

OFICINAS DE CORREOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. ENVÍO DE DINERO



TEMA 4

CURSO DE CONSOLIDACIÓN DE CORREOS



PRODUCTOS Y SERVICIOS PRESTADOS EN OFICINA

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CORREOS

1. Apartados Postales (pág. 4)
 - 1.1 Apartado Franqueo En Destino (pág. 10)
 - 1.2 Apartado 24/7 (pág. 11)
2. Reenvío Postal (pág. 12)
3. Buzón de vacaciones (pág. 16)
4. Certificaciones (pág. 20)
 - 4.1 Solicitud de Certificaciones (pág. 20)
 - 4.2 Emisión de Certificaciones (pág. 23)
5. Venta de productos de oficina mediante reembolso (pág. 26)
6. Filatelia (pág. 28)
7. Canje de sellos, estampillas y otros signos de franqueo (pág. 29)
8. Procesos electorales (pág. 31)
 - 8.1 Otros procesos electorales (pág. 38)
 - 8.2 Elecciones en Federaciones Deportivas (pág. 39)
9. Embalajes (pág. 41)
10. Merchandising de Correos (pág. 47)

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE OTRAS ENTIDADES

11. Productos de otras entidades (pág. 47)
12. Productos de conveniencia (pág. 48)
13. Canje de Vales UPU <<Coupon-Response>> (pág. 49)
14. Cobro de recibos (pág. 50)
15. Pago de premios de lotería (pág. 56)
16. ONCE (pág. 61)
 - 16.1 Gestión de Vendedores ONCE (pág. 61)
 - 16.2 Venta en Oficina de Productos ONCE (pág. 69)
17. ORVE (pág. 75)
 - 17.1 ORVE Certificado Electrónico Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) Empresas (pág. 84)
18. DGT (pág. 86)
 - 18.1 Distintivos Ambientales de la DGT (pág. 86)
 - 18.2 Duplicado del permiso de circulación (pág. 89)

- 18.3 Informe de Vehículos DGT (pág. 94)
- 19. Venta de billetes RENFE (pág. 100)
- 20. Entradas y viajes (pág. 101)
 - 20.1 Caja regalo sorpresa (pág. 107)
- 21. Productos y servicios de telefonía y fibra (pág. 108)
 - 21.1 Pepephone (pág. 108)
 - 21.2 O2 (pág. 110)
 - 21.3 Aplicación de recargas-Telecor (pág. 111)
 - 21.4 Disashop (pág. 114)
- 22. ENDESA (pág. 116)
- 23. Tarjeta Gift Card (pág. 118)
- 24. Cesión de espacios (pág. 120)
- 25. Oficinas “Tu Correos” (pág. 121)

ENVÍO DE DINERO

- 26. Caja Mágica (pág. 122)



CCGT
CORREOS

PRODUCTOS Y SERVICIOS PRESTADOS EN OFICINA

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CORREOS

1. APARTADOS POSTALES

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. SGIE genera una relación de envíos registrados para cada apartado, que se deposita en el casillero.

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.

- 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.

El **pago** de la suscripción del apartado puede hacerse en:

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

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. Solo podrán recibir correspondencia en los apartados los titulares de los mismos.

La **suscripción** de un apartado requiere cumplimentar y firmar el formulario de suscripción dirigido a la oficina donde desee hacer uso del mismo. Debe presentarse sin tachaduras ni enmiendas, si las lleva se debe indicar al cliente que rellene una nueva solicitud. En este formulario 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. En función del tipo de suscriptor:

Persona física: 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: 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.
- Certificación del Registro Mercantil que contenga:
 - Datos identificativos de la persona apoderada.
 - Datos identificativos de la persona jurídica a la que representa.
 - 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.

NO hay que 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:

- El nombramiento en el cargo de la persona que la firma.
- La norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
- Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

Personas autorizadas: En el caso de los apartados con titulares adicionales será necesaria la conformidad de todos los titulares puesto que la autorización hace referencia a la correspondencia de todos los titulares. En el momento de realizar la autorización, los titulares del apartado deben presentar fotocopia del documento oficial de identificación de los autorizados, registrándose los datos en IRIS. Si se realiza en el momento del alta se realiza desde Contratación, si se realiza "a posteriori" desde Mantenimiento.

NO hay que 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 para retirar los envíos recibidos. Sólo los que figuren como titulares pueden recibir envíos a su nombre en el apartado. Cabe añadir que un apartado particular puede tener como suscriptores 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.

En el apartado se permite la recepción de cualquier tipo de envío de los que circulan por Correos. En la dirección del envío podrá figurar el nombre de la persona o cualquiera de los titulares que suscriben el servicio y el número de apartado, o sólo el número de apartado. La entrega de los envíos o servicios se realiza con idéntico criterio al establecido para la entrega domiciliaria, según tipo y modalidad. En el supuesto extraordinario de que se reciban envíos certificados o registrados en los que figura sólo el número de apartado, se entregarán de forma personalizada al titular o titulares del mismo o a las personas autorizadas por éste o estos.

Para poder realizar la contratación de un apartado es necesario que el rango esté dado de alta en IRIS, esto se realiza desde: Gestión>>Apartados>>Rango, dentro de este menú se despliega el combo de tipo de apartado, se elige el que se desea crear el rango y se acepta la operación,

a continuación ya pueden contratarse apartados de esa opción a la que se ha creado el rango. Los rangos deben adaptarse al número de casilleros existentes en la oficina y en las localidades en las que hay más de una oficina se ha de saber la numeración que corresponde a cada una de ellas para que no haya errores de encaminamiento de los envíos.

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 (cuando llega un envío registrado para ser entregado en apartado, al darlo de alta en SGIE en el apartado correspondiente, el sistema genera un SMS al móvil del titular del apartado, indicándole que tiene a su disposición el envío. El SMS se genera después de dar de alta del primer envío cuando el apartado esté vacío o del primer envío que se dé de alta en el día). Servicio solo para Apartados situados en oficinas informatizadas.
- Número de Suscriptores.
- Contratación Anual/Trimestral (en apartado 24/7 también Mensual) (CCRI solo Anual).

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 para recibir envíos como destinatarios en el apartado.

Si el alta de nuevos suscriptores se realiza a "posteriori" se accederá a Iris>> Menú Inicio>> Admisión>> Apartados>> Mantenimiento Contratación Apartados. Se localiza el número de apartado al cual se tienen que añadir los nuevos suscriptores, y se cumplimentan los datos.

En las oficinas con oficinas dependientes, es necesario grabar los datos de los apartados en el desplegable de la unidad dependiente para que los datos pasen al SGIE de esa dependiente si es informatizada.

Al dar de alta un apartado en IRIS, si el solicitante ha marcado en el impreso de suscripción, el chek de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del apartado, introducir los datos de la cuenta.

Al dar de alta un apartado con titular o titulares con DNI o NIE, el sistema lanza una consulta a la AEAT para comprobar que los datos introducidos coinciden con los que tiene registrados y no permitirá dar de alta al titular si los datos no son correctos.

Los datos de los apartados postales y de los 24/7 introducidos en IRIS se volcarán automáticamente en SGIE de la unidad. El volcado se hace por la noche y a partir del día siguiente pueden verse los datos en SGIE.

En todas las oficinas aparecen tres apartados Especiales que no deben darse de baja, si es necesario se hará a nivel central:

- 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". Los apartados FD y CCRI la cantidad a cobrar incluirá la cantidad determinada como garantía de franqueo (40% del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes). 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.

Las solicitudes de suscripción, de inclusión de nuevos títulos o autorizaciones que una vez dados de alta en IRIS se convierten en contrato, deben permanecer archivadas en la oficina, mientras el apartado no cause baja. No se deben dejar en la oficina, copia de otros documentos que presenten los clientes.

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

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

En las oficinas que tengan oficinas auxiliares dependientes con apartados, deberán tener perfectamente identificadas y separadas cada una de ellas.

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. Cada carpeta debe contener:

- Original del formulario de suscripción del apartado.
- Cuando el titular o titulares son personas jurídicas, la documentación descrita anteriormente.

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. Los cambios a posteriori se realizan en Iris>> Menú Inicio>> Admisión>> Apartados>> Mantenimiento Contratación Apartados.

*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.

Renovación de Apartados: Se accede desde IRIS >>Admisión>>Apartados>>Renovación. Se realiza la búsqueda del tipo y número de apartado a renovar. Se ha incluido en las renovaciones opción para que los clientes firmen el conocimiento de la clausula RGPD.

Hay tres formas de renovación, pago domiciliado (banco), pago al contado y pago diferido (para clientes con contrato, que tienen incluido en su contrato la apertura y renovación de apartados).

Un cliente puede cambiar la forma de pago de la renovación de un apartado durante todo el período de vigencia del contrato (excepto el mismo día de la fecha de próxima renovación), para que sea efectivo en el próximo ejercicio.

Cuando Iris procese los apartados con pago domiciliado que han sido rechazados por el banco, se mostrará un nuevo aviso durante cinco días e indicando que hay 30 días desde la fecha de rechazo, bien para que el cliente renueve el apartado pagándolo al contado en la oficina, o bien para que la oficina proceda a darlo de baja.

Un apartado de pago al contado puede ser renovado por el cliente sólo en el período comprendido entre 15 días antes de la fecha de renovación y 30 días después de esa fecha. Pasado el plazo sin haber procedido a la renovación abonando la tarifa correspondiente, la oficina procede a la baja del apartado, pudiendo asignar el casillero a otro cliente. En el caso de los apartados FD, la fianza queda a disposición de Correos.

Los apartados trimestrales o mensuales, no admiten renovación, una vez cumplido el plazo, se dan de baja automáticamente, los anuales si, IRIS informa de la fecha de renovación y los apartados en los que hay que depositar el aviso de renovación en el casillero para avisar al cliente de dicha renovación.

El titular del apartado puede cancelar la suscripción en cualquier momento, entregando la llave del casillero en la oficina que procederá a registrar la baja. Si el primer titular solicita la baja del apartado, o no se produce la renovación en el período previsto, se considerará cancelada totalmente la suscripción, no pudiendo los titulares adicionales quedar en la condición de primero. Es responsabilidad exclusiva del primer titular comunicar a los titulares adicionales la cancelación del servicio.

Con la 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 cancelación no genera devolución de importe alguno al cliente, salvo en el caso de los apartados FD en que se procede a la devolución de la fianza por la oficina, previa liquidación de los envíos pendientes de retirada.

Las bajas se realizan en IRIS>>Admisión>>Apartados>>Mantenimiento Contratación Apartados. En las pantallas que informa IRIS, se localiza el tipo y número del apartado y se pulsa "baja".

Siempre que se produzca baja de un apartado ya suscrito se procederá a la sustitución de la cerradura, bien por intercambio con la de otro de los no contratados o por reposición de una nueva.

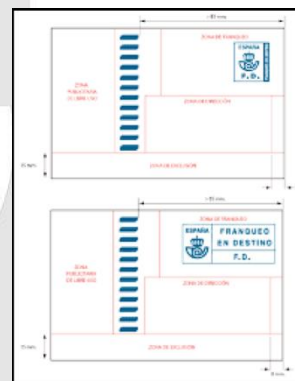
1.1 APARTADO DE FRANQUEO EN DESTINO

***Este Punto se complementa con la información sobre F.D y CCRI del Tema 1 (págs. 51 a 55).**

Permite sólo la recepción de cartas, tarjetas postales nacionales (FD) y correspondencia comercial respuesta internacional (CCRI) 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 o titular.

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 las dimensiones y pesos incluidos en el Tema 1 (pág. 52, 54 y 55), 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. 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.

Formulario de REPONSE PAYEE ESPAGNE. Incluye campos para: Entidad/Nombre del titular del apartado CCRI, Código Post de la Oficina donde está situado el apartado CCRI, Código Postal - LOCALIDAD, y PROVINCIA.

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.

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 las características de acondicionamiento incluidas en el Tema 1 (pág. 52 y 53).

1.2 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. Por tanto solo están en oficinas en las que se pueda acceder a ellas durante todo el día, es decir oficinas adaptadas para ello. El acceso a las instalaciones del Apartado se hará con una tarjeta que identifica al usuario y al casillero con la llave de este.

La numeración de estos apartados comienza por las letras VS seguidas del número, es muy importante comunicar esto al cliente para que siempre venga en la dirección escrito así el número de apartado y no dé lugar a errores.



Los apartados 24/7 pueden tener un único titular o titulares adicionales, hasta un máximo de cinco (1 titular principal y 4 adicionales), 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.

- S (39x60x8'5cm).
- M (39x60x17cm).
- L (39x60x34cm).
- XL (39x60x51cm).

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.

2. 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).

Los que contraten este servicio deberán presentar la siguiente documentación:

Si son **particulares**:

- El formulario correspondiente, cumplimentado y firmado por todos los suscriptores (se descarga en Conecta) y autorización cumplimentada y firmadas por todos los que suscriben el servicio (en caso de contratación por parte de terceros). Si el reenvío es solo para la persona que se presenta en la oficina a contratar el servicio no es necesario que rellene el formulario, con facilitar los datos al personal de ventanilla es suficiente para que los grabe en el sistema.
- DNI original de la persona que presenta la solicitud, sea titular o autorizado.



- Fotocopia del DNI del resto de personas que suscriben y comparten domicilio, para comprobar las identidades y cotejar las firmas con el formulario de suscripción o autorización.

No es necesario guardar copia en oficina de los documentos de identidad tras comprobar la veracidad de los datos.

Si se trata de **empresas**:

- Formulario correspondiente, cumplimentado y firmado por el representante de la empresa que suscribe el servicio.
- CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante así como su documento oficial de identificación.
- O (en sustitución de lo anterior) Certificación del Registro Mercantil que contenga:
 - Datos identificativos de la persona apoderada.
 - Datos identificativos de la persona jurídica a la que representa y 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.
- Si el interesado es una 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:
 - Nombramiento en el cargo de la persona que la firma y la norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
 - Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

No es necesario guardar copia en oficina de los documentos de identidad tras comprobar la veracidad de los datos.

* La contratación online requiere que se descargue, rellene y adjunte el formulario de solicitud antes del pago en la misma web de contratación. También se deberá adjuntar documento de identificación de cada uno de los titulares y autorizados del servicio.

¿Quiénes 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 empresa, 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, internacional depende del país destino. 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) y online en la web <https://tienda.correos.es/> con o sin registro (la contratación online se ha de hacer con 72 horas laborables de antelación). La contratación puede hacerse por terceros, debe aparecer la firma de los titulares del contrato en el espacio habilitado para ello.

Comienzo del servicio

La fecha en la que puede comenzar a prestarse el servicio es desde el día siguiente hábil 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. No implica devolución de importe abonado.

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.

Anulación: Ha de presentar la copia del contrato de reenvío que se le ha entregado. Solo se puede anular el mismo día en que se da de alta y en la misma oficina. Implica devolución de importe abonado.

En cualquiera de los casos el cliente deberá presentarse en oficina y aportar:

Correos REENVÍO POSTAL

SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO

Por la presente solicito, los Titulares cuyos datos se recogen a continuación, y sólo éstos, se suscriben al servicio de Reenvío Postal prestado por CORREOS, según las condiciones del servicio y lo relativo a la Normativa de Protección de Datos que se incluyen al dorso, y que los Titulares manifiestan conocer y aceptar en su totalidad.

Particulares

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	DNI (o documento oficial de identificación)	Firma

Nombre de contacto: _____ e-mail: _____

Persona Autorizada por los Titulares para contratar el servicio

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	DNI (o documento oficial de identificación)

Empresa / Representante apoderado de la empresa

Nombre de la empresa	NIF

Nombre del representante: _____ e-mail: _____

DIRECCIÓN INICIAL				
Tipo de vía	Nombre de vía	Código postal	Localidad	Provincia/País
Tipo numeración	Número	Bloque / Portal / Escalera	Piso / Planta	Puerta
Código postal	Localidad	Provincia/País		

DIRECCIÓN DE REENVÍO				
Tipo de vía	Nombre de vía	Código postal	Localidad	Provincia/País
Tipo numeración	Número	Bloque / Portal / Escalera	Piso / Planta	Puerta
Código postal	Localidad	Provincia/País		

MODALIDAD DEL SERVICIO CONTRATADO

Cambio de dirección: Definitivo Temporal

Se contrata el servicio Reenvío Postal por una duración de: 1 mes 2 meses 6 meses

El reenvío será efectivo a partir del: ____ / ____ / ____ (día/mes/año)

Para lo cual abona la cantidad de: _____ €.

