas de Correos informatizadas prestan el servicio del pago de premios de las participaciones de Lotería de Nacional.
- El cobro se podrá realizar en cualquier oficina, independientemente del lugar en que se adquirió la papeleta.
- El plazo para el pago de premios será el indicado en la propia participación.
- Los premios inferiores a 1.000 euros por participación serán abonados con cargo a la caja de la oficina.
- Los premios superiores o iguales a 1.000 euros por participación serán abonados mediante transferencia bancaria.

Una vez que el cliente nos muestre la participación, introducimos el código de barras de la misma en el espacio habilitado al efecto, mediante la pistola lectora. En este momento la aplicación nos devolverá un resultado de la lectura, emitiendo uno de los siguientes mensajes:

- **Participación no válida:** Si la participación **no está premiada** o **está anulada** (por pérdida o sustracción) o se ha devuelto en la liquidación. En caso de que el cliente no esté de acuerdo, se comunica la incidencia por email a control.productos@correos.com, indicando el nombre del cliente, teléfono de contacto y número de la participación (código de barras).

- **Participación pagada:** La aplicación indica que la participación ya ha sido **pagada en otra oficina**. En caso de que el cliente no esté de acuerdo, se debe comunicar la incidencia por email a control.productos@correos.com, indicando el nombre del cliente, teléfono de contacto y número de la participación (código de barras).

- **Participación premiada:** Aparecerá una pantalla con el importe del premio.

Siempre hay que recoger la papeleta premiada, antes del abono del importe del premio inferior a 1.000 euros, o en el momento de la firma del documento de solicitud de transferencia en caso de premio superior a dicha cifra.

Si la participación está premiada y el premio es menor a 1.000 euros, se accede a la pantalla Papeleta premiada donde aparece el importe a pagar y se activa el botón ACEPTAR.

Si la participación ha sido premiada con un importe igual o superior a 1.000 euros se accede a la siguiente pantalla para realizar la solicitud de transferencia bancaria para el pago. El sistema pide los datos del cliente. Son obligatorios nombre, apellidos, DNI, domicilio (dirección, código postal, localidad y provincia) número de cuenta para el pago y teléfono, por si fuera necesario contactar con él en supuesto de incidencia en el pago. De forma opcional se puede recoger también el correo electrónico. En esta misma pantalla figuran además, el código de participación, el número de lotería y el premio obtenido por la participación. El sistema validará que el dígito de control del número de cuenta es correcto. Si un mismo cliente presenta varias participaciones premiadas se solicita una transferencia para cada participación.

Una vez introducidos los datos en la aplicación, se debe pulsar el botón imprimir. Se emitirá un documento en doble ejemplar con dichos datos, que será firmado por el cliente y por el empleado. Cada una de las partes conservará su ejemplar. Una vez firmado no se podrá volver a solicitar el pago de esa papeleta. Además de los datos del cliente, el documento incluirá la fecha y el codired y nombre de la oficina en que se realiza la operación. También incluye el código de barras de la papeleta premiada.

Después de imprimir el formulario por duplicado, se activará el botón Aceptar. Al pulsarlo, el sistema solicitará la confirmación de que el cliente lo ha firmado. **Si el usuario responde Aceptar, se grabarán los datos y no se podrán modificar;** si responde Cancelar, podrá corregir los datos en pantalla y volver a imprimir el documento.

Las oficinas pueden consultar la situación del pago de la transferencia solicitada: “Pendiente de pago”, “Pagada” o “Transferencia con incidencia”. El cliente presentará el documento original firmado que le fue entregado. Se accede igual que al pago de premios: Suministros> Pago de premios de Lotería. En el campo **Cod. Papeleta** se introduce el código de barras que figura en el documento (corresponde con el número de boleto premiado) y la aplicación mostrará la situación de la solicitud.

En el caso de que una transferencia no se hubiera podido abonar por error en el número de cuenta corriente o cualquier otra circunstancia, el departamento de Control Productos se pondrá en contacto con la oficina que hubiera tramitado la solicitud para recabar la información necesaria para solventar la incidencia.

Mensualmente se enviarán todas las participaciones pagadas en el mes natural a Administración Postal de la provincia acompañada de una relación. La relación será la emitida desde la propia aplicación para el pago de premios. También se enviarán mensualmente a Administración Postal de la provincia las participaciones premiadas con más de 1.000 euros de las que se haya solicitado transferencia bancaria. La copia del documento firmado por el cliente se archivará en la oficina.

Los **premios de la ONCE** se pagan a través de IRIS> Módulo Admisión> ONCE> Pago Premios. El código de barras del boleto siempre se lee con la pistola, nunca se introduce manualmente. La aplicación indicará si el boleto está premiado, no premiado o ya pagado. Si no funciona IRIS o el boleto está deteriorado y no se puede leer el código con la pistola o presenta signos de manipulación, no se puede atender la demanda del cliente, informándole que debe dirigirse a las oficinas de la ONCE.

Si el boleto está premiado y el premio es menor a 2.500 euros, no requiere autorización de la ONCE. En este caso se pregunta al cliente la modalidad en la que desea cobrarlo:

- Metálico: solo para cantidades iguales o inferiores a 1.000 euros.
- Abono en cuenta: obligatorio para cantidades superiores a 1.000 euros.

En los pagos en metálico, el sistema lanza un mensaje informando del importe a abonar, se introduce el NIP del usuario de ATC y se acepta este mensaje. En este momento la aplicación pide que se introduzca el boleto en la validadora. La validación que el sistema realiza en el boleto es:

- Codired y denominación de la oficina.
- Fecha de pago.
- Importe pagado.

Una vez que pulsamos el botón Aceptar, ya no podemos anular la operación, por lo que es muy importante asegurarse antes que todo es correcto y especialmente para el pago en metálico, que se dispone en caja de suficiente metálico.

En los pagos de abono en cuenta se retraerá del importe del premio una cantidad en concepto de gastos de gestión. Cuando el cliente solicite el cobro mediante ingreso en c/c, (importes hasta 2.500 €), se selecciona la opción "Ingreso en cuenta" del desplegable y se habilita un formulario en el que hay que introducir:

- NIP del empleado.
- Nombre y apellidos del cliente.
- Número de cuenta de abono (24 dígitos, hay que incluir el IBAN).

Una vez introducidos los datos se pulsa Aceptar. El sistema pide validar el boleto, en el que realizará una validación igual a la que realiza cuando es un pago en metálico y la validación de un GI02, ya que se realiza un giro de ingreso en cuenta. El cliente debe firmar este impreso al igual que se hace en la admisión de giro y la copia de dicho impreso se le entrega al cliente como resguardo de la solicitud de cobro. El boleto se queda en poder de la oficina para archivarlo y el original del GI02 se trata como el resto de la documentación de giros admitidos. Para estos giros no es de aplicación los requisitos de PBC.

Todas las operaciones de pago de premios en metálico y abono en cuenta suben a la caja del usuario y de la oficina "Otros Servicios" y al cierre de caja de la oficina.

Si al leer un boleto, está premiado con un importe superior a 2.500 €, la aplicación informa con el siguiente mensaje: **“cupón premiado requiere autorización”**. Para iniciar el procedimiento de Solicitud de premio, es requisito haber informado del código del premio en la pantalla de Pago de premios. Se selecciona imprimir y se imprime el formulario que aparece en pantalla, uno por cada uno de los agraciados que comparten el premio, si es el caso.

De la hoja “SOLICITUD DE PAGO DE PREMIOS DE LA ONCE”, se rellena una para todos los perceptores y de la de PREMIO SOLICITADO, una por cada perceptor, todas por duplicado, para que una se quede en la oficina y la otra se entrega a los agraciados. Las hojas deben firmarlas los interesados y la persona de ATC que les atiende, estampando el sello de la oficina y la fecha.

Se tiene que verificar la identidad de los solicitantes mediante documento de identidad válido a efectos de Prevención de Blanqueo de Capitales. Los beneficiarios, por requisitos de PBC, tienen que ser titulares de las cuentas bancarias sobre las que se solicitan las transferencias (solo para premios mayores de 2.500 € que requieren autorización).

A continuación se accede a Inicio> O.N.C.E.> Solicitud de pago:

- En la primera pestaña, Premio, hay que introducir los campos obligatorios:
  - Código de barras: se trata del código del boleto premiado. Siempre lectura con pistola.
  - Fecha Sorteo: viene informada en el boleto premiado.
- En la segunda pestaña, Agraciados, también se rellenan los campos obligatorios:
  - Nombre y apellidos.
  - Tipo de identificación (seleccionar del desplegable).
  - Número de identificación.
  - Número de cuenta, (24 dígitos, hay que incluir el IBAN).

El sistema valida que el número de cuenta es correcto. De no ser así, lo destaca en rojo y no deja continuar.

- La tercera pestaña, Documentación, es la última a cumplimentar, ya que el envío de documentos a la ONCE, se realiza tras la digitalización de toda la documentación requerida:

- Solicitud de pago de premios (uno por boleto premiado).
- Premio solicitado (uno por beneficiario).
- Documentación de identificación del beneficiario/s (DNI, NIE, pasaporte, documento UE).
- Documento que acredite la titularidad de la cuenta del beneficiario/s. En él debe figurar el nombre del beneficiario como titular de la cuenta y el número de cuenta. Tiene que ser un documento emitido por una entidad bancaria, no siendo válidos los recibos emitidos por las compañías de luz, gas, teléfono..., o similar.

Una vez cumplimentados los campos obligatorios de las pantallas “Premio” y “Agradcidos” se activa el botón “Aceptar”. Pulsando sobre él aparece una ventana emergente que informa de que el proceso se ha realizado con éxito.

La oficina solo se quedará con las copias del impreso de Solicitud de Pago de Premios y del impreso de Premio Solicitado.