En _____ de _____ de 20____

Firma de la persona que presenta la suscripción: _____ Firma y NIF del empleado

Particulares:

- Copia del contrato que desea cancelar.
- Formulario de Reenvío postal (el mismo que para contratación) cumplimentado y firmado por los titulares que solicitan la cancelación anticipada del servicio, o autorización que presente uno de los titulares, firmada por el resto de titulares.
- DNI original del titular que solicita la cancelación y fotocopia de los DNI del resto de personas que solicitan conjuntamente la cancelación.

Empresas:

- Copia del contrato que desea cancelar.
- Formulario de Reenvío postal (el mismo que para contratación) o solicitud extendida y firmado/a por el representante de la empresa que solicita la cancelación.
- Misma documentación que se le requirió en la suscripción del reenvío.

No es necesario guardar copia en oficina de los documentos de identidad tras comprobar la veracidad de los datos.

Productos incluidos en el servicio

- Envíos ordinarios y certificados.
- La correspondencia urgente pierde su carácter de urgencia por el hecho de la reexpedición.
- Notificaciones, excepto cuando el remitente ha acordado la no reexpedición con Correos.
- No se reexpiden al extranjero productos de ámbito solo nacional como Paquete Azul, Paq Premium, Estándar, Today y Ligero.
- Quedan excluidos de este servicio los certificados con aviso de recibo, cuando el reenvío se realice fuera del ámbito nacional, así como los giros y servicios telegráficos en general, que seguirán sujetos a normativa particular y devengarán individualmente la tarifa vigente en cada momento de su reexpedición y la correspondencia de Franqueo en Destino que solo puede enviarse a otro apartado de Franqueo en Destino.

Alta, cancelación y modificación en oficina

Para el alta de la suscripción se debe acceder a Iris>>Admisión>>Otros servicios>>Reenvío Postal>>Cumplimentar Pantallas>>Aceptar. Se graban los datos y el sistema genera el contrato (dos copias y una hoja con el condicionado), una copia y el condicionado para el cliente o autorizado que debe firmar, también debe firmar el empleado y reflejar su NIP y la otra copia también firmada por cliente o autorizado y empleado para Correos.

Cuando se da de alta el contrato en Iris, los datos pasan a SGIE de la Unidad de Reparto a la que corresponde la dirección de origen del cliente que solicita el reenvío o de la oficina en la que esté suscrito el apartado, cuando la dirección de origen es un apartado. No se ven en SGIE hasta el día siguiente.

Las oficinas deben atender las alarmas de SGIE para gestionar los posibles reenvíos que correspondan a apartados de su oficina, aparece en la pantalla inicial de SGIE. Cliqueando en la bandera aparece el mensaje: "EXISTEN TAREAS PENDIENTES EN SU REENVÍOS POSTALES".

La cancelación se realiza en IRIS>>Gestión>>Mantenimiento>>Reenvío postal, introduciendo el número del contrato y el sistema imprime de nuevo el contrato (dos copias una para el cliente y otra para la oficina y una tercera con el condicionado que ha de entregarse al cliente) que han de ser firmadas por cliente y operador, en la validación que hace IRIS aparece la palabra CANCELADO, la fecha y oficina en la que se realiza. Si la solicitud se presenta en una oficina distinta a la que se suscribió, se ha de enviar la documentación a la oficina de origen del reenvío para que grabe la cancelación. La comunicación ha de enviarse por la vía más rápida (e-mail, acompañada de la documentación escaneada y se envía la documentación original por correo).

La modificación se realiza en IRIS>>Gestión>>Mantenimiento>>Reenvío Postal, introduciendo el número del contrato. Se realizan los cambios, a excepción de los que aparecen en el apartado de Modalidad de servicio contratado, que aparecen escritos en negrita. Realizados los cambios el sistema imprime de nuevo dos copias del contrato donde aparece la palabra MODIFICADO, la fecha y oficina que realiza la modificación. Una copia del contrato firmada por el empleado se le entrega al cliente, junto a la hoja del condicionado. La otra copia firmada por el cliente, se archiva oficina junto al contrato original y la solicitud de modificación. La modificación será efectiva a partir del siguiente día hábil al de la grabación en IRIS.

La anulación se realiza en IRIS>> Gestión>>Mantenimiento>>Reenvío postal, introduciendo el número del contrato. Una vez anulado se retira al cliente el contrato de suscripción y el ticket o factura que se le hayan extendido, quedándose dichos documentos en la oficina como prueba de la anulación. Los documentos se archivan con la documentación del día en la serie 05.

3. BUZÓN DE VACACIONES

Es un servicio de ámbito nacional 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).



Documentación a presentar

Particulares

- Solicitud firmada.
- Fotocopia de documentos de identidad de titulares y/o autorizados.

Empresas

- Solicitud firmada por representante de la empresa que suscribe el servicio.
- CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante así como su documento oficial de identificación.
- O (en sustitución de lo anterior) Certificación del Registro Mercantil que contenga:
 - Datos identificativos de la persona apoderada.
 - Datos identificativos de la persona jurídica a la que representa y 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.
- Si el interesado es una 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:
 - Nombramiento en el cargo de la persona que la firma y la norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
 - Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

El contrato se realizará en oficina a través de IRIS o de forma online en la web <https://tienda.correos.es/> sin necesidad de registro. La fecha que se desea comenzar con el servicio siempre ha de solicitarse desde un día antes de la fecha deseada para comienzo y permite hasta dos meses antes. Si se hace de forma online en el formulario a rellenar para la contratación, se debe indicar la fecha deseada de comienzo del servicio. Esta tiene que ser al menos 72 horas laborables posteriores a la fecha de contratación. En caso contrario, no se garantiza la disponibilidad 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 hasta 2 personas autorizadas para recogidas esporádicas de los envíos y una para suscribir el servicio en su nombre. 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

(metálico o tarjeta) 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.

Alta en oficina

Se realiza en IRIS >>Admisión>> Otros servicios >> Buzón de Vacaciones, el formulario de solicitud se descarga en Conecta. Se selecciona ámbito y duración, se graban los datos de los titulares (en caso de empresas graban los del representante), número de móvil y tipo de entrega de la correspondencia al final del contrato (domicilio o recogida en oficina de referencia). Se rellenan los datos de los autorizados a recoger la correspondencia (si son personas diferentes a los titulares) y la dirección que figura en la solicitud. Los datos han de verificarse con los de los DOIs.

Terminada la grabación se imprime el contrato, por duplicado (copia para el cliente y otra para la oficina, firmadas por cliente y empleado que debe indicar su NIP). A continuación se cobra la bolsa y queda dado de alta el buzón entregando el contrato y la factura al cliente.

Para realizar **modificaciones**, el cliente debe presentar el formulario y la documentación de la contratación. Se realiza desde IRIS>>Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones, se busca el buzón seleccionando la fecha de admisión para rectificar, añadir o eliminar datos. Se puede realizar en cualquier momento de la vigencia del buzón, siempre comprobando los datos con el DOI del cliente y siempre que haya habido un error en la grabación del contrato. Modificados los datos se imprimen dos copias del contrato modificado que han de firmar cliente y empleado, una, junto con el condicionado se entrega al cliente y otra quedará en oficina junto con la solicitud del cliente. Se conservarán en el Mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio.

La **cancelación** requiere el impreso y la documentación presentada en la contratación. Se realiza desde la pantalla de mantenimiento del buzón, seleccionando el buzón a cancelar y el sistema imprime el contrato cancelado (dos copias) que han de firmar el cliente y el empleado, una copia junto al condicionado para el cliente y otra quedará en oficina junto con la solicitud presentada del cliente. Se conservarán en el Mueble archivador de la oficina. Se puede hacer en oficina o en la web.

La **anulación** se realiza desde IRIS>> Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones. Se busca y selecciona el buzón y automáticamente aparecerá inactivo y el importe en negativo en bolsa.

Operativa

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.

Carreos BUZÓN DE VACACIONES

Por la presente solicitud, los Titulares, copia datos se encargan a continuación, se susciben al servicio de Buzón de Vacaciones prestado por CORREOS en la oficina de...

TITULAR (PERSONA FÍSICA O JURÍDICA)			
Nombre	Domicilio completo	Número de teléfono	Fecha

TITULAR (EMPRESA) (en caso de empresa sujeta):

Nombre	Domicilio completo	Número de teléfono	Fecha

DOMICILIO (domicilio de uso):

Domicilio completo	Persona autorizada	Fecha alta	Fecha baja	Fecha inicio	Fecha fin

PERSONA AUTORIZADA POR LOS TITULARES PARA CONTRATAR EL SERVICIO:

Nombre	Domicilio completo	Fecha alta	Fecha baja	Fecha inicio	Fecha fin

PERSONA AUTORIZADA PARA RECIBIR LA CORRESPONDENCIA:

Nombre	Domicilio completo	Fecha alta	Fecha baja	Fecha inicio	Fecha fin

Si otro móvil para recibir esta copia de página envíe registro:

MODALIDAD SERVICIO CONTRATADO (de entrega al final del contrato): DOMICILIO OFICINA DE REFERENCIA

Se contrata el servicio Buzón de Vacaciones por una duración de: 1 semana (más 11 semanas)

El Buzón de Vacaciones será enviado a partir del: (día/mes/año), inicio: 1 día hábil después de la fecha de contratación

Fecha de (día/mes/año)

En de de 20.....

Fecha y NIP del empleado

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.

4. CERTIFICACIONES

***Este Punto se complementa con la información sobre Certificaciones del Tema 2 (pág. 4)**

4.1 SOLICITUD DE CERTIFICACIONES

Provisionalmente, durante una semana desde la admisión de los Burofax, se debe dejar en 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

Nº SOLICITUD: 2826019-2016-000036

CORREOS

COPIA CERTIFICADA DE IMPOSICIÓN DE TELEGRAMAS, BUROFAX Y FAX

Don / Doña [REDACTED] con N.I.P. 00198626, en nombre de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., en de ATENCION AL de la Oficina de Correos y Telégrafos de 2826019 GALAPAGAR CERTIFICA que, de acuerdo con la documentación existente en esta Oficina, figura la imposición de BUROFAX NACIONAL con los siguientes datos:

Número de: NB00031579891
Fecha de: 18 de febrero de 2016 Hora: 14:47

Remitente:	[REDACTED]
Residente en:	[REDACTED]
Calle:	[REDACTED]
Destinatario:	[REDACTED]
Residente en:	MADRID
Calle:	[REDACTED]

Indicaciones de: PC

TEXTO: De la caratula y de lo 1 folio(s) que conforman el original del BUROFAX NACIONAL NB00031579891 descrito anteriormente, se unen a esta fotocopia debidamente advertidas con la fecha, firma y sello.

Y para que conste y a petición de [REDACTED] en calidad Remitente se expide la presente certificación a 18 de febrero de 2016 GALAPAGAR

(Firma y sello)

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 acceder a IRIS>> Admisión >>Otros servicios>>Solicitud de certificación>>Añadir. Se elige el tipo de certificación, seleccionándola en el desplegable (certificación de entrega, imposición, intento de entrega o copia Certificada). La solicitud puede realizarse en cualquier oficina de Correos, sobre envíos registrados, que son de los que se tiene constancia de la admisión y entrega. El cliente abonará el servicio en el instante que lo solicita. La oficina puede emitir la certificación en el momento o 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.

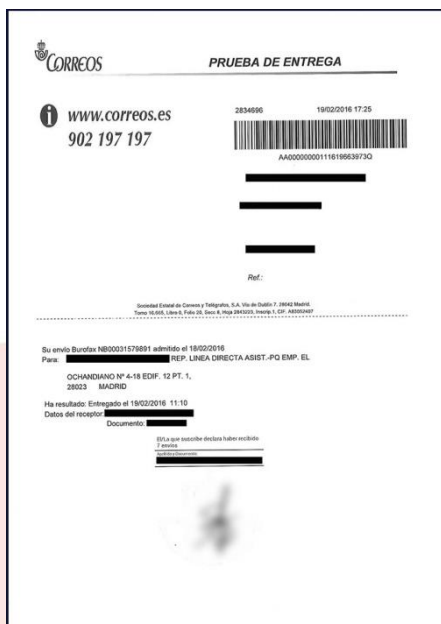
El impreso para solicitud de certificaciones se descarga en IRIS y si la solicitud es de giro internacional o Western Union en Conecta.

De Burofax impuestos por la oficina virtual no se pueden solicitar certificaciones desde oficina, deben solicitarla los clientes desde la oficina virtual, en la opción servicios a posteriori.

Si se solicita certificación en el momento de la imposición:

En el momento que el cliente deposita el envío en Correos, puede solicitar certificación de imposición, o copia certificada si se trata de Burofax o Telegrama. Para ello, en la admisión activar la opción de copia certificada. IRIS genera la solicitud de certificación asociada al producto, asignándole un número identificativo. Posteriormente, cuando se va a emitir la certificación, desde el menú de tramitación, el sistema rescata los datos introducidos en la admisión y los incorpora, debiendo completar solo los datos no introducidos en la admisión. Opción solo válida para Telegramas y Burofax.

Los impresos para solicitud de certificación se piden por IRIS, y salen cumplimentados por la impresora en folio en blanco, no es necesario disponer de ellos en oficina. El personal de admisión procede a registrar la certificación en IRIS>> Admisión >>Otros Servicios>>Solicitud de Certificación >>Añadir solicitud y se completan los datos (pestaña solicitante y envío). Si ha sido admitido en la oficina, el sistema carga automáticamente los datos al introducir el código de barras del envío a certificar. Se cumplimenta nombre, apellidos, dirección y "en calidad de" (remitente, destinatario, autorizado por poder y autorizado por orden judicial). Se rellenan los datos de la solicitud de certificación (de entrega, imposición, intento de entrega y copia certificada), clase de envío del que se solicita certificación y tipo, servicios adicionales que tenía el envío en su caso y los importes. Se activa la opción envío a domicilio, si el cliente desea que se le envíe a la dirección indicada. En el apartado "Datos del Envío", el sistema habilitará los que tienen que ser cumplimentados en función del tipo de certificación. En la pestaña "Datos Adicionales" se cumplimentan los que el sistema no haya recogido.



Solicitar certificación genérica: Los impresos para solicitud de certificación se descargan en Conecta>>Información y Gestión>>Procesos>>Procesos de Oficinas>>Operativos>>Certificaciones>>FORMULARIO CERTIFICACIONES>> Solicitud de Certificación Genérica, y salen cumplimentados por la impresora del sistema en folio blanco, no es necesario disponer de ellos en oficina. Antes de imprimir, se puede seleccionar si se trata de certificación de imposición o de intento de entrega, y si es para un Giro o Western Union. Una vez impresa, se entrega al cliente para que rellene datos de solicitante y Remitente o Destinatario, según sea de imposición o intento de entrega. Rellena por el cliente, se graba en IRIS>> Admisión >>Otros Servicios>>Solicitud de Certificación>>Añadir solicitud y

se selecciona certificación de imposición o de intento de entrega, giro Internacional y tipo (giro o Western Union), para poder completar los datos que informa el sistema.

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

Para Western Union:

- Clase de envío: seleccionar Giro internacional.
- Tipo: Western Union.
- Origen: Codired 9116298.
- 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:

- 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.
- Importe del giro: introducir la cantidad que corresponda.

Si el cliente quiere que la certificación se entregue en su domicilio seleccionar "Entrega a domicilio", rellenando el sobre correspondiente. Validada y cobrada la solicitud enviar, junto con el sobre (si el cliente opta por esta opción) y copia del documento de identificación del interesado a ENVIO DE DINERO División de Oficinas Vía Dúbril 7 2ª planta 28070 MADRID.

Cuando Envío de Dinero recibe las solicitudes, realiza los trámites para confeccionar la certificación, y la envía a la oficina peticionaria o al domicilio del cliente, según opción.

Validar solicitud de certificación: Se imprime solicitud de certificación con los datos reflejados a petición del solicitante. La oficina solo puede certificar servicios de los que tiene información. Si se trata de una certificación de imposición o de intento de entrega realizado en otra Unidad, remitir la solicitud a la Unidad correspondiente para que emita la certificación. Si la solicitud tiene que ser enviada a otra Unidad, debe cursarse por la vía más rápida posible (correo urgente o Fax) para no demorar la emisión de la certificación.