El cupón premiado permanecerá en custodia en la oficina hasta el día siguiente hábil que se enviará a la Delegación Territorial de la ONCE correspondiente.

La oficina tiene que enviar a la delegación los boletos premiados superiores a 2.500 €.

La modalidad a utilizar para las devoluciones de todo tipo es la logística inversa preregistrada (L3) mediante referencia de cliente y con embalaje. El código de referencia del envío será un número compuesto por: CUPONONCE +Codired de la oficina+Fecha de admisión. Por ejemplo: CUPONONCE280001030052017.

Se habilitará una carpeta en el mueble archivador rotulada: PREMIOS ONCE, donde incluirá:

1. Boleto de premios pagados inferiores a 2.500 €: durante 5 meses.
2. Impresos de solicitud de premios superiores a 2.500 € firmados por el cliente.
3. Impreso justificante de liquidación de vendedor, firmado por éste: 5 meses.

Los boletos de los premios superiores a 2.500 € han de enviarse a diario a la Delegación Territorial de la ONCE que corresponda. Estos boletos se tienen que sellar por el reverso con el sello de fechas de la Oficina antes de ser enviados a la ONCE.

## 11.8 Los productos y servicios de telefonía



En las oficinas de Correos se venden tarjetas SIM de inicio del operador Orange y packs de terminales de prepago del operador Orange. También se puede recargar el teléfono móvil con los principales operadores.

La **venta de productos** de telefonía (tarjetas o terminales) se lleva a cabo desde IRIS > ADMISIÓN > VENTA DE PRODUCTOS (lectura del código EAN con la pistola). Una vez realizada la venta en IRIS, se procede a recargar la tarjeta de inicio. En la pantalla que nos aparece pulsamos el botón "Acceso ActivaT". A continuación hay que seleccionar el operador ORANGE y se accede directamente a ACTIVAT:

- Si se trata de productos ORANGE (botón único) al pulsar el botón "Continuar" accedemos al formulario de activación de los productos.

Seguidamente se han de cumplimentar todos los campos del formulario (datos de comprador y del producto), que es diferente según el operador y el producto de que se trate. Como particularidad, cabe señalar que en los productos ORANGE se ha de registrar la fecha de nacimiento indicada en el documento de identidad, en el formato dd/mm/aaaa. El titular de la línea deberá ser mayor de 18 años.

Una vez registrados todos los datos, debemos proceder a pulsar Enviar solicitud y aparece un mensaje de confirmación.

Si el cliente solicita una factura por la venta de productos Telecor, el proceso es el siguiente:

1. Se hace una fotocopia perfectamente clara y legible del ticket del sistema IRIS.
2. En la misma fotocopia, se anotan los siguientes datos:
  - Nombre y apellidos/ Razón Social.
  - Tipo (NIF o CIF) y número de documento.
  - Dirección del cliente o de la Razón Social.
  - Dirección de correspondencia (si es distinta).
3. Envío de la fotocopia junto a una carátula de fax en la que se especifiquen los datos de la Oficina Postal (denominación, teléfono y persona de contacto), al número 902 932 570.
4. El ticket IRIS que se entrega al cliente, será debidamente sellado y constará el literal: EMITIDA FACTURA.
5. La factura será remitida al cliente por correo ordinario.

En los 15 días siguientes a la venta de cualquier producto, el cliente puede desistir de su compra. Se pueden dar dos situaciones:

1. El cliente indica que el terminal o la tarjeta SIM no funciona correctamente.
2. El cliente desea devolver el producto adquirido, sin alegar mal funcionamiento, simplemente no lo quiere.

En cualquiera de estos dos casos, el producto permanecerá en poder de la oficina, desde el mismo momento que se inicia el procedimiento de devolución.

Si han transcurrido más de 15 días desde la compra, la gestión de la garantía la realizará el cliente directamente con el operador.

- ORANGE: 667 791 779.

Cuando el cliente indica que el terminal o la tarjeta SIM no funciona correctamente, pero no desiste de la compra, se le solicita al cliente el ticket de la compra y se comprueba que no han pasado más de 15 días desde la venta. Seguidamente se intenta resolver el problema, comprobando si la activación ha sido correcta. Si no se puede resolver el problema en la oficina, se solicitan instrucciones a [control.productos@correos.com](mailto:control.productos@correos.com), mientras tanto, el producto objeto de la incidencia permanecerá en la oficina.

La oficina recibirá por e-mail la contestación a su solicitud en un plazo no superior a 72 horas con las instrucciones de cómo proceder para la devolución del producto averiado y ajuste del almacén. Este e-mail debe ser archivado por la oficina. La solución suele ser sustituir el producto por otro igual, no siendo necesario realizar una nueva venta en IRIS, pero hay que proceder a grabar el alta en ActivaT del nuevo producto.

Cuando el cliente desea devolver el producto adquirido, sin alegar mal funcionamiento, simplemente no lo quiere, la actuación de la oficina en este caso consistirá en verificar la activación de la tarjeta o del terminal en "ActivaT". Además, en el caso de terminales, se realizarán las siguientes comprobaciones adicionales:

- El IMEI del terminal debe coincidir con el IMEI registrado en el aplicativo (si no coincide, no se procede a la devolución, por tratarse de otro terminal distinto al vendido en la oficina).
- Comprobar que no presenta daños apreciables de uso y tiene todos los accesorios y el embalaje.

Se informará al cliente que, hasta pasadas 24 horas, no se puede proceder a la devolución del dinero (hay que realizar unas comprobaciones para asegurarnos que el saldo del producto está sin consumir). El producto a devolver se queda en la oficina y se solicita por e-mail a [recargas@telecor.es](mailto:recargas@telecor.es) que informe si ha habido o no consumo de saldo.

La oficina recibirá por e-mail la contestación a su solicitud en un plazo no superior a 24 horas. Este e-mail debe ser archivado por la oficina.

- a) Si no ha habido consumo de saldo, realizaremos la devolución en IRIS y devolveremos el dinero al cliente.
- b) Si ha habido consumo de saldo, no se puede proceder a la devolución al cliente, se le informará de esta situación y se le entrega el producto que está en poder de la oficina.

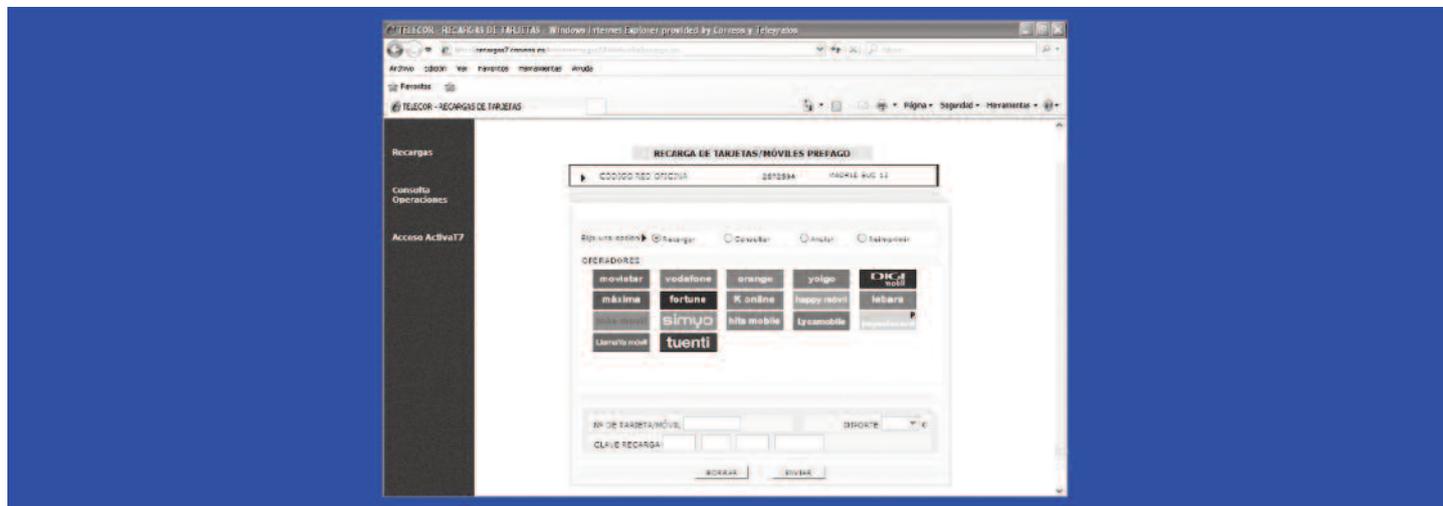
El acceso a la aplicación para **realizar recargas** se lleva a cabo desde IRIS 6 > Llamadas a sistemas externos > Recargas Telecor. Al seleccionar la opción, se abre la página de inicio de la aplicación y aparece la pantalla de identificación de usuario y clave.



Para acceder no se utiliza el usuario corporativo, sino un número de usuario específico cuya alta, baja o modificación deberá solicitarla el director de la oficina, por correo electrónico, según se indica en la intranet de Correos, **Conecta**: Procesos de Oficina > Tipo de procesos: Apoyo > Comunicación > Documentos comunicación > Procedimiento para las comunicaciones de oficina. **Usuario**: C + 5 primeros dígitos del DNI (si comienza por cero no incluirlo) + las dos primeras letras del primer apellido.

**Clave**: los 8 dígitos del DNI, sin incluir la letra (si comienza por cero se debe incluir).

Seguidamente seleccionamos la operación que vamos a realizar (Recargar, Consultar, Anular o Reimprimir) por defecto aparece **Recargar** para venta de tarjetas prepago, recarga de pines o venta de cupones prepago para compras por Internet PAYSAFECARD. El producto Paysafecard es un medio de pago por Internet. Es un cupón prepago que permite realizar pagos en Internet sin necesidad de disponer de cuenta bancaria o tarjeta de débito o crédito.



A continuación cobramos al cliente el importe de la operación a efectuar. Seguidamente, facilitamos al cliente un impreso para recoger el número de teléfono que desea recargar, para evitar errores de transcripción. La operativa continúa:

- Seleccionamos OPERADOR.
- Introducimos el N° DE TARJETA/TELEFONO.
  - En tarjetas recargables (MAXIMA INTERNACIONAL, K ON LINE, FORTUNE, ORBITEL), es el número de tarjeta o PIN (sólo los 9 primeros dígitos) que figura en el reverso de la misma.
  - En compras por internet: Cupón PAYSAFECARD, no es una tarjeta ES UN CODIGO PIN DE 16 DIGITOS. Se informa al cliente que no se admiten devoluciones ni anulaciones. Tampoco permite la reimpresión del resguardo.
- Seleccionar IMPORTE en el desplegable donde aparecen los distintos importes que admite cada operador (con carácter general, recarga mínima de 5 € y máxima de 150 € para tarjetas, los importes para el cupón paysafecard son: 10, 25, 50, 100 €).
- Una vez rellenados y confirmados los datos necesarios para la operación correspondiente, se pulsa el botón ENVIAR.

Seguidamente introducimos un resguardo "Justificante de Pago" en la validadora y seleccionamos ACEPTAR para validar. Se entrega la copia al cliente, posteriormente el original se ha de depositar para su destrucción controlada y nunca se ha de archivar en la oficina".

Una vez validado se entrega el resguardo al cliente.

Si el cliente solicita una factura por la recarga, la oficina enviará un correo electrónico a [incidencias.telefonía@correos.com](mailto:incidencias.telefonía@correos.com) con los siguientes datos:

- Fecha de la recarga.
- Clave de la recarga.
- Operador.
- Importe.
- Datos del cliente:
  - Nombre y apellidos / Razón Social.
  - Tipo (NIF o CIF) y número de documento.
  - Dirección del cliente o de la Razón Social.
  - Dirección de correspondencia (si es distinta).

La factura será remitida directamente al cliente por correo ordinario.

Si el cliente solicita la anulación de una recarga previamente efectuada, seleccionamos la opción ANULAR e introducimos los datos solicitados por la aplicación (clave de la recarga, número de teléfono e importe) y pulsamos ENVIAR.

Si la aplicación permite anular la recarga, se devuelve al cliente el importe de la recarga anulada; si la aplicación no permite anular la recarga, se envía la incidencia al CAU y no se devuelve el importe al cliente hasta recibir la solución de la incidencia.

El cupón PAYSAFECARD no se puede anular o reimprimir. Es muy sencillo de utilizar. El cliente compra el cupón y obtiene un código PIN de 16 dígitos. Estos 16 dígitos son los que debe introducir para pagar en la tienda on-line, eligiendo previamente como medio de pago Paysafecard:

- Si el importe de la compra es menor que el valor del cupón, se descuenta dicho importe del cupón Paysafecard, quedando el resto del saldo disponible para posteriores compras.
- Si el importe de la compra es mayor que el valor del cupón, se pueden combinar hasta 10 cupones para pagar, hasta un máximo de 1000 €, en la propia página web donde se realiza la compra on-line.

El saldo pendiente de redimir y los movimientos realizados con un cupón Paysafecard pueden consultarse a través de la página web: [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com).

Paysafecard está disponible en cuatro valores diferentes: 10, 25, 50 y 100 €. Los cupones no caducan, pero en caso de que el crédito asociado al cupón Paysafecard no fuese consumido dentro de los 2 primeros años a contar desde su primera actualización, se cargarán a la cuenta asociada a dicho cupón unos gastos de tramitación mensuales de 2 euros.

## **11.9 Telefonía O2**

Correos ofrece servicios de telefonía de la empresa O2. Se pueden contratar 2 productos:

- Línea Móvil.
- Fibra + Móvil.

La operativa es a través de IRIS: llamadas externas > contratación O2. Al abrirse nos da las tarifas de los productos a contratar. Si es para Fibra + Móvil nos pedirá código postal y dirección para comprobar cobertura. Después (para ambas posibilidades) nos pedirá datos del titular. Seguiremos con la posibilidad de solicitar portabilidad y terminamos con los datos bancarios. Se fotocopia DNI del titular y se imprimen dos copias del contrato: una para O2 y otra para el cliente. El cliente firma el destinado a O2. Se cobra la bolsa a coste 0 y se entrega ticket al cliente. Se envía un sobre de servicio Paq Estándar a:

Tuenti Technolgies S.L. Apartado Postal 2036 - 28770 Colmenar Viejo.

El cliente no recibe la tarjeta SIM en el momento, le será enviada a la dirección aportada. El plazo de entrega es 24-48 horas.

## **11.10 Servicio de Registro electrónico en oficinas de Correos**

Correos proporciona a ciudadanos y empresas el acceso a la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE), que permite realizar gestiones y trámites digitales con cualquier Organismo de la Administración que esté adherido a esta aplicación.

La documentación presentada por el ciudadano en las oficinas de Correos para su registro y digitalización debe reunir las siguientes condiciones:

- Siempre en formato A4, al descubierto y con bordes lisos.
- Los empleados de Correos no realizarán fotocopias de documentos de tamaño mayor del A4 ni de cualquier otro elemento que pueda poner en riesgo la veracidad del documento original.
- No se admiten documentos electrónicos.
- En las oficinas de Correos no se manipula ningún tipo de encuadernación para dejar las hojas sueltas.
- No se digitalizará ningún documento que por su naturaleza o estado pueda poner en riesgo el propio documento en el momento de la digitalización (papel cebolla, cartón...).
- En las oficinas de Correos, todo documento presentado por los ciudadanos será considerado original.
- Los empleados de las oficinas no tendrán la obligación de saber cuándo un documento está exento de digitalización por naturaleza jurídica o cualquier otra.

Si el documento que presenta el cliente no es legible o una vez escaneado no tiene la suficiente nitidez para poderlo cotejar con el original, se le indicará que no se puede enviar digitalizado y le ofreceremos el procedimiento de certificado administrativo.

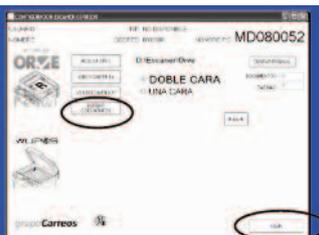
El cliente puede traer una parte del documento que hay que enviar físicamente. En este caso se tratará el envío como un certificado y se adjuntará el número del mismo en el campo correspondiente de la aplicación ORVE.

El proceso de Admisión del Servicio Registro Digital está estructurado de forma que el empleado del puesto de atención tiene que:

1. Recoger el documento que el cliente desea registrar.
2. Acceder en IRIS a la pantalla a través del menú Admisión> Otros Servicios> Registro Digital.



3. Desde Registro Digital se cliquea en escáner (imagen), se abre Java, y se selecciona escanear y se acude con el documento del cliente al dispositivo escáner.
4. Escanear el documento tras seleccionar varias pantallas.
5. Recoger el documento y volver al puesto de admisión.
6. Se cliquea en adjuntar y se abre Gescan y ORVE y aparecen la ruta en la que están los documentos, cliqueando en la ruta, suben los documentos que pueden verse en la pantalla a través de la utilidad, visualizar para cotejar con el original.
7. Se cliquea en aceptar y aparece a IRIS para cobrar el servicio, antes de cobrar informar al cliente del importe. Una vez cobrado se abre la pantalla para acceder al Portal del MINHAP (ORVE), donde se introducen tanto los datos del cliente que registra como los datos del Organismo destinatario (mediante un desplegable y filtros de búsqueda).
8. Adjuntar el o los documentos objeto del registro, abriéndolos primero para comprobar que son los que se deben enviar.
9. Emitir el justificante del registro de dichos documentos que se entrega al cliente junto con el ticket justificante de pago emitido por IRIS una vez cobrado.
10. Una vez impreso el justificante del Registro documental y entregado al cliente, volvemos al aplicativo ESCANER y borramos los documentos de la carpeta Escáner que hemos adjuntado previamente en la aplicación ORVE.



ORVE admite como máximo por fichero un documento de 40 hojas a una cara o de 20 hojas o doble cara (tamaño estimado de fichero menor a 10Mb). Si el documento supera ese tamaño, se dividirá en dos partes y se escaneará como documentos distintos. El primer documento se escaneará según el procedimiento que hemos visto y el segundo documento lo escanearémos inmediatamente después, pulsando el icono **Replicar**, ya que el remitente y el Organismo destinatarios son los mismos. Como máximo se podrán incluir 5 documentos en un envío, que en conjunto no sobrepasen las 15Mb (sin que el mayor de los ficheros exceda de 10Mb).

## **11.11 Comandia by Correos (Plataforma de Comercio Electrónico)**

Ampliamos y recordamos aquí los servicios creados por Correos enfocados al e-commerce (ver capítulos 3 y 4).

Comandia es la solución e-commerce de Correos para los comercios, pymes, autónomos y emprendedores que quieren vender online. Este servicio se diversifica en tres modelos de negocio distintos: Comandia Shop, Comandia Express y Correos Tmall Global Store.

**Comandia Shop** es una solución de e-commerce fácil, segura, rápida y fiable, pensada para crear una tienda online y hacer crecer el negocio del cliente. A través de Comandia, el cliente puede crear su tienda de forma muy sencilla y vender sus productos sin necesidad de conocimientos informáticos o de diseño. El cliente solo necesita aportar el nombre de su tienda, una dirección de correo electrónico y elegir su contraseña.

Es un servicio completo: los clientes que contratan el servicio pueden crear su tienda virtual, conseguir más visibilidad de su tienda online en buscadores (optimización SEO), gestionar los pedidos, stocks y venta de artículos, generar las etiquetas de sus envíos sin programas externos, cobrarlos a través de distintos sistemas de pago y entregarlos a los compradores.