Cobrar importes y entregar resguardo: Se cobra el importe de la certificación y si ha sido solicitada en el momento de la imposición también el importe del envío.

La solicitud de certificación consta de dos partes:

- Parte superior: recoge los datos de la solicitud de certificación del envío y se queda en oficina para tramitar a través de ella la certificación.
- Parte inferior: se entrega al cliente como justificante de pago, 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.

Con los datos requeridos por parte del cliente y una vez que la oficina comprueba dichos datos, procede a la tramitación de la certificación.

4.2 EMISIÓN DE CERTIFICACIONES

En el caso de Notificaciones SICER, la Dirección Comercial o el Centro de Control de Productos Registrados de la provincia/zona, pueden solicitar directamente a la oficina una certificación sobre el resultado obtenido en la entrega de una notificación. En el caso de que la documentación necesaria para emitir la certificación no esté ya en poder de la oficina, la certificación se emitirá única y exclusivamente en base a la información disponible en los sistemas de información de Correos (SGIE, SICER,...).

Emitida la certificación, debe ir firmada por la persona que la emite y sellada con el sello de armas de la oficina. En caso de que la certificación esté compuesta de varios documentos, todos ellos deben estar rubricados. Excepto en la Copia Certificada del Burofax Premium y Premium Plus, cuando se solicita posteriormente a su admisión, ya está firmada digitalmente.

Si la solicitud de certificación se ha hecho en una **oficina que dispone de la información o documentación necesaria para emitir la certificación** se debe localizar el envío en cualquiera de las aplicaciones o sistemas de información disponibles (IRIS, Mercurio, SGIE, SICER). Localizada la situación del envío a certificar, se realiza la certificación que corresponda.

Si se solicita una certificación de imposición de un envío o de intento de entrega en una **oficina que no dispone de esta información en los sistemas** porque estos eventos sucedieron en otra/s oficinas, es a estas oficinas a las que se tiene que solicitar la certificación. La oficina destinataria, con la petición de certificación recibida, accede a IRIS>> Gestión>>Tramitación de Certificaciones y realiza la búsqueda de aquella o aquellas que están en situación de

“Pendientes”. Consultará la documentación relativa a la entrega que obra en su poder y confeccionará la correspondiente certificación. Después la remitirá a la oficina de origen para su entrega, por la vía más rápida y segura posible. Si se trata de una copia certificada de Burofax, se puede hacer la solicitud desde cualquier Oficina a través de IRIS sin solicitarse a la oficina de origen. Todo Burofax Premium y Premium Plus enviado queda archivado digitalmente en e-documento.

Esperar a que la oficina de admisión del envío, mande la correspondiente certificación para entregarla al cliente. Cuando la oficina donde se ha efectuado la solicitud recibe la certificación emitida, debe acceder a IRIS>>Tramitación>>Otros servicios>>Certificaciones, y cambiar la situación de la solicitud a "Recibida". Para comprobar la situación del envío sobre el que hay que realizar la certificación se utilizarán las aplicaciones y sistemas IRIS, SGIE, Mercurio.

Emitir la Certificación

Las certificaciones se confeccionan desde IRIS, MERCURIO o SICER:

Se accede a la tramitación de certificaciones desde MERCURIO, si se trata de certificaciones de envíos que se hayan entregado al destinatario, que hayan sido devueltos al remitente o de los intentos de entrega de un envío que finalmente ha sido o entregado o devuelto.

Las certificaciones de Imposición o de intentos de entrega si posteriormente la entrega no fue efectiva, se hacen a través de IRIS.

La certificación en MERCURIO se realizará por un usuario que tenga habilitado el perfil de "certificador" en el sistema MERCURIO.

La funcionalidad para la emisión de la certificación se encuentra en el menú de la izquierda, una vez que se entra en MERCURIO.

El procedimiento para hacer las certificaciones en IRIS (Menú Gestión>>Tramitación de Certificaciones) es el siguiente:

- Pulsar el botón "Buscar" para que el sistema muestre en pantalla aquellas certificaciones de rango de fecha y de producto seleccionado previamente que hay en situación de "pendiente".
- Se selecciona el envío a certificar del listado que aparece como resultado de la búsqueda.
- Se selecciona aquel sobre el que se va a emitir la certificación (estará en estado pendiente) y se pulsa el botón "Emisión de certificación"*.
- La ventana que emerge de IRIS, está dividida en dos pestañas:
 - **Solicitante y Envío:** rellenar datos del solicitante de la certificación (Nombre, Apellidos, Dirección, Localidad, Código Postal, D.N.I y si solicita la certificación en calidad de "Remitente", "Destinatario", "Por poder" o "Por orden judicial" según corresponda). Rellenar los datos no introducidos en IRIS en la pestaña correspondiente al solicitante y envío.
 - **Datos Adicionales:** rellenar los datos del responsable de Correos que realiza la certificación del envío (Nombre, Apellidos, en calidad de...(siempre que haya un

responsable debe ser él quien la firme, pero en ausencia del mismo la puede extender otra persona que trabaje en la oficina), D.N.I o N.I.P).

Ante notificaciones SICER y sin documentación necesaria en la oficina para emitir la certificación, se elaborará ésta a partir, únicamente, de la información disponible en los sistemas de información de Correos (SICER, fundamentalmente).

*En caso de copia certificada de Burofax Premium y Premium Plus solicitada con posterioridad a la admisión, (esto no afecta a las solicitadas en la admisión) al pulsar "Emisión de certificación" se genera un número de certificado en MERCURIO, al que se accede para su impresión:

- Se accede a Certificación de envíos de MERCURIO desde Conecta siguiendo la ruta Aplicaciones>> Mercurio >> Certificación >> Gestión de Certificaciones.
- En el campo "Tipo de certificación" se selecciona del desplegable la opción "Certificación de Contenido", habiendo informado un intervalo de fechas, y se pulsa Buscar. Aparecen las que aún no se han impreso.
- Se pulsa en el icono de la impresora y se genera un documento, en formato PDF, con la certificación solicitada, la carátula del Burofax y los documentos que fueron enviados.

Si es necesario habilitar el perfil de certificador para algún responsable de la oficina, debe hacerse a través del Sistema de Gestión de Usuarios y Accesos (SIGUA), solicitando el perfil "MERCURIO-Certificación".

Con los datos cumplimentados en el sistema, se realiza la impresión de la certificación:

- En **MERCURIO**, pulsar el botón de "Generar Certificación", y el sistema presenta PDF de la certificación correspondiente lista para imprimir, a continuación se procede a realizar una impresión de la misma que se entrega al cliente.
- En **IRIS**, pulsar el botón "aceptar" y el sistema presenta en pantalla la certificación correspondiente y se procede a realizar una impresión de la misma para entregar al cliente.

Si la unidad encargada de emitir la certificación es diferente de la oficina en la que se realizó la solicitud, debe consultar la documentación relativa al envío que figura en la solicitud y que obra en su poder, y confeccionar la correspondiente certificación, remitiéndola a la oficina de origen de la solicitud para su entrega al peticionario, por la vía más rápida y segura posible.

Entrega a domicilio

Si el cliente solicita la opción de entrega a domicilio, una vez emitida la certificación se introduce en el sobre prefranqueado previamente cumplimentado con los datos del destinatario de la certificación, y se envía como correo ordinario al domicilio consignado en el sobre.

Las certificaciones de las Notificaciones SICER selladas con el sello de armas de la oficina se remitirán en sobre al Centro de Control Provincial/Zonal o, en su caso, a la Unidad de la

Dirección Comercial que la solicitó. No es necesario quedarse con copia de la certificación enviada por correo.

Una vez enviada por Correo la correspondiente certificación, hay que acceder a IRIS>>Gestión>>Tramitación de Certificaciones, localizar la certificación y en el apartado "Estado" marcar la situación de "Entregada", pulsando "Entregar certificación".

Entrega en oficina

Si el cliente ha optado por recoger la certificación en la oficina, una vez emitida, se archivará en la oficina a la espera de ser recogida por el cliente. En el momento de realizar la emisión de la certificación se le informa de cuándo puede acudir a retirar la certificación ya emitida (que en condiciones normales debe ser el día siguiente).

Se le entrega la certificación presentando la copia de la solicitud o resguardo de imposición del producto, según se haya solicitado con posterioridad a la admisión o en el momento de la misma respectivamente. Se le entrega la certificación y no es necesario quedarse con copia de dicha certificación.

La certificación confeccionada por la Oficina, se archivará, a la espera de ser recogida por el cliente en el "Mueble Archivador de la Oficina", en el apartado -CERTIFICACIONES CONFECCIONADAS- por un periodo equivalente al que tienen los impresos que dieron lugar al nacimiento de los envíos.

Cuando el cliente de una certificación, se persona en la oficina para retirar una certificación, hay que marcar dicha situación en el sistema IRIS>>Gestión>>Tramitación de Certificaciones, localizar la certificación y en el apartado "Estado" marcar "Entregada", pulsando "Entregar certificación".

5. VENTA DE PRODUCTOS DE OFICINA MEDIANTE REEMBOLSO

Este servicio permite a los clientes compra de productos postales y no postales, que posteriormente les son entregados a domicilio. El cliente se pone en contacto con la oficina, solicitando la compra de productos de almacén, (sellos, embalajes, etc.). Debe realizar el pedido cumplimentando la Hoja de Solicitud de Venta a Domicilio, que se encuentra en Conecta>>Como trabajamos>>Procesos >>Procesos de Oficina>>Operativos>>Venta de productos>>Documentos de venta de productos. Si no realiza la solicitud en persona, 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 a domicilio contrarreembolso. El importe del reembolso será el valor de los productos solicitados, no es necesario incrementar gasto, la confección del giro procedente de reembolso no generan gastos.



Si el pedido no puede llevarse a domicilio (no hay reparto o los horarios que el cliente se encuentra en su domicilio no coinciden con los de reparto) informarle. Si el valor del importe de la compra excede el importe máximo de reembolso a domicilio, también hay que informar. En este caso se puede ofrecer como alternativa que venga a retirarlos a la oficina en horario de apertura, teniéndole el pedido preparado para que no tenga que esperar.

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 sacar la/las facturas por duplicado, una copia para enviarlas a domicilio y otra para la oficina, junto con el/los tickets de caja, para justificar el descuadre de la caja de oficina. Es importantísimo que el /los tickets se conserven en oficina, si hay que hacer una devolución hay que hacerla con el/los tickets. La documentación de la venta, deberá archivar en la serie 05.

Debemos embalar correctamente los productos para que no sufran deterioro en el transporte y enviar como Paq Premium:

Oficinas CON Cuenta Corriente: se admite el envío con cargo al contrato que está establecido para las redistribuciones de productos (Nº de Contrato: 54000734, Nº de Cliente: 60002788). La cantidad a cobrar debe ser el importe de la factura que será el importe del giro que se ha de realizar de ingreso en cuenta corriente. En el nº de cuenta corriente indicar el nº 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.

Oficinas SIN Cuenta Corriente: se admite el envío con prefranqueo y el reembolso debe ser de pago a domicilio para que una vez entregado, cobrado y formalizado el giro, el importe llegue a la dirección indicada como remite que ha de ser la de la oficina que realiza la venta.

Junto con los productos y dentro del envío se debe introducir la/las facturas correspondientes al importe de los productos enviados al cliente.

El formulario de admisión se une al/los tickets y a la/las facturas que se han de dejar en la oficina, para poder hacer el seguimiento del envío en caso que sea necesario (Serie documental 05)

Posteriormente, la oficina debe asignar este envío/envíos a un despacho en SGIE, dirigido a la unidad de reparto que corresponda (URO o USE). 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 como envíos con reembolso.

En el supuesto de que el envío no haya podido ser entregado el Director de la oficina que generó el pedido y figura como remitente, firma la recepción

cuando le es entregado por la UR/USE.

Si se recibe el envío como rehusado, se anula la venta de los productos en IRIS, utilizando el/los tickets de venta que están en la oficina.

Cuando la USE o la UR entrega el envío, lo incluye en la liquidación como cualquier otro envío, la oficina liquidadora confirma el Código de Control de Cobros y cierra el balance generándose el giro correspondiente cuyo importe aparecerá ingresado en la cuenta de la Oficina que realizó la venta o pagado en metálico a la oficina (según modalidad elegida en admisión que dependerá de si la oficina tiene o no cuenta corriente).

6. FILATELIA

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 (Mi Oficina). 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:

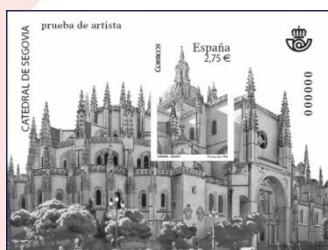
- **Libros de Emisiones de sellos:** libros con sellos, encuadernados con filoestuches para montar sellos.
- **Carpetas:** recogen un conjunto de sellos en relación con un asunto concreto.
- **Grabados:** contienen reproducciones de sellos emitidos con anterioridad, referidos a un tema determinado y 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.** *La información sobre este producto está desarrollada en el Tema 1 (pág. 10).
- **Etiquetas franqueadoras:** Se ubican en eventos (Ferias de coleccionismo, exposiciones, etc.), también es posible hacer pedidos a: 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 o estuches.

- **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.

GRABADOS



PRUEBA DE ARTISTA



FILATELIA Y NUMISMÁTICA



SOBRES PRIMER DÍA DE CIRCULACIÓN



ETIQUETAS DE FRANQUEADORAS



TARJETAS PREFRANQUEADAS



MATASELLOS CONMEMORATIVO



7. CANJE DE SELLOS, ESTAMPILLAS Y OTROS SIGNOS DE FRANQUEO

Este servicio consiste en cambiar sellos cuyo valor facial esté reflejado en pesetas por sellos cuyo valor facial esté reflejado en euros.

Los canjes por valor mayor a 600 € no se pueden realizar en la Oficina, hay que informar al cliente que los tiene que hacer directamente en la Unidad Central de Canje (ubicada en C/ Hiedra s/n -Edificio de Correos- 28070 Madrid). También se deben realizar en esta Unidad Central de Canje los canjes de estampillas, de sellos de Andorra y los sobres, tarjetas y cartas-sobre con sellos previamente estampados cuyo valor facial esté denominado sólo en pesetas. Se excluyen de canje los efectos de las antiguas dependencias postales españolas, el importe de las sobretasas, así como los ya utilizados, los manipulados y los que hubieran sido matasellados.

Cuando el cliente trate de canjear sellos o sobres, tarjetas y cartas-sobre cuyo valor total no supere los 600 €, puede realizar la operación por correo a través de una oficina. Para ello, el cliente debe presentar:

- Solicitud modelo D2-sellos-euro cumplimentada por triplicado. Este modelo se descarga desde Conecta> Información y Gestión> Procesos> Procesos de Oficinas> Apoyo> Canje de sellos> Documentos de Canje de Sellos> Formulario Canje de Sellos.
- Fotocopia del documento de identificación.
- Sobre apto para el envío del valor filatélico con la dirección de la Unidad Central de Canje (c/ Hiedra s/n - edificio de Correos-28070 Madrid) y el remite.
- Todos los sellos a canjear.

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.

*Hasta el 31 de diciembre de 2020 se pueden canjear sellos en pesetas por sellos en euros.

**IMPRESO MODELO D2-SELLOS-EURO
SOLICITUD DE CANJE DE SELLOS**

REGISTRO DE CANJES (a cumplimentar por la Unidad Central de Canje)	
FECHA DE ENTRADA	SOLICITUD Nº

FECHA DE SOLICITUD			
SOLICITANTE		OFICINA ADMISORA	
NOMBRE		CODIREO	
APELLIDOS		DENOMINACION	
DNI/PASAPORTE		LOCALIDAD	
DOMICILIO		PROVINCIA	
PROVINCIA	C.POSTAL	PROVINCIA	C.POSTAL

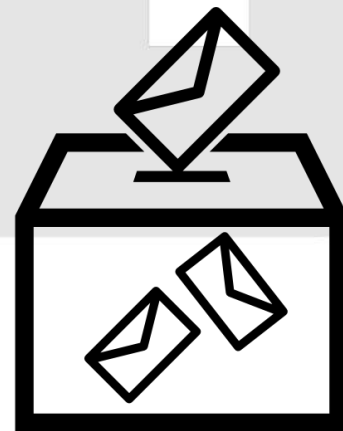
SELLOS EN PESETAS RECIBIDOS		
VALOR FACIAL (PESETAS)	Nº UNIDADES	TOTAL PESETAS
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
TOTAL	0	0,00
CONTRAVALOR EN EUROS		0,00

CORREOS ha recibido del solicitante, a título de DEPÓSITO, los SELLOS de franqueo en pesetas detallados, que son susceptibles de canje por no incurrir en causas de exclusión, y la documentación prevista en la Instrucción del Presidente de fecha 14 de junio de 2005.

DECLARO que todo lo indicado es cierto y exacto EL SOLICITANTE	COMPROBADO Y CONFORME POR LA OFICINA DE CORREOS
Fdo. D.N.I.	Fdo. Cargo Sello de la Oficina admisora
COMPROBADO EN LA UNIDAD DE CANJE Firmado	Fecha:
OBSERVACIONES	Cargo y sello de la Unidad de Canje

8. 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”.

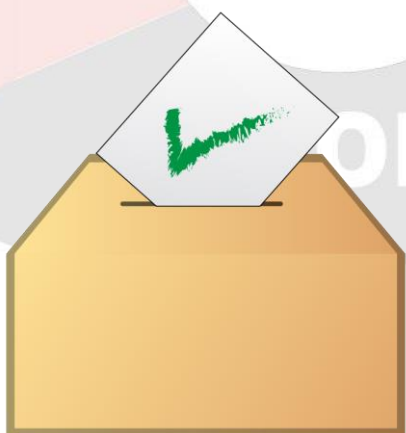


En la prestación de servicios respecto a los procesos electorales podemos destacar las siguientes tipologías.

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 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. 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 conservaran 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. Aparecen en el CENSO.

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. No aparecen en el CENSO.

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).

En las oficinas de Correos, una vez convocadas las elecciones, es obligatorio tener solicitudes de voto por correo, sobres y hojas informativas, en castellano y los cuatro idiomas cooficiales, para facilitarlas a los electores que desean ejercer su derecho al voto por correo.

Se ha de solicitar al/a elector/a la documentación para poder ejercer su derecho de solicitud de voto por correo, informándole de cualquier duda que pueda tener en la cumplimentación. El/la elector/a puede presentar en la oficina dos tipos de solicitud:

- Solicitud preimpresa y autocopiativa, facilitada en las oficinas de Correos.

El formulario muestra un encabezado con el título "Solicitud de certificado para el voto por correo". Incluye campos para datos personales y electorales, una sección para el "CERTIFICADO URGENTE" con un sello de "DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA OFICINA DEL CENSO ELECTORAL" y un espacio para la "PROVINCIA". En la parte inferior, hay una zona para el "Código de barras" y una línea de firma.

- Solicitud generada en la Sede Electrónica del Instituto Nacional de Estadística, web del INE, donde deberá acceder al formulario, cumplimentarlo con sus datos e imprimirlo por duplicado para presentarlo posteriormente en Correos (lleva nube de puntos que se ha de leer para recuperar datos a IRIS).

Cuando el/la elector/a se presenta en la oficina con la solicitud cumplimentada, tanto si es preimpresa como generada en la web del INE, se debe comprobar que se corresponden con los datos con el DOI (Documento Oficial de Identidad) del/de la elector/a y verificar que la persona que presenta la solicitud es la misma de la que aparecen los datos en la solicitud.

Documentos válidos para acreditar la identidad:

- El Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) No es válido el resguardo del D.N.I. en trámite, puesto que en él no aparece la fotografía del/a titular.
- Pasaporte (con fotografía).
- Permiso (carné) de conducir (con fotografía).

Cualquiera de estos documentos puede estar caducado pero siempre debe ser original. Todas las personas con discapacidad, y que sean mayores de 18 años, tienen derecho a tramitar su voto por correo personalmente. Aquellos ciudadanos que deseen solicitar su voto por correo y no saben o no pueden escribir ni firmar, deben presentar su DOI al ATC para que este compruebe la identidad del solicitante a través de la fotografía obrante en dicho documento. De considerar el empleado de Correos suficientemente acreditada la identidad del elector, se cursará a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral correspondiente, la solicitud formulada haciendo constar en ella "El elector, debidamente acreditado, no sabe/no puede, firmar". En caso de enfermedad o incapacidad que impida la formulación personal de la solicitud, cuya existencia deberá acreditarse por medio de certificación médica oficial, podrá ser efectuada, en nombre del/la elector/a, por otra persona autorizada por un poder Notarial o Consular, mediante documento que se extenderá individualmente en relación con cada elector/a. Una vez comprobado que los datos son correctos y que la solicitud está firmada (en las solicitudes descargadas de la web del INE, al no ser autocopiativas, comprobar que los datos de las dos hojas que aporta el cliente son idénticos), se estampa el sello de fechas en el original y en la copia de la solicitud y se le indica al/a la elector/a que introduzca el original en el sobre, que ha de llevar indicada la provincia a la que va dirigida la solicitud y el remite del elector/a.

Si se trata de unas elecciones locales también son válidos como DOI:

Tarjeta de residencia, en el caso de los ciudadanos de la Unión Europea que la posean.

Tarjeta de identidad de extranjero, en el caso de nacionales de países con los que España haya suscrito un tratado de reciprocidad para el reconocimiento del derecho de sufragio en las elecciones Locales (Bolivia, Cabo Verde, Chile, Colombia, Corea, Ecuador, Islandia, Noruega, Nueva Zelanda, Paraguay, Perú y Trinidad y Tobago).

Se accede a IRIS>>Admisión>>Procesos electorales >> Elecciones estatales.

Servicios Rurales

Independientemente del tipo de solicitud, que ya ha sido verificada por el Servicio Rural dependiente, a la oficina llega el sobre cerrado conteniendo la solicitud de voto por correo, con una etiqueta preimpresa (SV) con código de barras, junto al formulario de admisión M11a firmado por el cliente. El sobre debe llevar el sello de fechas de la oficina Rural y el remite del/de la elector/a. El envío se admite en IRIS capturando con el lector el código de barras, en el campo Código del envío / Nube de puntos. Debe circular con este número, es el que se ha entregado al elector/a con el formulario de admisión M11a por el Servicio Rural. Una vez informado el código se activa la casilla "Validar M11A", al finalizar la admisión será necesario introducir el formulario de admisión en la validadora. A continuación se cumplimenta el nombre, apellidos, C.P., dirección del remitente y provincia de destino. Al seleccionar la provincia se autocompleta la dirección de destino con la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral, que corresponda al domicilio donde está censado del elector.



A continuación y de forma simultánea:

- Se valida el M11a que se archiva en la oficina.
- IRIS genera la etiqueta del envío, con el número SV, que se adhiere al sobre.

Tipo de solicitud

Web INE (Nube de puntos): se sitúa el cursor en el campo Código de envío / Nube de puntos y se lee la nube de puntos de la solicitud. Los datos de remitente y destinatario se cumplimentan de forma automática. El destinatario siempre es la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral donde el elector tiene su domicilio habitual.

Preimpresión Correos: en las oficinas de Correos se facilita el formulario preimpreso y autocopiático del proceso electoral en curso, una vez cumplimentado debe presentarlo en ventanilla para su admisión.

Dentro desplegable Producto, se selecciona Solicitud de voto. Si elector quiere recibir el formulario de admisión del envío en una dirección de correo electrónico se deberá informar, en caso contrario se desmarca la casilla "Enviar Email" y el formulario se imprime en papel en la oficina. A continuación se cumplimenta el Nombre, Apellidos, C.P. y Dirección del remitente, y la provincia de destino, al seleccionarla se autocompleta la dirección de destino con la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral que corresponda al domicilio habitual del elector.

Se pulsa Aceptar para finalizar la admisión, IRIS solicita la firma del elector en la tableta y tras la aceptación de la firma, si hay más de un proceso electoral abierto se muestra una pantalla con todos ellos y se selecciona el proceso para el que se solicita el voto (se indica en la solicitud). A continuación y de forma simultánea:

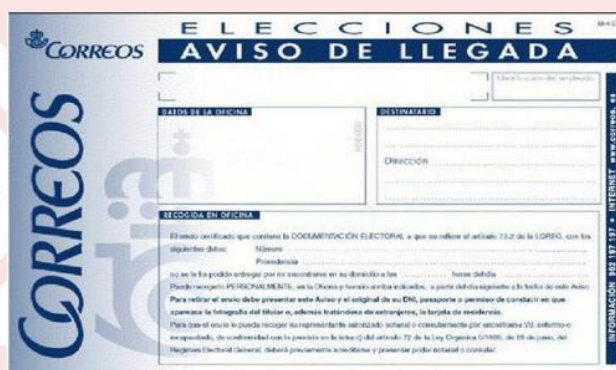
- Si es una solicitud generada en la web del INE se valida la copia que ha de quedarse el cliente.

- IRIS genera la etiqueta del envío, con el número SV, que se adhiere al sobre.
- Se envía por correo electrónico el formulario de admisión, si se ha desmarcado esta opción se imprime en papel por la multifunción.

Una vez admitida la solicitud, y siempre que se genere la etiqueta grande, no es necesario estampar en el sobre el sello de fechas.

Una vez generada la etiqueta y adherida al sobre, se entrega al elector el formulario de admisión del envío y copia de la solicitud de certificado para el voto por correo (que también estará sellada o validada).

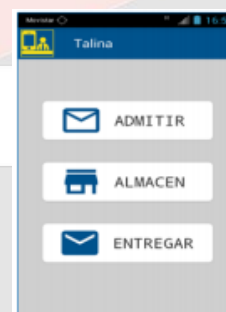
Cuando el cartero no pueda entregar la documentación electoral en el domicilio, se deja aviso de llegada con la oficina de referencia y debe pasar a retirarla con el aviso modelo M-4E.



Recogido el aviso, se localiza la documentación en el archivo de avisados elecciones.

Entrega con PDA

La documentación electoral puede entregarse en oficina a través de una PDA, es por ello que las oficinas que dispongan de este dispositivo y en momentos que lo consideren necesario pueden realizar la entrega a través de la PDA ya que para ello no es necesario tener un puesto con PC, pueden realizarlo incluso fuera de la línea de mostradores. Se accede a la PDA y se selecciona: Talina >> Entregar.



Dentro de la opción entregar se lee el código de barras del envío, se comprueban en pantalla los datos, se pulsa ENTREGAR y al pulsar sobre RECEPTOR aparecen los datos grabados en origen y su número de DOI, se ACEPTA y a continuación debe firmar el/a elector/a, pulsar en FIRMADO y se muestra un mensaje indicando que el envío se ha entregado correctamente, se pulsa en ACEPTAR y finaliza.

Entrega SGIE



Con el envío ya localizado se accede a SGIE >> Liquidación, se solicita el DOI al elector, para la identificación del elector en la admisión de la solicitud de voto por correo. Una vez comprobada la identidad del elector, se lee el código de barras del envío y se realiza la entrega como la de cualquier otro envío registrado, grabando el nombre, número de DOI y firmando el cliente en la tableta o en el Aviso M4A.

Para terminar se entrega el envío con la documentación electoral al elector y su DOI.

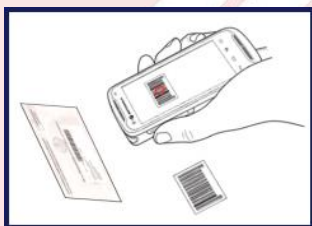


Recoger sobre de voto por correo

El sobre conteniendo el voto por correo lo puede depositar el elector u otra persona distinta al elector. Es necesario que el sobre se presente cerrado y tenga escrito el remite.

Admitir en PDA

El voto por correo puede admitirse a través de una PDA, las oficinas que dispongan de este dispositivo pueden utilizarlo en momentos que lo consideren necesario, ya que para ello no es necesario tener un puesto con PC, se puede realizar la admisión incluso fuera de la línea de mostradores. El formulario de admisión siempre se envía al email del cliente, si no facilita un correo electrónico la admisión no puede hacerse con la PDA y se hace por ventanilla con la entrega del formulario de admisión impresa en papel. Se accede a la PDA y se selecciona:



Talina >> Admitir, se lee el código de barras que figura en el sobre del voto, aparecen en pantalla los datos, se comprueban, se pulsa en admitir y el sistema pide se introduzca el email del cliente, se acepta, a continuación firma el cliente en la PDA, se pulsa en Firmado y aparece un mensaje confirmando la admisión y el envío del formulario al email indicado, y finaliza el proceso de admisión.

Admitir en IRIS

El usuario accede a IRIS >> Admisión>>Procesos electorales >> Elecciones estatales.

En el campo Código de envío / Nube de puntos captura el código de barras que figura en el anverso del sobre, con el lector de códigos. De forma automática se cumplimenta el formulario excepto el campo enviar por email. Informa el correo electrónico del cliente, o desmarca la casilla "Enviar Email" en caso que desee el formulario en papel. Se acepta la pantalla, se solicita la firma del cliente en la tableta y queda admitido el voto. Una vez admitido el voto, hay que sellar el sobre con el sello de fechas.

IRIS envía por correo electrónico el formulario de admisión del voto por correo, si se ha indicado una dirección de email, en caso contrario se imprime en papel por la impresora multifunción asociada al puesto y se entrega al cliente.

Realizar despacho en SGIE de Solicitudes o Votos

Los productos electorales:

- Solicitud de voto por correo
- Voto por correo.

Son los únicos envíos a los que hay que realizar despacho en SGIE, se abre SGIE>> Despachos >> Despachos de Salida. Todas las oficinas cursarán estos envíos de inmediato, en la misma fecha de admisión o al día siguiente si se admiten después de la salida de la ruta, al Centro de Tratamiento Automatizado (CTA) de referencia, en un único despacho diferenciado y rotulado (Urgente Elecciones: Solicitud de Voto o Voto por correo).

- Se leen todas las SV que van a cursarse en el despacho, de forma individual y al terminar se genera el albarán que debe acompañar a los envíos dentro de la bandeja.
- Se leen todos los VE que van a cursarse en el despacho, de forma individual y al terminar se genera el albarán que debe acompañar a los envíos dentro de la bandeja.

Es necesario revisar que todos los sobres de solicitudes que hayan sido admitidas en los SSRR, llevan etiqueta preimpresa, los que llevan etiqueta pequeña y los sobres de los votos, llevan estampado el sello de fechas. Si alguno no lo lleva hay que estamparlo, no puede cursarse ninguno sin el sello de fechas. Excepto los sobres de SV con etiqueta grande, en los que no hay que estampar el sello de fechas.

Una vez realizado el despacho en SGIE, se contenerizan las solicitudes con su hoja de despacho correspondiente en una bandeja, rotulada "URGENTE ELECCIONES" y se distinguirá si son Solicitudes o Votos, ya que es necesario realizar despachos diferenciados.



Los/as responsables de las oficinas son los encargados de que diariamente salgan las solicitudes o votos en las rutas.

8.1 OTROS PROCESOS ELECTORALES

El elector se presenta en la oficina de Correos con la documentación para enviar al organismo convocante y el empleado de la oficina verifica la identidad con el DNI, pasaporte o autorización de residencia en vigor, no son válidas fotocopias.

- Sobre de votación cerrado.
- Certificado de autorización, sobre el que se estampa el sello de fechas de la oficina.
- Un sobre mayor, donde se introduce el sobre de votación, el Certificado de Autorización y se estampa el sello de fechas en su anverso.



Los envíos se cursan como CARTA CERTIFICADA y pueden admitirse según dos modalidades de franqueo:

- **Franqueo pagado:** no precisan ser franqueados por el remitente, se cursan con cargo al contrato del organismo convocante y no generan ningún importe en la bolsa del usuario.
- **Con pago en Oficina:** el coste del envío se abonará en la Oficina y no por el organismo convocante de la consulta electoral, subiendo a bolsa del usuario según tarifa.

Admisión en IRIS

Selecciona en el menú de admisión de IRIS > Procesos electorales > Otros procesos electorales. Se deposita el envío en la balanza para capturar su Peso, se selecciona la Categoría y se elige el Proceso electoral entre los que se muestran. Se indica modo de pago y el importe a pagar.

Cumplimentar los datos del Remitente, los del destinatario se muestran de forma automática. Para finalizar aceptar la pantalla, pegar la etiqueta sobre el envío y cobrar el importe de la bolsa, en caso que sea con cargo al elector.

8.2 ELECCIONES EN FEDERACIONES DEPORTIVAS

Solución para el voto no presencial (voto por correo) para las elecciones de las federaciones deportivas a la Asamblea.