Correos ofrece tres tipos de tienda:

- Tienda Free: tienda on-line básica hasta 10 productos.
- Tienda Basic: tienda on-line hasta 200 productos.
- Tienda Premium: tienda on-line con productos ilimitados.

**Comandia Vende en Marketplaces** es el plan dentro del producto Comandia by Correos que permite al cliente publicar sus productos en los principales marketplaces nacionales e internacionales (Ebay, Amazon, Privalia, Trade me, Rakuten, Spartoo, Carrefour, etc.) de forma sencilla y única, independientemente de tener una tienda online publicada o no.

El cliente ha de comprar bonos de crédito para publicar sus productos, seguidamente elige los marketplaces y los países en los que quiere publicar y finalmente gestiona todos sus productos desde un único punto. (Ver tema 4).

**Tmall Global** es una plataforma de venta online B2C (Business to Consumer) líder en el mercado chino. Esta plataforma está dirigida a empresas chinas y empresas extranjeras con sede en China, con una marca reconocida. Para vender a través de esta plataforma es necesaria la presentación de un registro de empresa validado por las autoridades chinas. El Acuerdo Correos-Grupo Alibaba incluye la creación de una tienda online Correos para que las empresas españolas puedan vender sus productos dentro de la plataforma TMall Global, en el mercado chino.

Este servicio incluye el acceso a una plataforma con más de 300 millones de usuarios activos, con entrega de los productos España-China en menos de 14 días, con servicio EMS Postal Exprés (con seguro opcional hasta 3.000 €).

**Correos Market** es un nuevo proyecto de e-Commerce que facilita la venta-compra de productos locales hacia el público. Dicha compra de productos locales con sello de calidad se entrega en el domicilio en 3 días sin gastos de envío. Solo se abonara por lo que se vende. Cada vez que haya un pedido se recibe una alerta y la etiqueta para el producto, Correos lo recoge y realiza la entrega.



Si el cliente no trae relleno el impreso D2, el empleado que va a cursar el canje debe descargarlo de la intranet y rellenar los campos correspondientes a:

- Datos del solicitante.
- Datos de la oficina que admite el Canje.
- Detalle de los sellos a canjear agrupados por valor facial y nº de unidades. La aplicación devolverá el importe total en pesetas y el contravalor en euros del total de los sellos a canjear.
- Indicar nombre y cargo del empleado.
- Documento de Identidad del solicitante.

A continuación se imprime por triplicado, se firma y sella, con el sello de fechas y se entrega al cliente para que lo firme.

Una vez comprobados todos los datos, la persona de atención al cliente, introduce en el sobre:

- El original del modelo D2-sellos-euro.
- Todos los sellos a canjear.
- Copia cotejada del documento de identidad.

Seguidamente, cierra el sobre, y lo cursa como Valor Filatélico. En el sobre indicará como declaración de valor el total del contravalor en euros de los sellos, le adhiere una etiqueta de código de barras de Valor Declarado, y precinta el sobre.

El envío es gratuito para el cliente, por lo que al registrar la admisión en el sistema, se debe indicar como franqueo inicial el total del valor del mismo. Al cliente se le entrega la segunda copia del modelo D2-sellos-euro. La tercera copia del modelo D2-sellos-euro se archiva en la oficina.

Una vez admitido el envío se cursa incluyéndolo en la bandeja de productos urgentes.

CORREOS

### **11.13 Venta de productos mediante reembolso**

Este servicio permite a los clientes la compra de productos postales y no postales, que posteriormente les son entregados a domicilio. Un cliente se pone en contacto con la oficina, solicitando la compra de productos de almacén, (sellos, embalajes, etc.). El cliente debe realizar el pedido cumplimentando la Hoja de Solicitud de Venta a Domicilio, que se encuentra colgada en Conecta; si no realiza la solicitud en persona, se le tiene que enviar la hoja por correo electrónico o postal, debiéndola remitir cumplimentada y firmada por correo electrónico, fax o entregándole la hoja de pedido a su cartero.

El pedido se envía al cliente a domicilio contrarreembolso. El importe del reembolso será el del valor de los productos solicitados, no es necesario incrementar gasto alguno, pues en la confección del giro procedente de Paq premium reembolso no se generan gastos.

Cuando se recibe la solicitud de pedido, este se prepara sin demora. Se realiza la venta a través de IRIS de los productos solicitados. A la hora de realizar la venta en IRIS ha de tenerse en cuenta si son productos susceptibles de descuentos, para lo cual debe estar la caja a cero y no acumular estos productos con el resto, porque la bonificación o descuento sólo se aplica a uno de ellos y no a la totalidad del gasto realizado por el cliente.

Siempre deben sacarse la o las facturas por duplicado, una copia de la o las facturas para enviarlas a domicilio y la o las otras se dejarán en la oficina, junto con el o los tickets de caja, para justificar el descuadre producido en la caja de la oficina. Es importantísimo que el o los tickets se conserven en la oficina pues si hay que hacer una devolución hay que hacerla con el o los tickets.

Seguidamente debemos embalar correctamente los productos para que no sufran deterioro alguno en el transporte y enviar como Paq premium, con cargo al contrato que está establecido para las redistribuciones de productos: N° de Contrato: 54000734, N° de Cliente: 60002788. La cantidad a cobrar debe ser el importe de la factura que será la del giro que se ha de realizar de ingreso en cuenta corriente. En el n° de cuenta corriente se debe indicar el n° de cuenta bancaria de la oficina, para que una vez entregado, cobrado y formalizado el giro, el importe de la venta se ingrese en la cuenta de la oficina. Junto con los productos y dentro del envío se debe introducir la o las facturas correspondientes al importe de los productos enviados al cliente.

Una vez realizada la venta de los productos en IRIS y embalados, se da de alta en IRIS el envío como cualquier otro Paq premium reembolso con cargo a un contrato e ingreso en cuenta corriente. Se imprime el resguardo de admisión y se pega en el envío la etiqueta que genera el sistema con el número del envío. El resguardo de admisión se archiva con el resto de la documentación del día en la serie documental correspondiente y el resguardo para el remitente se une al o los tickets y a la o las facturas que se han de dejar en la oficina, para poder hacer el seguimiento del envío en cualquier momento que sea necesario.

Posteriormente, la oficina debe asignar este envío o envíos a un despacho en SGIE, dirigido a la unidad de reparto que corresponda: Unidad de Distribución Ordinaria o Unidad de Servicios Especiales. La entrega de los envíos a la Unidad de Reparto se realizará bajo firma en una copia de despacho realizado en SGIE. Durante todo el proceso de tratamiento y entrega los envíos serán tratados a todos los efectos como envíos con reembolso.

Cuando la USE o la UR entrega el envío, lo incluye en la liquidación correspondiente como cualquier otro envío, por lo que la oficina liquidadora confirma el Código de Control de Cobros y cierra el balance, generándose un giro de ingreso en cuenta corriente cuyo importe aparecerá ingresado en la cuenta de la oficina que realizó la venta.

En el supuesto de que el envío no haya podido ser entregado (envío devuelto), el Director de la oficina que generó el pedido y que figura además como remitente del envío, firma la recepción del mismo cuando le es entregado por la UR/USE.

Si se recibe el envío como rehusado, se procede a anular la venta de los productos en IRIS, utilizando para ello el o los tickets que se generaron en la venta y que están en la oficina.

Este servicio está pensado como un servicio de entrega a domicilio, pero puede darse el caso de que la entrega a domicilio no resulte posible, por lo que se actuará de la forma que se indica seguidamente:

- Si el pedido que realiza el cliente no puede llevarse a domicilio, porque no hay reparto o porque los horarios en que el cliente se encuentra en su domicilio no coinciden con los de reparto, ha de informársele que no se le puede llevar a domicilio.
- Si el valor del importe de la compra que realiza el cliente excede del importe máximo de un reembolso con entrega a domicilio, también hay que informar al cliente que no se le puede llevar a su domicilio.

En estos casos se le puede ofrecer como alternativa que venga a retirarlos a la oficina durante el horario de apertura, teniéndole el pedido preparado para que no tenga que esperar.

#### **11.14 Acuerdos comerciales con terceros**

En este apartado analizamos algunos productos que se distribuyen en las oficinas de Correos que son propios de otras organizaciones:

Correos vende productos propios de **UNICEF** que permiten a esta organización recaudar dinero para los más desfavorecidos, especialmente para los niños sin recursos. En 700 oficinas de la Red de Oficinas, se venden productos de merchandising de UNICEF a lo largo de todo el año. En los últimos meses del año se desarrolla además la campaña de Navidad, mediante la que se venden tarjetas de felicitación de UNICEF directamente en todas las Oficinas. Asimismo, durante la campaña navideña toda la Red de Oficinas vende por Catálogo productos de Merchandising de UNICEF y tarjetas de felicitación navideña.

Las **Monedas: Capitales de provincia y Ciudades Autónomas** son monedas de coleccionismo facilitadas por la Fabrica de la Moneda y Timbre, de venta en oficinas de Correos. Son 52 monedas de plata con un valor facial de 5 € cuyo motivo son las capitales de provincia y ciudades autónomas. En el anverso de cada moneda se reproduce el escudo y nombre de la capital o ciudad autónoma, y en el reverso un monumento o motivo representativo de la misma.

**Un juguete una ilusión** es una campaña basada en el derecho que tienen los niños al juego. Está organizada por Radio Nacional de España y la Fundación Crecer Jugando.

Correos colabora comercializando en la red de oficinas productos como los “bolígrafos solidarios” (marca Inoxcrom Internacional de fabricación íntegramente española). Las cantidades obtenidas por las ventas de estos bolígrafos se destinan al envío de juguetes a niños de España y países en vías de desarrollo de América Latina, África y Oriente Próximo, así como a la creación de ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios.