Las Federaciones deportivas españolas procederán a la elección de sus respectivas Asambleas Generales, Presidentes y Comisiones Delegadas cada 4 años, en año de Juegos Olímpicos (Federaciones no olímpicas, Federaciones olímpicas, Federación deportes para sordos, Deportes paraolímpicos).

Voto por Correo (Proceso Operativo actual)

- **Publicidad del Proceso Electoral:** La convocatoria deberá anunciarse en dos periódicos deportivos de ámbito y difusión nacionales, en la web de la Federación y del CSD.
- **Solicitud de Voto No Presencial:** Los electores pueden solicitar su inclusión en el censo especial de voto no presencial.
- **Entrega de la Documentación Voto:** La Junta Electoral envía con carácter inmediato a los solicitantes las papeletas y sobres oficiales, así como una relación definitiva de todas las candidaturas presentadas.
- **Emisión del Voto:** El elector o la persona física designada irá a la oficina de Correos, o al notario/fedatario, exhibirá el certificado original que le autoriza a ejercer el voto, así como su DNI.



Papel de Correos

Publicidad para el proceso electoral (Servicios de MKD físicos y digitales): Para dar a conocer la celebración del proceso electoral de la federación e incentivar la participación de sus electores, en Correos pueden contratar diferentes servicios en función de la BBDD de la que dispongan (comunicaciones físicas direccionadas, campaña de email y/o campaña de SMS).



Solución de Voto Premium

Proceso de entrega y emisión UNIFICADOS



1. En la Oficina de Correos

1

SOLICITUD VOTO



Solicitud ante la junta electoral del voto por correo

2

3

ENTREGA + EMISIÓN



- El votante se desplaza a la oficina de Correos correspondiente.
- Identificación del votante:
 - ✓ Visual vs. DNI.
 - ✓ Comprobación veracidad del DNI a través de ICAR.
- El personal de la oficina **entrega** la documentación electoral.
- Proceso de votación. El personal de la oficina **espera** a que el elector realice su voto. (cargo al contrato de la Federación).

4

ENTREGA NOTARÍA



- ✓ PAQ PREMIUM
- ✓ ENTREGA EXCLUSIVA AL DESTINATARIO
- ✓ ESCANEADO CON VALIDACIÓN



- ✓ LOGÍSTICA INVERSA
- ✓ ADMISIÓN CON GESTIÓN

- 2 OPCIONES DE ENVÍO DE VOTO:
 - ✓ APARTADO DE CORREOS DESIGNADO POR LA FEDERACIÓN
 - ✓ NOTARIO DESIGNADO POR LA FEDERACIÓN



Se realiza diariamente la entrega del voto por correo



Solución de Voto Premium

Proceso de entrega y emisión UNIFICADOS



2. En el domicilio del elector o club del federado

1

SOLICITUD VOTO



Solicitud ante la junta electoral del voto por correo

2

3

ENTREGA + EMISIÓN



- El cartero se desplaza hasta el domicilio indicado por el elector o a las instalaciones deportivas en la fecha y hora indicadas por el coordinador de la acción en cada sede.
- Identificación del votante.
 - ✓ Visual vs. DNI.
- El cartero realiza la **entrega** de la documentación electoral.
- Proceso de votación. El cartero **espera** a que el elector realice su voto. (cargo al contrato de la Federación).

4

ENTREGA NOTARÍA



- ✓ PAQ PREMIUM
- ✓ ENTREGA EXCLUSIVA AL DESTINATARIO
- ✓ ENTREGA CON RECOGIDA



LOGÍSTICA INVERSA

- 2 OPCIONES DE ENVÍO DE VOTO:
 - ✓ APARTADO DE CORREOS DESIGNADO POR LA FEDERACIÓN
 - ✓ NOTARIO DESIGNADO POR LA FEDERACIÓN



Se realiza diariamente la entrega del voto por correo

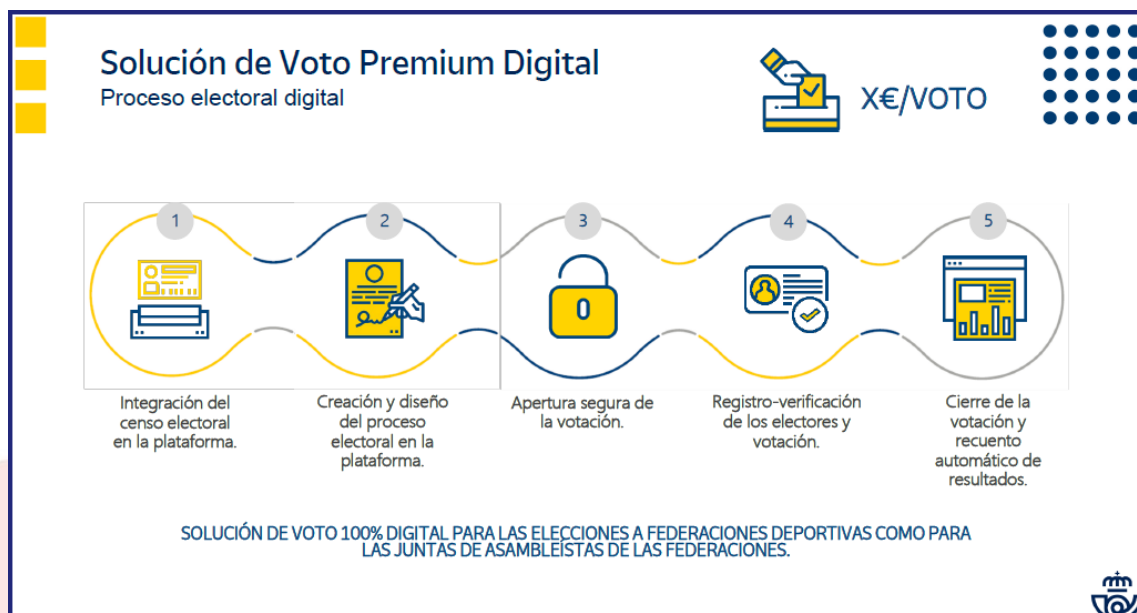


Soluciones de voto

Soluciones de devolución del voto a Apdo. de Correos y Notaría

	PLAZOS	TRAZABILIDAD	PEE	ENTREGA BAJO FIRMA	EED	ENTREGA CON GESTIÓN
CARTA ORDINARIA	✓ DE 2 A 4 DÍAS HÁBILES	X NO	X NO	X NO	X NO	X NO
CARTA URGENTE	✓ 1 DÍA HÁBIL	✓ SÍ	X NO	X NO	X NO	X NO
CARTA CERTIFICADA	✓ DE 1 A 3 DÍAS HÁBILES ✓ 1 DÍA HÁBIL CERTIFICADA URGENTE	✓ SÍ	✓ SÍ(*)	✓ SÍ	✓ SÍ(*)	X NO
PAQ ESTÁNDAR	✓ 48 - 72 HORAS	✓ SÍ	✓ SÍ(*)	✓ SÍ	✓ SÍ(*)	✓ SÍ
PAQ PREMIUM	✓ ENTREGA CONCERTADA ✓ 24 - 48 HORAS	✓ SÍ	✓ SÍ	✓ SÍ	✓ SÍ	✓ SÍ

(*) VALORES AÑADIDOS.



9. EMBALAJES

Dentro de este punto 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.



Sobres 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, 330 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: Pack con 3 pliegos de papel Kraft para embalar los envíos. Sus dimensiones son de 70 x 100 cm.

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



Correos, en colaboración con la ONG WWF España, ha puesto en marcha el programa "**Línea Verde**", utilizando en la elaboración de estos embalajes materiales ecológicos respetuosos con el medioambiente y destinando una parte de los ingresos por ventas a proyectos de reforestación de bosques (0,03 céntimos por sobre/caja vendida).

Dentro de la Línea Verde 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 trapecoidal.



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, 260 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, 270 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.

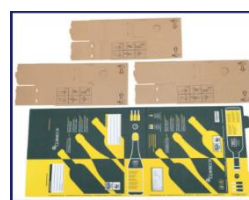
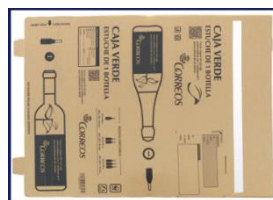
Caja ecológica: está realizada en cartón de alta resistencia, con estructura reforzada. La caja supergrande se cierra con solapas clásicas; las demás incorporan cierres de seguridad. Se distribuyen 5 modelos:

- Caja pequeña, 240 x 170 x 87 mm.
- Caja mediana, 317 x 215 x 125 mm.
- Caja grande, 390 x 280 x 190 mm.
- Caja grande plus 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 2 botellas, 390 x 240 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 prepagados (incluyen el franqueo) 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 (autocopiativo). 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.

*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.

Sobre certificado 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 certificado semirrígido prepagado pequeño: 170 x 245 mm (200 g).
- Sobre certificado semirrígido prepagado grande: 310 x 445 mm (500 g).

Sobre certificado 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 certificado acolchado pequeño: 220 x 265 mm (200 g).
- Sobre certificado acolchado grande: 300 x 445 mm (500 g).

Caja certificada prepagada pequeña: es un embalaje certificado y prepagado 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 certificada prepagada mediana y grande: es un embalaje certificado y prepagado 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:

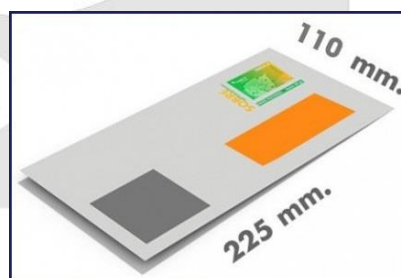


- Caja certificada prepagada mediana: 317 x 215 x 125 mm (3 kg).
- Caja certificada prepagada grande: 390 x 280 x 190 mm (7 kg).

Sobres prefranqueados: 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: 110 x 225 mm (hasta 20 g).
- Sobre americano sin ventana: 110 x 225 mm (hasta 20 g).
- Sobre cuadrado: 120 x 176 mm (hasta 20 g).
- Sobre DIN-A5: 190 x 250 mm (hasta 100 g).



Sobres acolchados y cajas de colección.

Sobres y cajas para regalo con los personajes del universo Harry Potter y con los motivos de los cómics originales de DC. Los sobres son de plástico acolchado, con cierre autoadhesivo no removible y con espacios para remitente y destinatario, en los que se puede escribir con rotulador. Las cajas están hechas de cartón, de tipo ondulado canal simple. Con sistema de

cierre autoadhesivo no removible, es decir, una vez cerrada y pegada la solapa con el adhesivo, no se puede despegar y pegar de nuevo, lo que garantiza que el contenido solamente será abierto en el destino.

Sobres

- Pequeño: 200 x 260 mm.
- Mediano: 250 x 330 mm.
- Grande: 330 x 450 mm.



Cajas

- Pequeña: 225 x 225 x 105 mm.
 - Mediana: 320 x 250 x 100 mm.
 - Grande: 390 x 280 x 190 mm.
 - Grande +: 450 x 350 x 250 mm.
- *(Solo disponible universo DC)



CORREOS

Sobres y cajas Emoji

Cajas y sobres de CORREOS personalizados con emoticonos, con los que se colabora en un proyecto desarrollado por la Fundación CRIS para ayudar a los niños enfermos de cáncer.

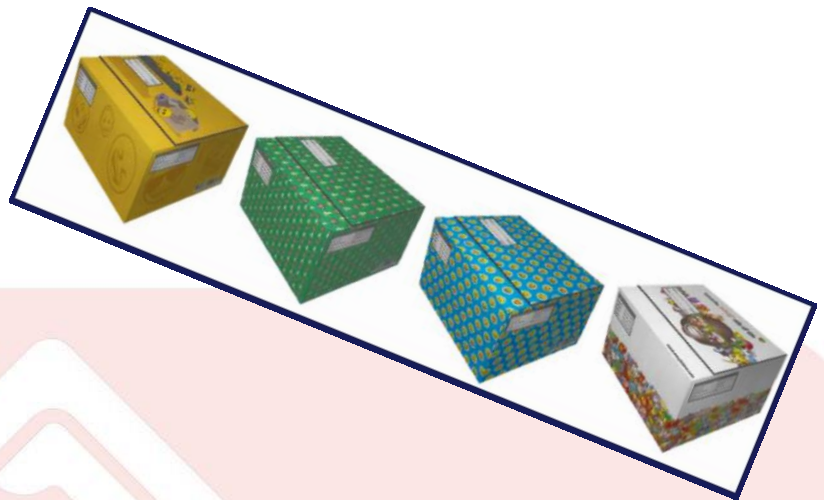
Se comercializan cuatro modelos de cajas, tres de sobres acolchados y dos de sobres personalizados.

Parte de los beneficios obtenidos con la venta de estos productos, irá destinada a financiar el proyecto de la Fundación CRIS Contra el cáncer para la puesta en marcha de la Unidad de

Terapias Avanzadas en Cáncer Infantil. Su objetivo es mejorar las terapias actuales del cáncer infantil, que constituye la primera causa de muerte por enfermedad en niños en nuestro país.

Packs

- 10 sobres americanos.
- 10 sobres A5.



Sobres acolchados

- Pequeño: 265 x 220 mm.
- Mediano: 360 x 270 mm.
- Grande: 445 x 300 mm.

Cajas

- Pequeña: 225 x 225 x 105 mm.
- Mediana: 320 x 250 x 100 mm.
- Grande: 390 x 280 x 190 mm.
- Grande +: 450 x 350 x 250 mm.

10. MERCHANDISING DE CORREOS

Los productos de merchandising de Correo son productos que refuerzan la imagen de Correos: hucha buzón de Correos, miniatura camión pequeño de reparto de Correos, miniatura camión tráiler de Correos, abridores con imán de moto y buzón, botella con filtro, bolsas de tela, camisetas, sudaderas, calcetines con buzones de Correos, carteras para tarjetas, llavero buzón y moto de Correos, mochilas, pen drive, power bank...

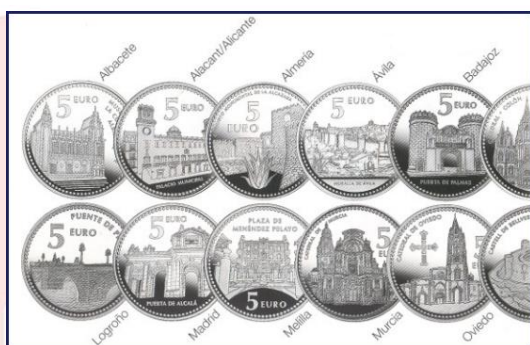


PRODUCTOS Y SERVICIOS DE OTRAS ENTIDADES

11. PRODUCTOS DE OTRAS ENTIDADES

En este punto analizamos algunos productos que se distribuyen en las oficinas de Correos que son propios de otras entidades u 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.



12. PRODUCTOS DE CONVENIENCIA



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.

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.

13. CANJE DE VALES UPU <<COUPON-RESPONSE>>

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

Se adquieren en un país y pueden canjearse en otro de la UPU por sellos de Correos equivalentes al franqueo mínimo de una carta ordinaria, dirigida al extranjero en un valor fijado en las tarifas vigentes. Su venta y canje se efectúa en todas las oficinas donde exista venta de sellos. Los cupones respuesta internacionales se ajustan al modelo CN01.



En la opción de menú IRIS>>Admisión >> Venta de Productos se realiza el canje de vales U.P.U. Introducir en el campo "Código" del apartado Selección de productos el sello por el que se quiere canjear el vale UPU y en el campo "Cantidad" el número de sellos que van a ser necesarios para poder realizar el canje.

La pantalla muestra por defecto el valor de un vale UPU pero se puede modificar el campo Número de Vales. Si el cliente presenta más de un vale, el sistema hace el cálculo. Cuando los dos campos "Total" coinciden, pulsar el botón "aceptar", del apartado Selección de productos y el producto pasa al apartado Lista productos seleccionados.



Una vez hecho esto, se pulsa el botón "aceptar" de este último apartado.

Para realizar el canje de vales UPU es necesario que en el almacén de la oficina existan suficientes sellos cargados por ese valor. El precio de canje de un vale UPU será el máximo valor de una carta internacional de la serie básica y se canjea exclusivamente por sellos, nunca por otros sistemas de franqueo.

Hay que recoger los Vales que aporta el cliente para su canje, serán sellados en su fecha por la oficina que los ha canjeado. Los Vales UPU canjeados se enviarán a final de mes, para su control, a la dirección Subdirección de Red de Oficinas Unidad de Control (VALES UPU) Vía Dublín 7, 2ª planta. 28042 Madrid. El empleado de la oficina entrega al cliente los sellos que se han canjeado por los vales.