## 11.15 Servicios E-Correos o servicios Online

Correos presenta nuevos servicios comerciales en el ámbito digital: Correo Digital, Servicio de verificación de Identidad Presencial, Mis Comunicaciones, Mis Notificaciones. Algunos de estos servicios ya están operativos, mientras otros se irán poniendo en funcionamiento de forma progresiva.

Por su parte, este servicio facilita a las empresas emisoras un nuevo canal para realizar los envíos de estos documentos a los destinatarios que quieran (clientes, empleados, proveedores, etc.), facilitando la entrega y la recepción de los mismos.

Este servicio se adapta a cada cliente, en función de sus necesidades:

- A los usuarios finales (los receptores de los envíos) se ofrece una modalidad Premium con funcionalidades adicionales por 1,95 €/mes (impuestos no incluidos):
  - Mayor almacenamiento: 10 GB.
  - Otras funcionalidades adicionales: subida de documentos personales ilimitados, agrupación y envío de varios documentos en uno, acuse de recibo, etc.
- A los emisores (empresas a las que el destinatario ha autorizado para enviarle documentos) se presentan los siguientes bonos de envíos para que las pymes y autónomos seleccionen aquel que se ajusta a sus necesidades:

Bono 100	0,32 euros por envío	32 euros por bono
Bono 300	0,30 euros por envío	90 euros por bono
Bono 1.000	0,28 euros por envío	280 euros por bono
Bono 3.000	0,26 euros por envío	780 euros por bono

Si las empresas presentan una mayor necesidad de envíos, podrán ponerse en contacto con los gestores comerciales de Correos para que se les haga una oferta a medida.

**Correo Digital** es un servicio que permite al cliente enviar tarjetas y cartas ordinarias y certificadas, de ámbito nacional e internacional, desde un ordenador con cualquier sistema operativo (Windows, Mac, Linux, etc.) y desde cualquier lugar, simplemente con la previa descarga de un driver de impresora.

El cliente configura y realiza el envío desde la aplicación Mi Oficina y Correos convierte el archivo digital (en formato Word, PDF, Excel, etc.) en envío físico, imprimiendo, ensobrando y depositando el envío del cliente en la red logística de Correos, para ser entregado al destinatario.

Este servicio se dirige principalmente a particulares, pymes y autónomos. Permite configurar las características del envío: envío unitario o multi-destinatario, añadir plantillas, envío ordinario o certificado, color o blanco y negro, impresión simple o a doble cara, etc.

El cliente podrá enviar:

- Carta impresión simple.
- Carta impresión dúplex.
- Tarjeta postal.

El pago se gestiona por la pasarela de pagos de Correos, permitiendo el pago con tarjeta de crédito y débito o Paypal.

El precio del servicio suma 3 conceptos:

- Una cantidad fija por envío.
- Una cantidad variable por impresión, según sea en color o blanco y negro y según sea a una cara o a dos caras.
- El franqueo que corresponda a cada envío.

**Servicio de verificación de identidad personal** es un servicio en el que Correos actúa como tercero de confianza, validando la identidad digital del cliente, para poder acceder a los servicios digitales de E-Correos y a otros servicios a los que esté abonado, ofreciendo la posibilidad de enviar, recibir y firmar contratos de forma digital.

**Mis Comunicaciones** permite enviar SMS y emails verificados, con certificación de contenido y trazabilidad. Este servicio es compatible con los de Mi Buzón y Mi Identidad.

**Mis Notificaciones** permitirá la consulta de las notificaciones electrónicas a través del móvil o del ordenador, para ello será necesario disponer de un certificado digital reconocido (el de los actuales DNI o uno de la FNMT, por ejemplo). El cliente dispondrá de la posibilidad de descargar estas notificaciones y almacenarlas en el servicio Mi Buzón (previamente contratado).

CORREOS

## 11.16 El servicio de venta de entradas



Dentro de los servicios que presta Correos, que no están relacionados con su actividad habitual, se encuentra la venta de entradas de eventos a través de la red de oficinas.

Actualmente conviven dos plataformas distintas para venta de entradas y ya se nos ha anunciado que en breve se integrará en IRIS. Veamos la operativa en la plataforma Impronta:

### **ACCESO A LA APLICACIÓN**

Para realizar la venta de entradas a un espectáculo deberemos acceder a la aplicación “Plataforma Impronta”. A esta aplicación se accede a través del acceso habilitado en IRIS >> Llamadas a sistemas externos >> Plataforma Impronta. El empleado de atención al cliente tiene que introducir su número de usuario y contraseña, y debe ser el mismo usuario que inició su sesión en IRIS en ese terminal.

### **VENTA DE ENTRADAS**

#### **SELECCIÓN DE EVENTO**

Una vez que accedemos al portal, en la pantalla de Inicio, seleccionamos el evento solicitado por el cliente.

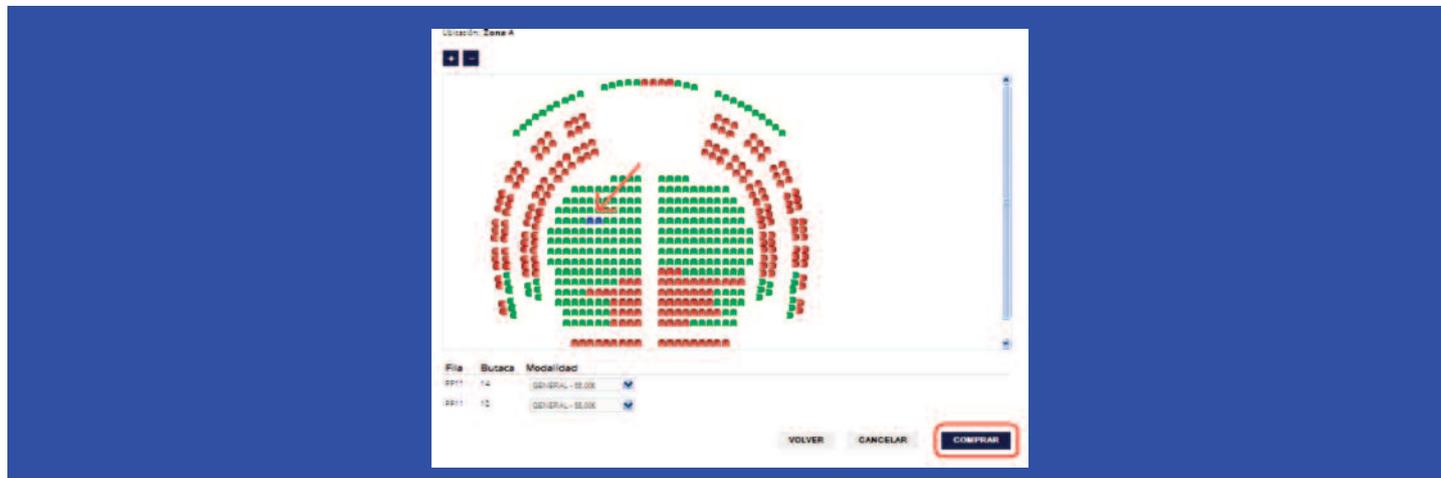
En la pantalla de inicio figuran los eventos Destacados, (promociones, novedades, más demandados...) si alguno de ellos coincide con las entradas que nos solicita el cliente pulsamos sobre el mismo para seleccionarlo. Si no coincide debemos rellenar el campo que se encuentra al lado de la pestaña Buscar, con alguna característica del evento (nombre de la obra, cantante, localidad...), así localizaremos el espectáculo.

También disponemos de un Buscador avanzado, a través del cual podemos localizar un evento en función de: Intervalo de fechas, Tema, Localidad, Recinto o Precio.

## SELECCIÓN DE FECHA, HORA Y BUTACA.

Una vez seleccionado el evento, vemos las entradas disponibles, y elegimos según las preferencias del cliente, en función de la **fecha y hora** a la que quiere acudir al evento.

A continuación seleccionamos un **número de entradas** y la **ubicación de asientos** (en caso de que exista esa opción en el evento elegido) desplazando el ratón en el croquis del local y pulsando en el asiento elegido, dentro de los disponibles.



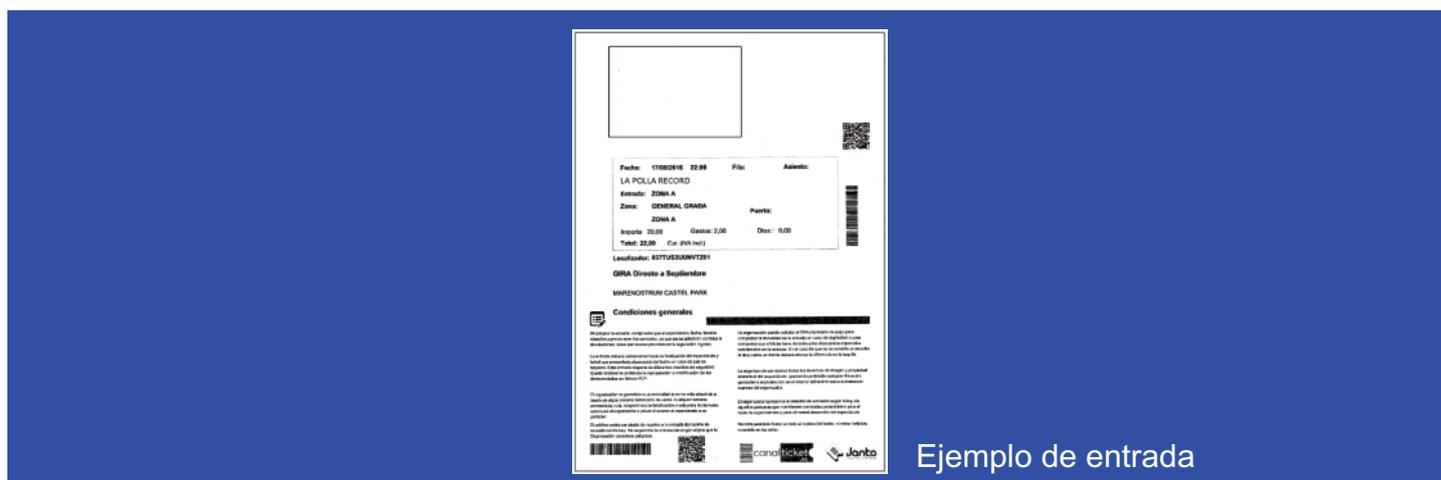
## COMPRA

Antes de finalizar la compra, informamos al cliente el importe total de las entradas, si está conforme introducimos sus datos personales (Nombre, Apellidos y NIF son obligatorios, el e-mail no siendo obligatorio será necesario para cualquier comunicación posterior por parte del promotor en posibles cambios en el evento, por lo que es muy recomendable que el cliente lo facilite), a continuación pulsamos **Finalizar** para realizar la compra.

Se generará un documento en formato PDF que se debe imprimir por el equipo multifunción, este documento deberá presentarse para acceder al evento y servirá como entrada.

## COBRO EN IRIS

El importe total de la venta sube a la bolsa de IRIS del usuario que ha accedido a la plataforma Impronta de venta de entradas, y debe realizar su cobro como está establecido en el manual usuario IRIS, está admitido el pago con tarjeta, entregando **el Ticket** de compra que genera la báscula, junto a **la Entrada** que ha impreso por el equipo multifunción.



## ANULACIÓN DE VENTA

Si una vez impresa la entrada, el cliente quiere devolverla, se puede realizar la anulación en la oficina siempre que no hayan transcurrido más de 4 horas desde su adquisición, para lo que localizamos la entrada accediendo a **Ventas recientes**, seleccionamos y anulamos. Se generará un abono al cliente que subirá a la bolsa de IRIS donde deberemos liquidarlo según el procedimiento establecido, retirando la entrada al cliente y entregándole el ticket de abono que imprime la báscula.

## IMPRESIÓN DE ENTRADAS

En caso de ser necesario podemos realizar una reimpresión de una entrada, para lo que será preciso que el cliente nos facilite sus datos o referencia.

## Solicitud de Facturas

La factura la emitirá el promotor del evento.

Para ello la Oficina de Correos debe enviar un email a soporte@impronta.es con los siguientes datos:

- Del cliente:
  - Nombre o razón social.
  - Dirección completa.
  - Email para envío de factura.
  - Teléfono de contacto.
- De la operación:
  - Referencia de recogida / Hometicket.
  - Fecha de la operación.
  - Evento.
  - Recinto.
  - Fecha y hora del evento.
  - Número de entradas.
  - Importe total.
  - IVA.

El promotor enviará la factura al email facilitado por el cliente en un plazo de entre 3 a 14 días laborables

**Operativa en Entradas a tu alcance** (a partir de 2018 y conviviendo de momento con la anterior plataforma).

Para realizar la venta de entradas a un espectáculo deberemos acceder a la aplicación a través del acceso habilitado en IRIS> Llamadas a sistemas externos>Entradas a tu alcance>Ventas>Vender eventos> (se selecciona el evento)>Ver entradas. El empleado de atención al cliente tiene que introducir su número de usuario y contraseña, y debe ser el mismo usuario que inició su sesión en IRIS en ese terminal.

Una vez seleccionado el evento, vemos las entradas disponibles, y elegimos según las preferencias del cliente, en función de la **fecha y hora** a la que quiere acudir al evento. Informamos si hay distintas tarifas según la butaca. A continuación seleccionamos un **número de entradas** y la **ubicación de asientos**.

Antes de finalizar la compra, informamos al cliente el importe total de las entradas. Si está conforme, introducimos sus datos personales (Nombre, Apellidos y NIF son obligatorios, el e-mail no siendo obligatorio será necesario para cualquier comunicación posterior por parte del promotor en posibles cambios en el evento, por lo que es muy recomendable que el cliente lo facilite; en caso de no facilitarlo se puede suplir por correos@entradasatualcance.com), a continuación pulsamos Continuar y nos aparece el importe total incluyendo los gastos de distribución. En este momento se puede añadir servicios adicionales (actualmente solo está disponible el servicio Recuperación de Entradas que permite al cliente recuperar sus entradas en caso de robo o pérdida). Pulsamos Resumen y finalmente para generar las entradas pulsamos Subir a Bolsa. Haremos click en Descargar.

Se generará un documento en formato PDF que se debe imprimir por el equipo multifunción, este documento deberá presentarse para acceder al evento y servirá como entrada.

En caso de ser necesario podemos realizar una reimpresión de una entrada, para lo que será preciso que el cliente nos facilite sus datos o referencia. En Informe de ventas podemos consultar las operaciones realizadas.

Si una vez impresa la entrada, el cliente quiere devolverla, se puede realizar la anulación en la oficina siempre que no hayan transcurrido más de 3 horas desde su adquisición (Si fuera necesario realizar una cancelación fuera de dicho plazo, habrá que contactar con Entradas a tu alcance para resolver la incidencia), para lo que localizamos la entrada accediendo a Buscar Ventas, seleccionamos Cancelar Pedido y anulamos. Se generará un abono al cliente que subirá a la bolsa de IRIS donde deberemos liquidarlo según el procedimiento establecido, retirando la entrada al cliente y entregándole el ticket de abono que imprime la báscula.

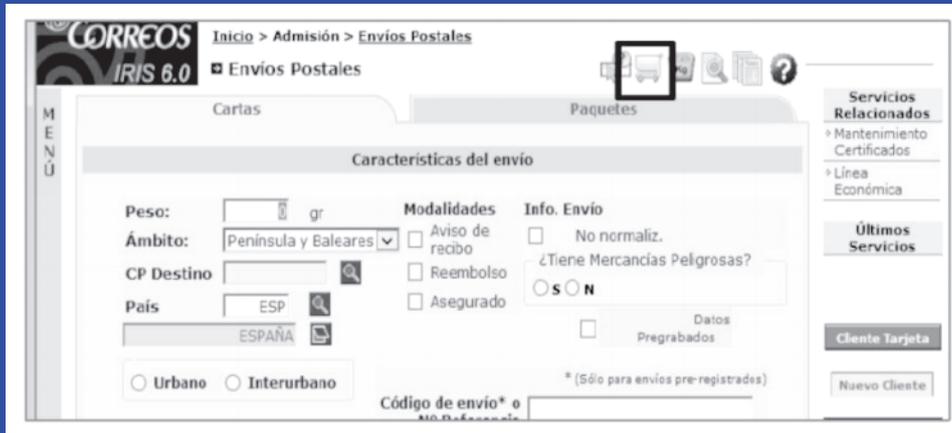
### **11.17 Los locutorios**

Correos facilita a los clientes terminales telefónicos (cabinas) desde las que pueden realizar llamadas a cualquier teléfono. Para este servicio existen dos tipos de locutorio: los locutorios Postal Transfer y los locutorios Telecor.

## 11.18 Los productos de conveniencia y merchandising

La comercialización de los productos de conveniencia se inició en 100 oficinas de la Red. Engloba productos como material fotográfico, papelería, libros, chicles, etc. La estrategia consiste en aprovechar la **venta por impulso** que puede surgir entre el público que visita la oficina. Estos productos deben estar a la vista en expositores específicos.

Cabe señalar que Correos ha desarrollado en IRIS una aplicación para captar al instante las ventas por impulso. La aplicación se basa en utilizar el carrito de compra que aparece en la parte superior de la pantalla de Admisión en IRIS.



The screenshot shows the IRIS 6.0 interface for postal services. The main area is titled "Características del envío" and contains several input fields and checkboxes. The fields include "Peso" (Weight) in grams, "Ámbito" (Scope) set to "Península y Baleares", "CP Destino" (Destination ZIP code), and "País" (Country) set to "ESP" (Spain). The "Modalidades" (Modes) section includes checkboxes for "Aviso de recibo" (Receipt notice), "Reembolso" (Refund), and "Asegurado" (Insured). The "Info. Envío" (Shipping info) section includes a "No normaliz." checkbox and a question "¿Tiene Mercancías Peligrosas?" (Do you have Dangerous Goods?) with radio buttons for "S" (Yes) and "N" (No). There are also buttons for "Datos Pregrabados" (Predefined data) and "Código de envío\*" (Shipping code). A shopping cart icon is highlighted in the top right corner. The interface is in Spanish and includes a sidebar with "Servicios Relacionados" (Related services) and "Últimos Servicios" (Last services).

La venta de productos a través del carrito puede realizarse en cualquier momento de la atención al cliente, con solo leer el código de barras del producto con el lector óptico y a continuación seleccionar el número de unidades a vender.

Tiene otra ventaja añadida y es que aun estando en medio de la admisión de otro producto podemos realizar la venta sin perder los datos de la admisión y a continuación seguir realizando la admisión pendiente. El importe de la venta del producto subirá a bolsa cuando se termine la admisión que se estaba realizando.

Como excepciones, cabe señalar que no se pueden vender a través del carrito las participaciones de lotería y sellos.

Los productos de merchandising son productos que refuerzan la imagen de Correos: hucha buzón de Correos, miniatura camión pequeño de reparto de Correos, miniatura camión tráiler de Correos, llavero buzón de Correos.

## 11.19 El Servicio Filatélico de Correos

Ejemplo de un sobre de primer día de circulación.



Ejemplo de un pliego de sellos 2018



El Servicio Filatélico de Correos tiene como finalidad la venta y promoción de sellos y otros efectos filatélicos en España e internacionalmente, fundamentalmente por medio de un servicio de suscripción.