14. 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 entidades financieras (CITIBANK, COFIDIS, UCI, WIZINK y la Dirección General de Tráfico).
- Se entrega al cliente el recibo validado mecánicamente, cuando el cliente aporte recibo o copia del impreso "Justificante de Pago", cuando se trate del cobro de recibos sin aviso.
- Durante un periodo transitorio, en las oficinas habrá impresos autocopiativos e impresos simples. Cuando la operación se haya validado en un impreso autocopiativo, se archivará la copia en la serie documental 01. Si la operación se ha validado en un impreso simple no se archivará en la oficina ningún resguardo.
- 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.
- Ámbito: En toda la Red de Oficinas de Correos.
- Curso: Por vía electrónica.
- Plazo de entrega: Inmediato.
- Características: El cliente presenta el recibo junto con el importe, o solicita el servicio sin aportar recibo, seguidamente se valida el recibo o el Justificante de pago y se le entrega el resguardo y ticket de la Epelsa.

- Tarifas y bonificaciones: Sin cargo adicional al cliente.
- Forma de pago: En ventanilla por el cliente (en metálico).

Se accede a la funcionalidad de cobro de recibos a través de la aplicación IRIS >>Admisión >> Cobro de Recibos. La modalidad de cobro de recibos acepta dos tipos:

- Con aviso de pago (Cuando el cliente se presenta con un recibo que previamente le ha enviado la empresa suministradora del servicio a abonar).
- Sin aviso de pago (Servicio de cobro en el que el cliente se presenta en la oficina sin recibo).



Cobro de recibos con aviso de pago: se selecciona la opción “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 (sin comisión de gestión para el cliente o con comisión de gestión para el cliente).
- 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, la aplicación avisa y 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, importe a cobrar y en algunos recibos puede constar una tasa adicional por comisión adicional acordada con la empresa emisora del recibo). Estos datos deben ser iguales a los que aporta el cliente en el recibo, comprobados estos detalles se pulsa 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. Al aceptar aparece una pantalla para el cobro, en la que se debe introducir el número de orden del pago (fracción) que aparece en el recibo. En este caso y una vez introducido el código de fracción, se realizará el cobro en el sistema de la manera habitual. Si se pulsa cancelar, aparecerá la pantalla para reimprimir el recibo.

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.

Si hay errores en el fraccionamiento del recibo, y no se puede continuar, hay que cancelar la operación devolviendo el importe y el recibo al cliente.

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).

Los recibos con comisión no se validan, el sistema imprime un resguardo por la impresora para el cliente.

En la validación de los recibos, constará "PAGADO CORREOS- código de empresa-Oficina pagadora-Codired- Fecha de pago".

El importe del recibo sube a la bolsa de IRIS y al cobrarla extiende el correspondiente tique, que se entrega al cliente junto con el recibo validado o impreso.

En la factura simplificada los recibos con comisión aparece desglosado el importe y la comisión. Dichos conceptos no conllevan impuestos asociados.

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 Nº de Expediente, situado en la parte superior derecha de la denuncia (Es el código de barras más pequeño).

El cliente puede venir a pagar la multa de la DGT tanto con una notificación

ASUNTO: Notificación de iniciación de expediente.	MINISTERIO DEL INTERIOR Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas	1. FECHA DENUNCIA HORA 26/01/2012 12:54	N. EXPEDIENTE 09-045-130.445-1
INFORMACIÓN PUEDEN ABONAR LA MULTA: a) En INTERNET: en la página www.dgt.es, apartado "Trámites y Multas: JEFATURA VIRTUAL". b) En las oficinas de Correos, presentando esta notificación. c) En cualquier oficina del Banco Santander, presentando esta notificación. NOTIFICACIONES A TRAVÉS DE INTERNET Y MÓVIL. Puede recibir las notificaciones de sanciones y avisos a través de internet y opcionalmente con mensaje a móvil suscribiéndose a la Dirección Electrónica Vial (www.dgt.es). Puede consultar edictos de sanciones en el Tablón Edictos de Sanciones de Tráfico (TESTRA).	2. PRECEPTO INFRINGIDO Acción: 48 REGLAMENTO GENERAL DE CIRCULACIÓN	3. LUGAR DENUNCIA Vía A-62 P. Km.:37.5 sentido:C (BURGOS)	Importe total multa: 100.00 EUR Pendiente de pago: 100.00 EUR
4. HECHO QUE SE NOTIFICA CIRCULAR A 130 KM/H, TENIENDO LIMITADA LA VELOCIDAD A 120 KM/H. EXISTE UNA LIMITACIÓN GÉNERICA EN VÍA INTERURBANA. CINEMOMETRO MULTANGVA ANTENA 00001879. APROBADO EL 06/07/1994. PARA EL CALCULO DE EXCESOS DE VELOCIDAD Y SANCIÓN APLICABLE, SE HAN TENIDO EN CUENTA LOS MARGENES DE ERROR ESTIPULADOS EN LA NORMA UNE 26464.			
5. DATOS VEHICULO Matrícula: [REDACTED] Clase: TURISMO Marca: SEAT Modelo: LEON		6. DATOS DEL INTERESADO [REDACTED]	

Ha sido detectada la circulación del vehículo a una velocidad superior a la reglamentariamente permitida, en el lugar, fecha, hora, y mediante el radar arriba señalado. Por este motivo se ha iniciado procedimiento sancionador, siendo el órgano instructor del procedimiento la Unidad de Sanciones del Centro de Tratamiento de Denuncias Automatizadas y el órgano comunicador...

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 (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).
- Proceder a anular el pago de la multa siempre que la multa haya sido abonada ese mismo día y la anulación se hace en la oficina donde se ha cobrado (si se anula el pago de la multa se obtendrán los datos del cobro realizado, como son identificador del cobro, fecha del mismo, importe, tasas...).

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 del 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", 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.

Cuando ya está terminado el cobro de la multa y validado el justificante de pago, el importe sube a bolsa, se cobra ésta y se entrega al cliente el Justificante de pago y el tique emitido por la Epelsa.

Durante un periodo transitorio, en las oficinas habrá impresos autocopiativos e impresos simples. Cuando la operación se haya validado en un impreso autocopiativo, se enviará a destrucción controlada. Si la operación se ha validado en un impreso simple tampoco se archiva en la oficina ningún resguardo.

Cobro de recibos sin aviso de pago: 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.

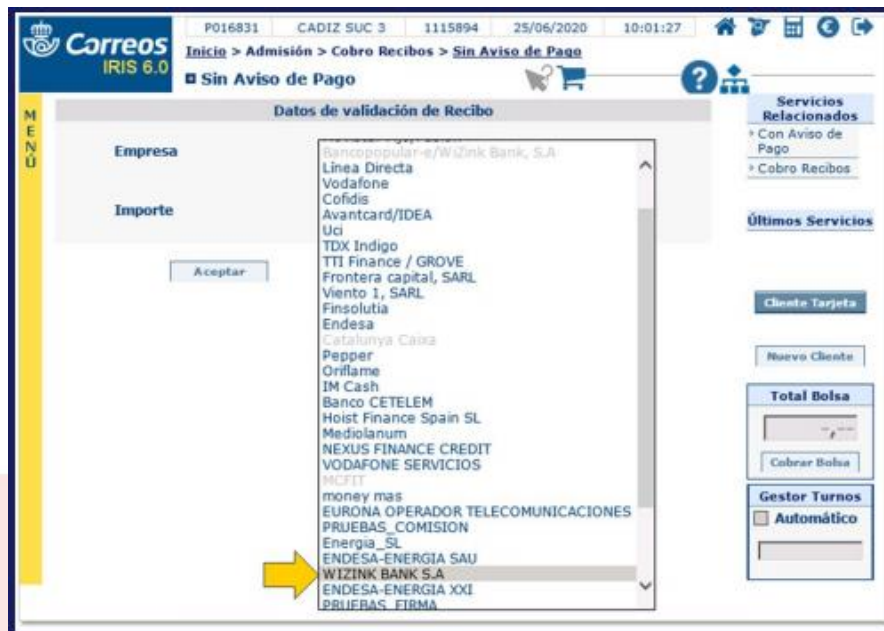
Abriendo el desplegable se selecciona la empresa correspondiente y se introducen todos los datos que solicita la aplicación, teniendo en cuenta que los campos son diferentes, según la empresa que se haya seleccionado.

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.

The image shows a screenshot of the 'Correos IRIS 6.0' application interface. The top navigation bar includes the 'Correos IRIS 6.0' logo and user information: 'P000553 MADRID OP 2800010 19/06/2020 18:44:03'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Admisión > Cobro Recibos > Sin Aviso de Pago'. The main section is titled 'Sin Aviso de Pago' and 'Datos de validación de Recibo'. It features a dropdown menu for 'Empresa' set to 'Linea Directa'. Below it is a text input field for 'Nº Póliza' with a 'Consultar' button to its right. An 'Importe' field with a Euro symbol is also present. At the bottom of the form are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons. On the right side, there are several service-related buttons: 'Servicios Relacionados' (with sub-options 'Con Aviso de Pago' and 'Cobro Recibos'), 'Últimos Servicios' (with 'Apertura de caja'), 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', and 'Total Bolsa' (with 'Cobrar Bolsa').

En los cobros de WIZINK se seleccionará WIZINK de la lista desplegable de empresas. A continuación, en el campo cuenta bancaria se introducirá el Código Cuenta Cliente. Una vez informada la cuenta, se muestra el importe total de la deuda y un campo para informar el Importe que el cliente quiere pagar, por defecto aparece con el total de la deuda, se debe modificar si el importe a pagar es menor. El cliente puede abonar la deuda en su totalidad o una parte de la misma. En el caso que el importe a pagar, no el total de la deuda, es superior a 999,99 € el sistema solicita informar el nombre, apellidos y Nº de DOI del cliente. Si el importe es superior a 999,99 € también se tiene que escanear el DOI.



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.

Puede ocurrir que un mismo cliente quiera realizar varias veces el pago de un recibo, es decir, ya hay registrado informáticamente un pago previo y el cliente solicita el pago de otro por igual importe, o bien no sabemos si el cobro ha quedado registrado.

A partir de este mensaje se seguirán escrupulosamente los siguientes pasos, a fin de no duplicar los recibos.

- Verificar que el recibo que dio lugar al mensaje de que se ha realizado un pago, esté realmente pagado y que el impreso está debidamente validado.
- Pulsar el botón "Volver", para que el sistema vuelva a la pantalla principal de cobro de recibos.
- Acceder a Mantenimiento >> Cobro de recibos y se pueden consultar los recibos cobrados seleccionando los criterios que se deseen.
- Comprobar que el recibo está grabado en la aplicación o no.

En el cobro de recibos de CITIBANK se pueden producir cobros duplicados, si se introduce el mismo número de cuenta e importe. La aplicación comprueba si ese mismo día se ha realizado un cobro con estos mismos datos. En este caso aparece mensaje de aviso.

En el caso de que se haya realizado el cobro de un recibo y en el mismo día se intente pagar otra vez, el sistema impedirá la operación. Si el usuario pulsa el botón "Aceptar" el sistema le lleva a la pantalla de imprimir.

Cuando un usuario hace dos pagos, es posible que por error el empleado de oficina solicite una reimpresión del resguardo en vez de volver a cobrar. En estos casos, el cobro se hace una vez, pero el resguardo se imprime dos veces, aunque con el mismo "Identificador del cobro".

Si el recibo está grabado y lo que hay que realizar es una REIMPRESIÓN ya que la impresión primera fue fallida, se accede 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 día actual.

Realizadas las comprobaciones, si el cliente lo que desea es pagar otro recibo con los mismos datos e importes, se pulsa "Volver", para que el sistema vaya a la pantalla de inicio, donde se insertan los datos del nuevo recibo a cobrar y se repite toda la operación.

Si todo es correcto, una vez cobrado el importe al cliente se valida el Justificante de pago en la validadora. Como resultado aparecerá en pantalla un mensaje de confirmación sobre la correcta impresión del comprobante. Como comprobante del cobro realizado, se entrega al cliente el Justificante de Pago y el tique de la Epelsa una vez cobrada la caja. Cuando la operación se haya validado en un impreso autocopiativo, dicha copia se envía a destrucción controlada. Si la operación se ha validado en un impreso simple, tampoco se archivará la copia en la oficina ningún resguardo.

En el justificante de pago de CITIBANK debe constar el nº de CCC y un Identificador del cobro (este es un número interno y único para que, en caso de errores, se pueda comprobar que el cobro se ha realizado en una oficina de Correos).

15. PAGO DE PREMIOS DE LOTERÍA

En Correos se pagan participaciones premiadas de lotería de la Cruz Roja (sorteo del oro o lotería de Navidad) o boletos de la ONCE. Se pueden cobrar tanto las participaciones y boletos vendidos en oficinas de Correos como los vendidos en otros puntos de venta, de hecho las participaciones premiadas hasta 2.000 euros, del sorteo del Oro de Cruz Roja, el único punto de pago serán las oficinas de Correos.

Los **premios de Cruz Roja y ONCE** se pagan a través de IRIS >> Módulo Admisión >> Pago Premios. Cuando no haya ningún pago activo de premios de Cruz Roja solo aparecerá en pantalla ONCE como opción para pagar premios, durante el período de convivencia de pagos habrá que seleccionar la opción deseada:

- ONCE.
- Cruz Roja Navidad.
- Cruz Roja ORO.

Se ha de leer el código de barras del boleto SIEMPRE con la pistola, nunca se introduce manualmente, a continuación se pulsa en el botón pagar y la aplicación indicará si el boleto está:

- Premiado y el importe del premio.
- No premiado.

- Ya pagado.



Siempre hay que realizar todas las comprobaciones leyendo el código de barras en IRIS. 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 o de la Cruz Roja.

Siempre hay que recoger el boleto premiado, antes del abono del importe:

- En boletos de ONCE siempre que el premio sea 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.
- En participaciones de la Cruz Roja siempre antes de pagar el premio.

ONCE

Si el boleto es de la ONCE y está premiado con importe menor a 2.000 euros, no requiere autorización de la ONCE. Hay que preguntar al cliente la modalidad en la que desea cobrarlo:

Metálico (Solo para cantidades iguales o inferiores a 1.000 euros).

El sistema lanza un mensaje informando del importe a abonar, se introduce el NIP del usuario de ATC y se acepta el 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.

Pulsado el botón Aceptar, ya no se puede anular la operación, es muy importante asegurarse antes que todo es correcto y especialmente para el pago en metálico, que se dispone en caja de suficiente metálico.

Abono en cuenta (Obligatorio para cantidades superiores a 1.000 euros).

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 2.000€), 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).

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 generación del impreso de admisión de giro, 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. 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 de la ONCE**, está premiado con un importe superior a 2.000€, la aplicación informa con el 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 2.000 € que requieren autorización).

3. Hoja "CONSENTIMIENTO EXPRESO", una por cada perceptor.

4. Hoja "NOTA INFORMATIVA", una por cada perceptor.

1. Hoja "SOLICITUD DE PAGO DE PREMIOS EECC", se rellena una para todos los perceptores.

2. Hoja "SOLICITUD PAGO DE PREMIOS DATOS INDIVIDUALES POR PERCEPTOR EECC", una por cada perceptor.

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 “Agradcidos” 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 resto de campos no son obligatorios o los informa el sistema. 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).
- Solicitud pago de premios datos individuales por perceptor EECC (uno por beneficiario).
- Consentimiento expreso (uno por beneficiario).
- Nota informativa (una 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 el documento que acredite la titularidad de la cuenta, 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.
- Fotocopia del boleto premiado, por ambas caras.

Una vez cumplimentados los campos obligatorios de las pantallas “Premio” y “Agradcidos” se activa el botón “Aceptar”. Pulsándolo aparece una ventana emergente informando 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.

Los boletos de los premios superiores a 2.000€ han de permanecer archivados en la Oficina hasta que se reciba orden de remisión a la Delegación Territorial de la ONCE que corresponda. Estos boletos se tienen que inutilizar sellando el anverso con el sello de fechas de la Oficina antes de ser enviados a la ONCE.

Con esta acción ha terminado el proceso de solicitud de pago con autorización para la oficina. A partir de aquí el proceso se realizará por la ONCE y los servicios centrales de Correos.