Los clientes pueden abonarse a este servicio enviando un formulario específico desde una oficina de Correos (o desde la oficina virtual OV2). En el formulario se deben indicar los datos del cliente y las series de sellos u otros efectos de franqueo a las que el cliente quiere abonarse. Los fondos para el pago de los envíos que se han de recibir se abonan con carácter previo a su recepción mediante giro ordinario o domiciliación bancaria (tanto en el momento de apertura de la cuenta, como en las posteriores reposiciones de fondos).

Los sellos y otros productos de franqueo se comercializan al precio de su valor facial, mientras que el resto de productos se venden al precio de venta publicado para cada uno de ellos.

A través de este Servicio se pueden adquirir los siguientes productos:

- Libros de Emisiones de sellos: libros con sellos, encuadernados con filoestuches para montar sellos.
- Carpetas: recogen un conjunto de sellos en relación con un asunto concreto.
- Grabados: contienen reproducciones de sellos emitidos con anterioridad, referidos a un tema determinado y realizados mediante distintos tipos de grabado.
- Sobres primer día de circulación. Son sobres ilustrados con un motivo alusivo a cada emisión para adherir los sellos y estampar el matasellos de Primer Día de Circulación. El ámbito es España y Andorra.
- Pruebas artísticas (de emisiones de sellos).
- Tarjetas prefranqueadas.
- Etiquetas franqueadoras: Se ubican en eventos (Ferias de coleccionismo, exposiciones, etc.), también es posible hacer pedidos a: [pedidos.atm@correos.com](mailto:pedidos.atm@correos.com).
- Filatelia y numismática: incluye la combinación conjunta de sellos y monedas de colección, o la venta de monedas de colección en solitario.
- Servicio de matasellado (Cancelación de favor fuera de Oficinas Temporales): Cancelación de sobres conmemorativos y otros soportes análogos con fines filatélicos a solicitud del interesado fuera de Oficinas Postales Temporales.
- Matasellos conmemorativos: Autorización y fabricación. Además es necesario contratar el servicio de Oficina Temporal. Para ANFIL y FESOFI, así como para asociaciones filatélicas avaladas por el FESOFI y comerciantes avalados por ANFIL.

### **11.19.1 Filatelia Online**

El abono a este servicio es gratuito, tan solo se abonan los productos adquiridos y una pequeña cantidad en concepto de gastos de envío. Los sellos se venden a valor facial. Las emisiones de sellos están exentas de IVA. El resto de productos están sujetos a IVA.

### **11.19.2 Producto SEYO**

Es un producto de la Subdirección de Filatelia por el se puede hacer a partir de una foto de una persona una recreación de un sello impreso en 3D incluido su nombre. Se hace en poliéster termoplástico (caña de azúcar 100% ecológico).

Para adquirirlo el cliente selecciona una foto con resolución e iluminación adecuada, la sube a la web [www.filateliaimpresora3d.es](http://www.filateliaimpresora3d.es) y especificar el nombre.

Hay tres modelos:

- Con marco: 18 x 18 x 1 cm.
- Con imán: 7,5 x 6 cm.
- En llavero: 4,05 x 3,25 cm.

Se recibe en una semana.

## **11.20 Tu Correos**

Es la tienda online de Correos. En ella están disponibles para la venta múltiples productos de distintas categorías: merchandising, sobres y embalajes, informática, telefonía, audio, filatelia, decoración, etc. También se venden a través de esta tienda artículos solidarios y existe en ella un acceso específico para la venta de entradas a espectáculos y eventos.

## **11.21 Los servicios de la Web: [www.correos.es](http://www.correos.es)**

Correos presta diversos servicios a través de su página web a sus clientes reales o potenciales, tanto si se trata de clientes particulares como de empresas.

- Informa de los productos que vende y de los servicios que presta.
- Permite la preparación, la impresión de etiquetas y el envío de productos desde la oficina virtual (Ver Otros servicios Online).
- Permite localizar oficinas y calcular tarifas.
- Permite localizar envíos registrados.
- Dispone de un buscador que nos permite hacer consultas sobre cualquier producto o servicio. El servicio de atención al cliente cuenta con la asistente virtual Sara.

## **11.22 El desván de Correos (está previsto que desaparezca)**

Dentro de los servicios adicionales, Correos ofrece un servicio de almacenaje y custodia. De momento se está utilizando en el área Metropolitana de Madrid. Correos facilita gratis las cajas para el almacenaje, que posteriormente se precintan (precinto con identificador para garantizar su seguridad y trazabilidad).

Se paga el servicio en función del número de cajas y por los meses que permanezcan en el almacén de Correos. El transporte tanto de recogida al inicio como al finalizar el contrato es gratuito. El seguro estándar está incluido en el precio.

Los embalajes pueden ser de 4 tipos:

- Caja pequeña (40 x 60 x 45 cm).
- Caja mediana (40 x 80 x 45 cm).
- Caja grande (60 x 80 x 45 cm).
- Caja armario (50 x 60 x 130 cm).

Solo el personal de Correos puede acceder al almacén, no así los clientes.

### 11.23 CORREOS INFO

Es la aplicación del grupo Correos que facilita la información sobre los envíos de los clientes, a través de los siguientes servicios:

- Buscador de buzones.
- Consulta del estado de los envíos realizados a través de Correos y Correos Expres.
- Buscador de códigos postales (España y Andorra).
- Buscador de oficinas.

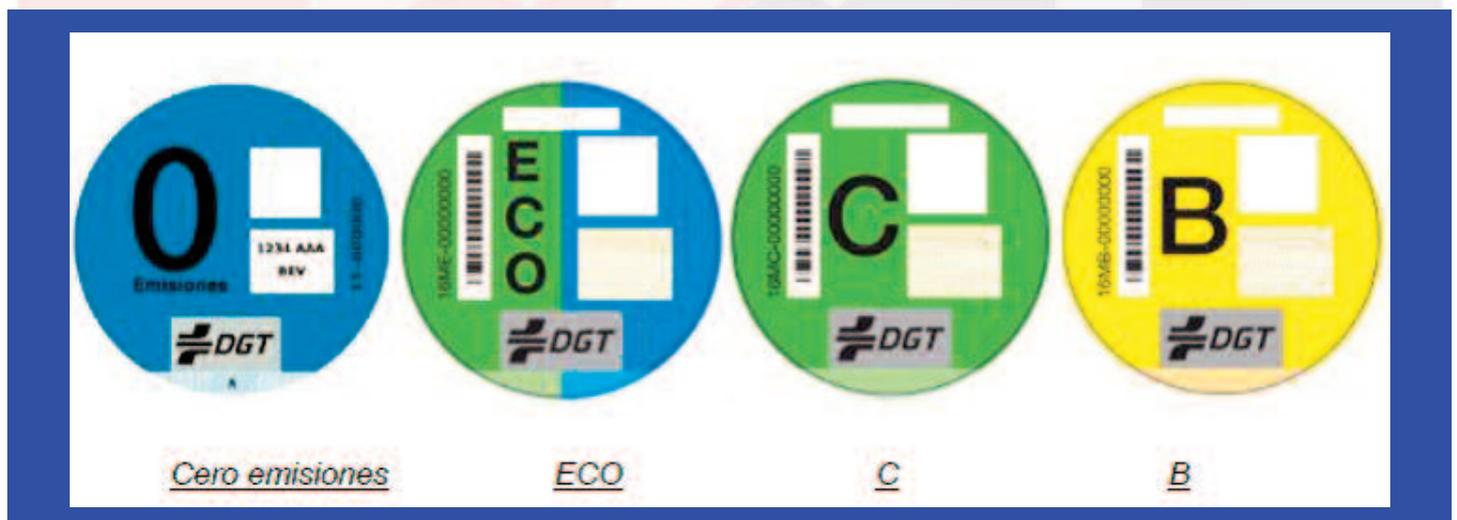
Su ámbito es nacional y su comercialización Online.

### 11.24 Distintivos ambientales de la DGT

A partir de enero de 2018, los clientes pueden adquirir en las Oficinas de Correos el Distintivo Ambiental de la Dirección General de Tráfico, al precio oferta de lanzamiento de 5 €. Dicho distintivo identifica al vehículo, en relación con la edad del mismo y su presunta contaminación, lo cual le imposibilita o no la circulación por determinadas ciudades y fechas.

Son cuatro los distintivos ambientales creados por la DGT en función del impacto medioambiental de los vehículos, que clasifican al 50% del parque más eficiente, con previsión de ampliar esta clasificación a cuatro distintivos más, para categorizar a las motocicletas y vehículos ligeros.

Categorías de distintivos ambientales en la actualidad.



Para solicitar el distintivo ambiental de un vehículo el cliente tendrá que aportar la siguiente documentación original:

- Permiso de circulación del vehículo.
- Documento de identificación del solicitante: titular del vehículo o persona autorizada.

El empleado comprueba su veracidad y no archiva ningún documento en la oficina.

Dentro del menú de Admisión en el apartado Distintivo Medioambiental se accede a Impresión distintivo.

TIPO DE DISTINTIVO
Turismo Cero
Turismo Eco
Turismo C
Turismo B
Motocicleta Cero
Motocicleta Eco
Motocicleta C
Motocicleta B

A continuación se informan los siguientes datos obligatorios:

- Número de matrícula del vehículo.
- Tipo de documento.
- Número de Documento.

Seleccionar el check Persona Autorizada en caso que la petición no la realice el titular del vehículo.

Se pulsa Buscar y se presentan los datos del vehículo para su verificación.

Aceptar la ventana emergente informativa para poder continuar.

Se comprueba el Tipo de distintivo y se selecciona del almacén de la oficina un distintivo ambiental que corresponda a la categoría del vehículo indicada.