La oficina tiene que enviar a la Delegación de la ONCE los boletos premiados con un importe superior a 2.000€ cuando reciba un correo electrónico de la Dirección Adjunta de Operaciones, Subdirección de Servicios Financieros, Gerencia de Servicios Bancarios Correos, cuyo asunto será "Autorización premios ONCE", con el Código del boleto/s, Importe/s (€) y Fecha de solicitud.

La modalidad a utilizar para las devoluciones de todo tipo es la LOGISTICA INVERSA PREREGISTRADA (L3) mediante referencia de cliente y CON EMBALAJE.

El procedimiento operativo de devolución a ONCE de boletos premiados superiores a 2.000€ es:

- Admitir en IRIS el producto L3 con referencia de cliente. En IRIS, se accede a la pantalla de admisión de envíos preregistrados, se informa del código de referencia que coincide con el código del boleto premiado, por lo que simplemente hay que pistolear el código de barras del boleto.
- Se selecciona el embalaje. Del desplegable que se habilita, se selecciona 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.
- Imprimir la etiqueta, introducir los boletos premiados en el embalaje, cerrar el embalaje y cursar a destino.

Se ha de habilitar una carpeta en el mueble archivador rotulada: PREMIOS ONCE, donde se incluirá:

- Boleto de premios pagados inferiores a 2.000 € (durante 5 meses).
- Impresos de solicitud de premios superiores a 2.000 € firmados por el cliente.
- Impreso justificante de liquidación de vendedor, firmado por éste (5 meses).

Cruz Roja

Cuando la aplicación indica que la participación está premiada se acepta el mensaje y el importe sube a bolsa con importe negativo, la participación ya no se devuelve al cliente, se cobra la bolsa y el importe de los premios de la Cruz Roja, siempre se abona en metálico. Este importe puede ser de hasta 2.000 euros, los premios superiores a este importe se habrán de cobrar en Cruz Roja.

Si el cliente no quiere llevarse el importe en metálico se le puede dar la opción al cliente de realizar un giro a su nombre y dirigido a una cuenta bancaria. El cliente ha de abonar el importe del giro, por lo que el coste de dicho giro se descontará del importe del premio o si el giro se hace por el importe total del premio, ha de abonarlo el cliente en metálico.

Las participaciones de Cruz Roja que han sido abonadas por estar premiadas, se han de cruzar con la palabra "PAGADO" y se custodiarán en la oficina hasta recibir instrucciones de qué hacer con ellas, una vez finalizado el período de abono.

16. ONCE




16.1 GESTIÓN DE VENEDORES 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 (oficina técnica de la que depende la oficina Satélite). 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 siguiente documento, para comunicar que está asignado a dicha oficina. No es necesario archivar la documentación de adscripción de vendedor a Correos.

 Documento de Inscripción de Vendedor a Correos Nombre del Vendedor: Código Único de vendedor: DNI: En cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 9 del artículo 52 del XV Convenio Colectivo de la empresa ONCE y su personal, mediante la presente la ONCE imparte, en su condición de empresario, las siguientes instrucciones: 1º Se le asigna la oficina de Correos, sita en _____, para la realización de las siguientes operaciones: (I) retirada de los paquetes contenedores de los productos de lotería que le correspondan, (II) liquidación diaria de los productos de lotería y (III) entrega de sobres valija devolución de cupones o boletos. La ONCE ha comunicado por vía telemática a CORREOS su asignación a dicha oficina, en cumplimiento del convenio suscrito entre ambas entidades. 2º La fecha efectiva de inicio de actividad en esta entidad será el próximo día ____ por lo que a partir de dicha fecha deberá realizar las citadas operaciones en la mencionada oficina. 3º Para comenzar la operativa deberá personarse en la oficina asignada, con anterioridad a la fecha de inicio de las operaciones, con su DNI, su código único de vendedor y presentar este documento debidamente firmado por la ONCE. Firmado: Responsable del Centro ONCE en _____ (Jefe de Departamento de Juego / Director Técnico Adjunto / Subdirector/Director de Agencia) XX de XXXXXX de 20XX

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.

Recepción de paquetes de vendedores ONCE en oficina

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.

Acceder a IRIS: 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 09001782		CODIGO DE BARRAS  905870900178220381085088	
CENTRO LOGISTICO ORIGEN D 0212 D.T. MADRID			
CENTRO DESTINO 2038 CAJA DE AHORROS Y M.P. DE MADRID 1085 AVDA. CIUDAD DE BARCELONA, 59 28007 MADRID MADRID			
DETALLE DE PAQUETES DEL ALBARAN			
NUMERO	VENDEDOR	FECHA RETIRADA	IMPORTE PAQUETE
170934210903001-Paquete	07280370-MORENO MAROTO, MARIA DEL CARMEN	15/02/2009	1.692,50
060998020903001-Paquete	07280390-LOPEZ-PALOMINO MARTINEZ, MARIA ISABEL	15/02/2009	875,00
OBSERVACIONES:			
Fecha recepción:		Recepción 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 ONCE >>>Recepción de albaranes.

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. 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 envío 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.

Tras la lectura del código de albarán y del código del Paq Estándar, hay que dar lectura a todos los códigos de los paquetes para vendedores contenidos en el paquete contenedor.

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.

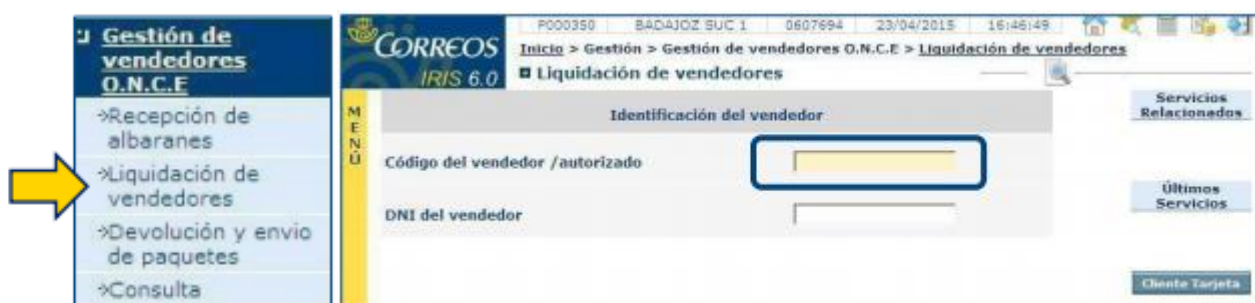
Con criterio general, el día en que acudirán los vendedores a las oficinas a retirar sus paquetes será un día previamente asignado (la mayoría recoge los miércoles, aunque el día asignado puede ser cualquiera de lunes a viernes), aunque pueden producirse modificaciones (festivos, imposibilidad de ir 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.

Liquidación de vendedores

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.
- En caso de realizar una liquidación con un importe superior erróneo, se ha de comunicar al buzón de incidencias. once@correos.com dicha incidencia con la mayor urgencia posible. Es necesario para paralizar el giro y realizar otro nuevo con el importe correcto.
- 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 liquidación: el sistema guía sobre qué operativa se debe 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.



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.

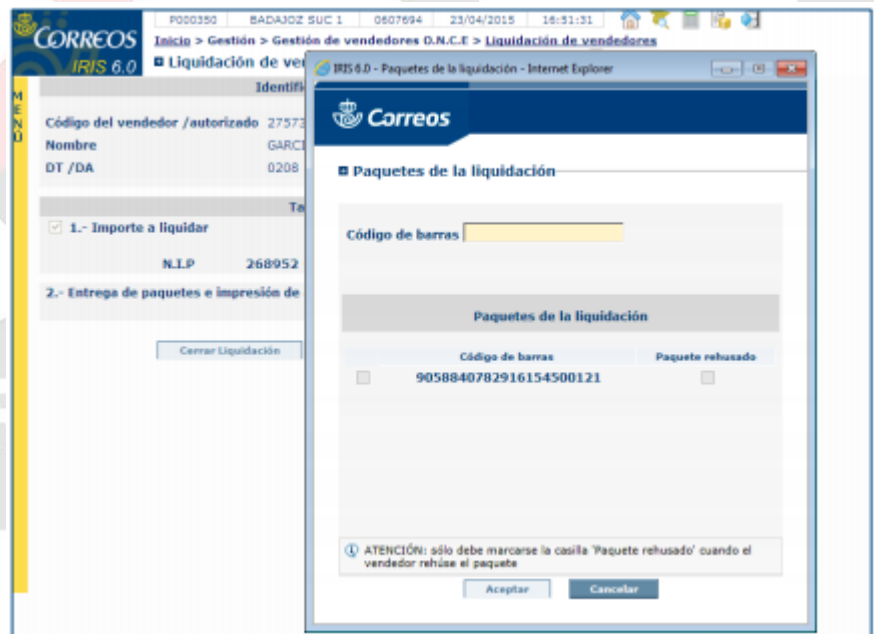
Antes de nada hay que solicitar el importe de la liquidación al vendedor. A estos efectos, el vendedor no puede aportar boletos premiados para su canje. En caso de que el vendedor intente cobrar boletos premiados, indicarle que no está permitida dicha operación.

No obstante lo anterior, a los vendedores se les puede abonar boletos premiados siempre que el importe del premio sea superior a 200€, (los de menos de este importe NO porque deben liquidarlos en sus terminales). En el pago de estos premios de más de 200€ se les atenderá como a cualquier otro cliente y sin preferencia, no en los mismos actos de liquidación y retirada de paquete, para no afectar a la operativa de la oficina.

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).



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 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: *“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 que pulsar. Al cerrar la liquidación aparecerá una ventana emergente para confirmar todas las operaciones. Al aceptar se generará un giro y se imprimirá por la impresora multifunción el formulario por duplicado, un ejemplar para el cliente y un ejemplar para Correos. Los campos los rellenará el sistema automáticamente y el giro tiene que ser firmado por el vendedor y el empleado. El Giro realizado no se puede anular.

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.

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.

CORREOS RESUMEN LIQUIDACION VENDEDOR ONCE

Fecha de liquidación: 25/02/2016 10:38:04
 Oficina: 333001 LANGREO
 Código vendedor: 1138903
 Nombre: AMURRICO CAMACHO MARIA TERESA

IMPORTE LIQUIDADADO: 12345,0 €

Firma Vendedor Once:

902 197 197

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 vendedores 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 y envío de paquetes

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 ONCE 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 (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 retirarlo).

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. Pulsar el botón “Generar preregistro” correspondiente al paquete que estamos devolviendo. El sistema muestra un mensaje emergente de confirmación con los botones “Aceptar” y “Cancelar”.

Al pulsar “Aceptar” se lanzará el proceso interno para general el preregistro y en la pantalla cambiará la situación del paquete, donde antes figuraba la leyenda “Generar Preregistro” aparecerá la leyenda “Pendiente de Admitir” sobre un fondo más oscuro.

Devolución de paquetes no retirados: la modalidad a utilizar para las devoluciones de paquetes no retirados es la LOGISTICA INVERSA PEREGISTRAD A (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.

- **Coger los paquetes que hay que devolver:** paquete vendedor no retirado o mal encaminado.
- **Acceder a IRIS:** en la pantalla de admisión de envíos preregistrados admitir el producto L3 con referencia de cliente, e informar 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.

- **Seleccionar el embalaje:** del desplegable que se habilita, seleccionar 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.

- **Imprimir la etiqueta, introducir el contenido en el embalaje, cerrar el embalaje y cursar a destino.**

Devolución 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.

- Cuando es el vendedor ONCE solicita el envío en una oficina, el código de referencia del preregistro del L3 lo tiene que aportar el propio vendedor.
- La oficina no tiene que realizar ninguna verificación del contenido.

Este L3 lo obtendrá la oficina pistoleando el código de barras situado en la parte superior del ticket que aportará el vendedor. Este ticket deberá incluirse en el envío.



Consultas: desde el módulo Gestión de vendedores ONCE 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.

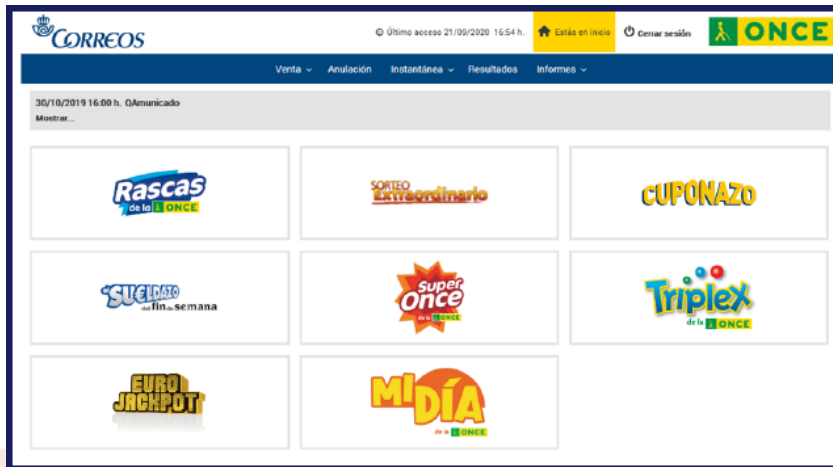
En la opción Paquetes ONCE a retirar, podemos ver la fecha de retirada del paquete en caso de que hubiera algún cambio posterior a la emisión del mismo.

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

16.2 VENTA EN OFICINA DE PRODUCTOS ONCE

En las oficinas de Correos se venden productos de la ONCE de tres clases:

- **Sorteos extraordinarios, con cupones preimpresos** (Navidad, Día del Padre, Día de la Madre, Sorteo de Verano, Sorteo ONCE de la ONCE), venta a través de IRIS>>>VENTA DE PRODUCTOS.
- **Cupones de juegos cupón** (Cuponazo, Sueldazo fin de semana, Sorteos extraordinarios), o **juegos activos** (Super Once, Triplex, Eurojackpot, Mi día), venta electrónica a través de HERMES (aplicación ONCE).
- **Cupones con soporte papel:** RASCAS, venta electrónica a través de HERMES.



La venta de cualquiera de los productos es necesario realizarla a través del sistema informático IRIS.

El importe máximo de una venta no puede superar los 2.499.99€.

Está prohibida la venta a menores de 18 años.

Cupones Preimpresos EXTRAS

Para los sorteos extras de la ONCE en las oficinas se venden cupones preimpresos a través de IRIS >> Venta de productos y se lee el código de barras del boleto para que suba a bolsa. Los boletos de lotería no pueden venderse a través del carrito.



Venta Electrónica ONCE

Para vender la lotería instantánea RASCAS o resto de juegos ONCE, se accede a través de IRIS >> ONCE >> Venta electrónica.

Clickeando en "Venta electrónica" se accede a la aplicación HERMES, y el usuario ha de logarse con el mismo C que ha abierto IRIS. Desde esta pantalla de inicio pueden verse todos los juegos que se comercializan en las oficinas de Correos. Para elegir el tipo de juego que desea adquirir el cliente, se clikea en uno de los iconos de la pantalla o de la opción "Venta".

Si el cliente desea saber los resultados de algún sorteo clikeando en la opción "Resultados" de la pantalla de inicio, aparecen los resultados de todos los juegos que se comercializan en las oficinas de Correos.

Cada juego tiene un horario de cierre de juego. En la siguiente tabla se muestran los días y horarios por producto, en los que se cierra la venta. El cierre se aplica para todas las oficinas, incluidas las que cierran a las 22:00 horas. El resto de días la venta estará disponible hasta la hora máxima de cierre de las oficinas, las 22:00 horas.

Sorteo	Día de cierre	Hora de cierre
Cuponazo	Viernes	20:15
Suedazo fin de semana	Sábado y Domingo	20:15
Extraordinarios	Día del sorteo, excepto el de Navidad que cierra el día antes	20:15
Súper ONCE	Diario	20:15
TRIPLEX	Diario	20:15
Eurojackpot	Viernes	18:30
MI DÍA	Jueves	20:15

Hay dos tipos de productos electrónicos:

- **Juegos cupón:** Cuponazo, Suedazo fin de semana y Sorteos Extraordinarios. La venta de todos es similar, salvo en la fecha del sorteo, que en los sorteos extraordinarios, no es modificable. Al acceder a la venta de cualquiera de ellos la aplicación muestra un número, pero se puede elegir otro número, terminación, etc. y como fecha siempre mostrará la del próximo sorteo pero también puede modificarse, salvo que el sorteo sea extraordinario, que como se ha dicho tienen fecha fija.
- **Juegos activos:** Super Once, Triplex, Eurojackpot, Mi día. Cada uno tiene sus características particulares, pero lo que tienen en común es que se ha de elegir en la venta las apuestas o números que se juegan.