Se captura el código de la etiqueta con el lector de códigos de barras, seguidamente se deposita el distintivo ambiental en la bandeja auxiliar de la impresora multifunción, ajustando el ancho del alimentador al tamaño DINA4.

Se verifica que el documento se encuentra correctamente dispuesto en la impresora. Sobre el distintivo se imprimen los datos del vehículo y en aquellas comunidades que tienen dos lenguas oficiales, se imprime un texto con la traducción de la comunicación de la DGT.

El importe sube a la Bolsa del usuario y se cobra por el procedimiento habitual de venta en IRIS. multifunción y se pulsa sobre Impresión de Distintivo Medioambiental.

### **11.25 Duplicado del permiso de circulación**

En las oficinas de Correos se ofrece la posibilidad de obtener un duplicado del permiso de circulación cuando esté deteriorado o haya sido sustraído o extraviado.

Correos gestiona con la Dirección General de Trafico (DGT) la confección del documento en nombre del solicitante.

Para solicitarla solo necesita el DNI si es el titular del vehículo, si no lo fuera el DNI del titular y el del que lo solicita.

Se entrega una autorización provisional de circulación, válida durante 15 días naturales y el código del envío certificado que le remitirá la DGT al domicilio que se indique con el duplicado del permiso de circulación definitivo.

Para obtener un duplicado por cualquier otro motivo aparte de los indicados se debe acudir a una Jefatura Provincial de Tráfico.

### **11.26 Mailing**

Correo Online permite a sus clientes la posibilidad de realizar campañas de Marketing directo, publicidad, promociones de ventas, etc. Se realiza desde el ordenador del cliente incluyendo su firma y el logo de la empresa y anexando los documentos en formato Word o PDF. Correos hace el resto: imprime, ensobra y deposita los envíos en los buzones de los destinatarios.

### **11.27 Otros servicios Online**

A parte de los ya mencionados hasta ahora, Correos ofrece a sus clientes a través de Internet (desde la plataforma OV2) la posibilidad de admitir en la Red Postal un buen número de productos.

- Paq Estándar.
- Paq Premium.
- Paq Premium internacional.
- Paq Standard internacional.
- Paquete internacional económico.
- Paquete internacional Light.
- Paq retorno.
- Paq retorno premium.
- CityPaq.
- Burofax premium online.
- Telegrama online.
- Notificación administrativa online.

Además de los productos que ya hemos visto en Correo Digital.

## 11.28 Alimentosautenticos.com

Se trata de un portal on-line de venta de productos frescos, gestionado directamente por Correos. Por ahora operativo en seis comunidades autónomas, entrega frutas y verduras directamente del productor al usuario. En la Comunidad de Madrid, el tiempo de entrega estimado es de 24 horas. Conecta con tu origen, reza esta página web multicanal.

## 11.29 Procesos electorales



Según lo dispuesto en el artículo 22.5 de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal “El Gobierno podrá imponer al operador designado para prestar el servicio postal universal otras obligaciones de servicio público (...) para salvaguardar el normal desarrollo de los procesos electorales, de conformidad con lo dispuesto en la normativa que regula el régimen electoral general (...) La imposición de obligaciones adicionales de servicio público deberá ser objeto de compensación”.

En la prestación de servicios respecto a los procesos electorales podemos destacar las siguientes tipologías.

- **Envíos de Propaganda Electoral:** Identificados en la parte superior del anverso con la leyenda “Envíos postales de propaganda electoral”, pudiendo presentarse tanto abiertos como cerrados y en cualquier de las lenguas cooficiales del país. Su tratamiento será el de los impresos publicitarios, sin perjuicio de la posibilidad de que pueda ser remitido como carta, previo pago de la cantidad correspondiente. El franqueo más utilizado es el Franqueo pagado, pero también podrían circular con sellos y franqueo a máquina. Una modalidad son los impresos electorales “Sin dirección” que se presentan en paquetes con la correspondencia identificada por su código postal o localidad donde deberán ser distribuidos. Las unidades de distribución grabarán los envíos de propaganda electoral en SGIE (en módulo especial, al tratarse de envíos ordinarios). Este producto deberá declararse en “pendiente cero” con 48 horas de antelación a la celebración de las elecciones.
- **Solicitudes del certificado de inscripción en el Censo Electoral:** fase previa a que un elector pueda votar por correo. Se solicita a la Delegación Provincial del Censo Electoral donde figure inscrito. La solicitud tiene carácter gratuito y Correos la cursa como carta certificada urgente. Se exigirá al solicitante que exhiba el DNI original, o carné de conducir (con fotografía), o pasaporte (con fotografía), se admite incluso que estén caducados, pero

deben ser los originales, nunca fotocopias. Se considera asimismo que es un certificado administrativo, por lo que el empleado, después de estampar el sello de fechas en la solicitud, la entregará al remitente para que cierre el sobre, advirtiéndole de que debe introducir toda la documentación en el mismo. La salida de estos envíos se lleva a cabo a través de las USE en cuyo sector se encuentre una oficina del censo electoral. Su identificación en el sobre es “Solicitud de Voto por Correo” y su código empieza por las letras SV.

- **Correspondencia procedente de la Oficinas del censo Electoral:** Contienen el certificado de inscripción en el mismo, así como las papeletas y los sobres electorales, la dirección de la Mesa electoral y una nota explicativa. Se admitirán como certificados urgentes y gratuitos. Su etiqueta de código de barras empieza por las letras **DE** seguidas de 13 dígitos. En caso que se deniegue el voto por correo por cualquier circunstancia, los envíos empezarán por **DN**. Su entrega es con carácter exclusivo al destinatario. Tienen 2 intentos de entrega y se avisan con el modelo de aviso M4E.

- **Voto por correo desde España:** Recibida la documentación, el elector presentará el sobre modelo oficial (S.3.1) “Certificado urgente” y código de barras que empieza por las letras VE (Voto emitido), dirigido a la mesa electoral, conteniendo el certificado de inscripción en el censo electoral y el de votación en el que se incluirá la papeleta, en cualquier oficina postal de España. El envío se cursa como certificado y urgente, con carácter gratuito. La oficina confeccionará un despacho en exclusiva para los votos. Las USE/URO recepcionarán y custodiarán estos despachos, para posteriormente entregarlos a los presidentes de las Mesas electorales (o vocales que les sustituyan) el mismo día de la jornada electoral; en este caso no se utiliza la PDA.

- **Entrega de votos a la Mesas Electorales:** Los votos custodiados en la Oficinas hasta el día de las elecciones serán recogidos en un registro donde constará: El nº del certificado, remitente, mesa electoral, voto por correo. La entrega de votos se realizará en la Mesa electoral a la 09:00 de día de las elecciones. Una vez realizado el escrutinio de votos al finalizar la jornada electoral, el empleado de correos recogerá el “tercer sobre” que será cursado por la primera ruta disponible con hoja de aviso duplicada, conservando copia. Aquellos certificados con votos que no hubieran sido retirados por sus destinatarios, se conservarán hasta el día de las elecciones, siendo remitidos al Centro Logístico como “ Documentación electoral caducada”.

- **Voto de los electores residentes ausentes en el extranjero (Voto CERA):** El impreso de solicitud remitido por la Oficina del Censo Electoral a aquellos ciudadanos inscritos en el Censo de electores residentes ausentes, se llevará a cabo de forma gratuita y con carácter ordinario. Para los envíos que contengan documentación electoral su tratamiento será gratuito y urgente. Los votos emitidos por residentes ausentes (Votos CERA, incluidos en sobres S.4.1) tendrán su entrada en las USE/URO de forma diferenciada; dichos sobres empiezan por las letras CU en su código y en el sobre debe figurar la inscripción “VOTO POR CORREO DE ELECCIONES CERA”, dándose de alta en unidad y siendo entregados diariamente a la Junta Electoral Provincial, acompañados de una relación por duplicado.

- **Voto por correo de los electores españoles que se encuentren temporalmente en el extranjero (Voto ERTA):** Deberá solicitarse la documentación en las Oficinas Consulares o a través de la Web del Ministerio de Asuntos Exteriores y cooperación. El elector debe estar inscrito en el Registro de Matrícula del Consulado como no residente (inscripción que puede hacerse en el momento en que se recoja la solicitud). La solicitud cumplimentada ha de

presentarse, personalmente en la Oficinas Consulares o Secciones Consulares de las Embajadas, las cuales procederán a remitirla a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral correspondientes; dicha Delegación, remite al elector (en su domicilio en el extranjero) por correo certificado y urgente (y con carácter gratuito) la documentación necesaria para que pueda emitir su voto. En este punto el votante podrá remitir su voto a la Mesa Electoral correspondiente. Que llegará a las unidades de distribución como un certificado internacional, el código de barras RR.....ES.

• **Curso de las solicitudes y votos. Elecciones:** Todas las solicitudes y votos se encaminarán a los Centros Provinciales de Tratamiento, independientemente del destino. Siempre en la primera conducción que salga de la Oficina. En este proceso deben evitarse las siguientes irregularidades: Solicitudes sin despacho; en la cubeta no figura impreso el listado de SGIE; no se utiliza la etiqueta correcta (se ha de utilizar la de productos especiales).

### **11.30 Transporte de Maletas**

Nuevo servicio que consiste en el transporte de maletas desde el aeropuerto de Santiago a los alojamientos de los viajeros o para realizar caminando el nuevo trazado que enlaza la terminal con el Camino francés hasta Santiago, depositando los equipajes en cualquiera de las dos tiendas de Peregrinos de Correos en la propia terminal del aeropuerto.

El precio es 6 euros por maleta, variando para grupos según el número de bultos a transportar. El servicio se realiza en un plazo de 3 horas y media, dejando el equipaje en el alojamiento del cliente.

**CCGT**  
**CORREOS**