Una vez dentro de la aplicación HERMES para iniciar la venta, se cliquea en el icono en la pantalla principal que se desee o en la opción "Venta", al pulsar sobre esta opción se despliega un menú con los distintos productos en período de venta y que estén activados. Pulsando sobre cualquiera de los productos se accede a la pantalla de venta del producto seleccionado.

Una vez seleccionado el juego que desea adquirir el cliente, el sistema lleva a la pantalla de venta donde se puede elegir vender el número que presenta la pantalla o elegir el número, las apuestas, la fecha del sorteo, etc.

En los juegos cupón si el número o terminación que se elige no está disponible, el sistema informa y ha de elegirse otro. Elegido/s el/os número/s se ha de aceptar la venta.

Se ha comenzado a comercializar el juego activo Mi Día, que consiste en elegir una de las 36.525 fechas posibles que abarcan un periodo equivalente a 100 años. Adicionalmente, el sistema asignará a la fecha elegida un "número de la suerte" comprendido entre el uno (1) y el once (11) seleccionado aleatoriamente y de manera automática.

Cuando se ha terminado de elegir número/s, fecha de sorteo y se está seguro de que todo es correcto, se ha de solicitar el importe al cliente antes de confirmar la venta, cliqueando en el botón "Confirmar venta".

Sobre este resumen de compra aparece una ventana con el mensaje "Venta realizada correctamente "¿Desea realizar otra operación?" acompañado de dos botones SI/NO.

Al pulsar NO se cierra la sesión y se regresa la ventana de inicio de IRIS para cobrar la bolsa. Si se pulsa SI, se accede de nuevo a la pantalla de inicio de la aplicación de la ONCE para poder realizar una nueva venta. (En este tipo de juego no es aconsejable mezclarlo con otro tipo de venta, pues si hay algún fallo de impresión no podría anularse de forma sencilla por la aplicación).

Una vez cumplido el día y hora de cierre del sorteo de cualquiera de los productos, si se intenta realizar una venta se muestra mensaje "Compra no realizada correctamente. Sorteo en curso".

Cupones Preimpresos RASCAS

Se cliquea en el logo de RASCAS. A continuación aparece una pantalla en la que se lee el código de barras del reverso del boleto que se desee vender, en el lugar adecuado para ello “CODIGO LOGISTICO” (al haber seleccionado venta, el cursor se coloca directamente en este campo).

Al leerlo sube directamente a pantalla el boleto leído, indicando la descripción del boleto y su importe. Se pueden vender varios boletos en la misma operación.

Dentro del Menú de RASCAS, existe la opción “Informes”, desde esta opción se pueden consultar:

- Los **informes de actividad**, que pueden ser diarios, semanales o mensuales.
- **Informe de operaciones**. Aparecen 3 nuevos campos que son:
 - Indique fecha de operaciones desde (esta fecha no podrá ser inferior a un año desde la fecha actual). Por defecto mostrará una fecha inferior a un mes de la fecha actual.
 - Indique fecha de operaciones hasta (esta fecha no podrá ser superior a la fecha actual). Por defecto mostrará la fecha actual.
 - Indique usuario (este campo es opcional, en caso de dejarlo en blanco mostrará las operaciones realizadas por todos los usuarios pertenecientes a la tienda, por el contrario, si se indica el nombre de usuario solamente se mostrarán las operaciones realizadas por ese usuario).

Una vez seleccionados los filtros deseados pulsando el botón “Mostrar resultados” se mostrarán las operaciones realizadas en el intervalo de tiempo seleccionado. Y podrán exportarse a Excel.

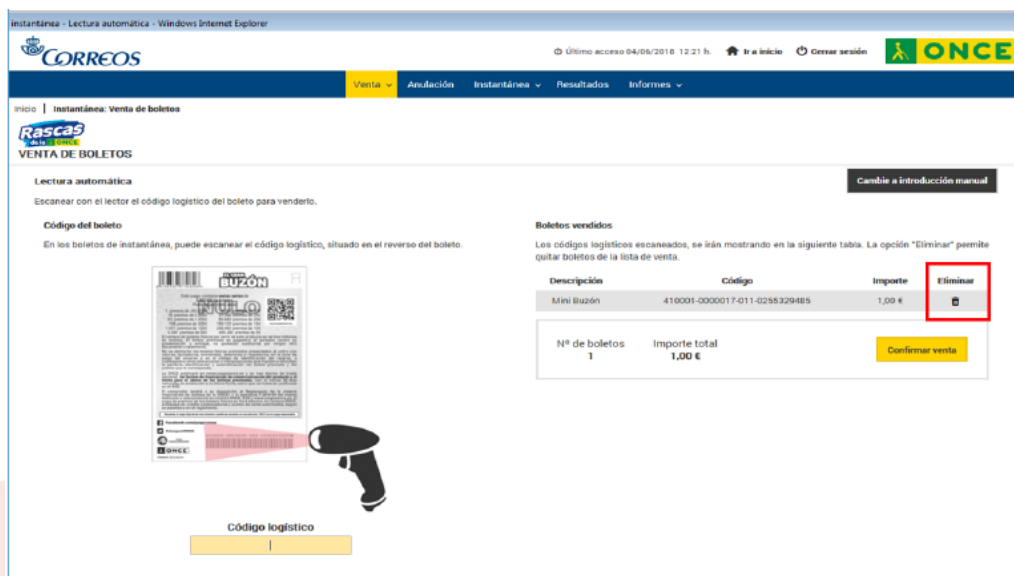
- **Control de Stock**. Este informe detalla el estado de cada libro, perteneciente a la oficina y la situación en que se encuentra:
 - **Asignado**: es un libro que aún no ha llegado a la oficina, aparece una vez ONCE asigna el libro a una oficina determinada, es decir, no se ha confirmado su recepción.
 - **Confirmado**: cuando se ha leído su llegada.
 - **Activado**: cuando se ha vendido un primer boleto de un libro, la venta de un boleto activa el libro.

Con estos informes en cualquier momento se puede llevar el control de los boletos vendidos y no vendidos. Es obligación del/a responsable de oficina realizar este control. En caso de discrepancias del stock se ha de enviar un mail a <oficinas.retail@correos.com>

Anular cupón

Solo hay una forma de poder anular cupones, el cupón se puede anular en la misma pantalla de la venta y siempre ANTES de confirmar dicha venta, cliqueando en la imagen de la papelera que hay en la parte derecha de la descripción del boleto leído.

Una vez confirmada la venta del boleto, NO PUEDE ANULARSE la venta.



Confirmar venta

Una vez leídos todos los cupones que el cliente desea adquirir, se le solicita el importe antes de clicar en el botón "Confirmar Venta". Al confirmarla la aplicación pregunta si se desea realizar otra operación, se puede informar que SÍ y se siguen vendiendo más boletos de RASCAS u otro juego de los que comercializamos en la venta electrónica. Si se clikea en NO, se cierra la aplicación HERMES y se cierra la ventana emergente.

Cobrar caja

Al terminar la venta el importe de los boletos vendidos sube a caja para poder cobrarlos.

- Los cupones de sorteos extras preimpresos NUNCA pueden devolverse una vez vendidos.
- Los RASCAS, una vez vendidos NUNCA pueden devolverse, puede anularse la lectura, antes de haber confirmado la venta.
- El resto de cupones electrónicos, pueden devolverse porque haya un fallo técnico o error en la venta por parte del usuario, pero nunca a petición del cliente.

Entregar cupones y justificante pago

Si la operación ha sido correcta y una vez cobrado el importe se entregan los cupones al cliente y queda finalizada la operación.

Anular cupones

Si ha habido algún problema en la venta, se ha de volver a entrar en HERMES.



- Solo se podrá anular por motivos técnicos o error del usuario, nunca a petición del cliente.
- Es necesario tener la caja de usuario de IRIS abierta.
- Sólo es posible la anulación de la última venta del usuario.

Únicamente se pueden anular las ventas en el mismo día de su ejecución.

En caso que sea necesario anular una venta que no sea la última, de cualquier tipo de producto, salvo RASCAS, que una vez confirmada venta no pueden anularse, es obligatorio llamar al teléfono 917 939 704 (plataforma ATENEO) para comunicar la incidencia.

En este caso la oficina no puede anular la venta y no se regulariza automáticamente la bolsa de usuario de IRIS.

Finanzas de Zona remite a la oficina un Código de Corrección de las operaciones a anular con la información que recibe de la ONCE, sin que la oficina deba solicitar el código para su regularización.

Si se trata de la última venta y se ha cerrado la aplicación hay que entrar de nuevo en HERMES, para anular desde la aplicación.

Anular producto juego activo

Independientemente del tiempo que haya transcurrido desde la venta, para una anulación de productos de juegos activos (Superonce, Triplex, Eurojaplot y Mi día), SIEMPRE es necesario llamar al teléfono 917 939 704 (plataforma ATENEO). Hasta que no se confirmen los datos de anulación, no se habilita el botón de " Continuar". En caso que se intente continuar sin llamar previamente al teléfono indicado, la anulación no se llevará a cabo.

Anular cupones (Cuponazo, Sueldazo y Sorteos extraordinarios)

Únicamente es aplicable a los productos Cupón (Cuponazo, Sueldazo y Sorteos extraordinarios).

Si es un producto cupón y no han transcurrido más de dos minutos desde la venta, se anula la venta en la aplicación.

Venta ▾ Anulación Resultados Informes ▾

1 INFORMAR

Para comunicar la anulación contacte con ATENEO, en el **917 939 704**.

El plazo de anulación para los sorteos del día expira a la hora de cierre del sorteo. Para los sorteos de días posteriores, el plazo de anulación expira a las 21:00 horas.

Solo se puede anular la última venta.

2 CONFIRMAR

Confirme los datos de la operación a anular.

En la imagen se indica cómo utilizar la referencia en el ticket.

Producto: EUROJACKPOT.
Código único: 58808319.
Terminal: 58808302.
Referencia: 372-57073408-357.
Importe: 420,00 €.

Confirmar los datos de anulación.

Continuar

Marcar la casilla "Confirmar..." y pulsar "Continuar"

CUPONAZO
12345
11 SEP 15
NO VALIDO
PARA VENTA

Si han transcurrido más de dos minutos, es necesario llamar al teléfono 917 939 704 (plataforma ATENEO).

Hasta que no se confirmen los datos de anulación, no se habilita el botón "Continuar". En caso que se intente continuar sin llamar previamente al teléfono indicado, la anulación no se llevará a cabo y la aplicación informa de un error.

Una vez realizada la anulación del/os cupones se ha de vaciar la bolsa para terminar correctamente la operación.

17. ORVE (OFICINA DE REGISTRO VIRTUAL DE ENTIDADES)

Las presentaciones de documentos que hagan los ciudadanos y empresas en las oficinas de CORREOS con destino a las Administraciones Públicas, serán tramitadas electrónicamente por el personal de CORREOS a través de la aplicación ORVE (Oficina de Registro Virtual).



Características

La documentación presentada por el ciudadano en las Oficinas de Correos para su registro y digitalización deberá cumplir 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 admitirán documentos electrónicos para subirlos por ORVE. Si el cliente presenta documentos electrónicos se enviarán por correo postal como un certificado, para lo cual se mandará el USB, CD, o dispositivo en el que el cliente entregue la documentación electrónica.
- En las Oficinas de Correos, cuando se envía la documentación a través de ORVE, se marcará de la siguiente manera:
 - **Copia auténtica:** si se digitaliza un original cotejado por el empleado de Correos y se verifica la identidad, con la documentación oficial de la persona que aporta la documentación.
 - **Copia:** si no se puede asegurar que el documento que se escanea sea original.
 - **Copia original:** cuando se envía la documentación física sin digitalizar y se manda como correo postal.

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 se le ofrecerá el procedimiento de certificado administrativo.

El cliente puede entregar una parte del documento para enviar físicamente. En este caso se tratará el envío como un certificado y se adjuntará el nº del mismo en el campo correspondiente de la aplicación ORVE (esto aplica cuando una parte de la documentación se envía en soporte físico y otra en archivo electrónico a través de ORVE).

Admisión en IRIS

Lo primero es admitir el servicio en IRIS y cobrar al cliente. Para ello se accede a través del menú Admisión>>Otros Servicios >>Registro Digital. Desde esta pantalla se cliquea en el icono Escáner y se procede a escanear los documentos que desee enviar el cliente. El procedimiento de digitalización será el habitual, a través de la herramienta GESCAN.

En el momento de escanear los documentos, hay que tener en cuenta el tamaño de éstos. Las limitaciones son:

- Un máximo de 5 documentos por envío (sin límite de páginas, solo de megas).
- Cada documento no puede “pesar” más de 10 Mb. (40 páginas/20 hojas aprox.).
- Todos los documentos no pueden pesar más de 15 Mb.

El procedimiento de escaneo será el utilizado habitualmente desde la herramienta GESCAN.

Cotejo de Documentos

En la aplicación de escritorio automáticamente se mostrará un mensaje diciendo que los documentos han sido escaneados correctamente y preguntando si se desea continuar y abrirlos automáticamente. Si la respuesta es “SI” abrirá en ese momento todos los documentos escaneados.

A continuación, el empleado visualiza el documento para verificar (cotejar visualmente) que corresponde al documento escaneado y que se ha escaneado correctamente. Esta verificación debe ser rigurosa puesto que se está dando fe de que es copia literal.



Escaneados y comprobados los documentos, se da de alta en IRIS el servicio mediante el botón Adjuntar. Para ello se selecciona el documento PDF y se pincha el botón Adjuntar.

Los documentos ya adjuntados no aparecen en el explorador de documentos PDF de IRIS, pero siguen estando en la carpeta del escritorio, CARPETA ESCANER.

El usuario puede eliminar el documento ya adjuntado que está visualizando mediante el botón “Eliminar”, situado en la parte inferior del Visor PDF.

Se pueden consultar los documentos ya adjuntados pulsando sobre el icono Lupa, situado a la derecha de cada documento adjunto. Pulsando el botón “Ampliar”, se puede visualizar el documento cotejado.

Cotejados todos los documentos, se informa al cliente del importe que debe abonar y se da de alta el nuevo Registro Digital pulsando “Aceptar”. El producto sube a bolsa. Se pulsa “Aceptar” para proceder a cobrar la bolsa como cualquier otro producto o servicio. Tras vaciar la bolsa de IRIS cobrando al cliente, el siguiente paso es proceder al envío desde la aplicación ORVE. Se accede a través de “Llamadas a sistemas externos”.

Consulta, Modificación y/o Baja

Seleccionando un Registro Digital y pulsando el botón “Consultar” se accede a la pantalla de Registro Digital en modo consulta.

Pulsando el botón “Modificar” se accede a la pantalla de Registro Digital en modo modificación. Solamente se podrán modificar por este procedimiento en la misma fecha de admisión. Se puede seleccionar un documento y eliminarlo siempre que dicho documento exista en el directorio correspondiente. Una vez modificado el Registro Digital, pulsando “Aceptar” se guardan los cambios. Sube a bolsa la diferencia y se accede a la pantalla de Registro Digital en modo consulta. Estos cambios deben hacerse antes de haberlo transmitido.

Seleccionando un Registro Digital y pulsando el botón “Suprimir” se elimina el Registro Digital, siempre que sea en la misma fecha de admisión y no haya podido realizarse la transmisión o el cliente desista de enviarlo. Tras pulsar “Aceptar” se da de baja el Registro Digital, actualizándose la fecha de baja y subiendo a la bolsa de IRIS la cantidad negativa. Se devuelve al usuario la cantidad total del Registro Digital.

The screenshot displays the 'Criterios de Búsqueda' (Search Criteria) section with the following fields: 'Fecha Admisión' (Admission Date) set to '01/06/2013 - 18/06/2013' and 'Usuario' (User) set to 'P000552'. A 'Buscar' (Search) button is located below these fields. The 'Resultados de la Búsqueda' (Search Results) table is shown below, with columns for 'Fecha Admisión', 'Fecha Baja', 'Usuario', 'Nº Docs.', 'Nº Págs.', and 'Importe'. The table contains five rows of data. At the bottom of the table, three buttons are circled in blue: 'Consultar', 'Suprimir', and 'Modificar'. On the right side of the interface, there are several menu items: 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios', 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa', and 'Cobrar Bolsa'.

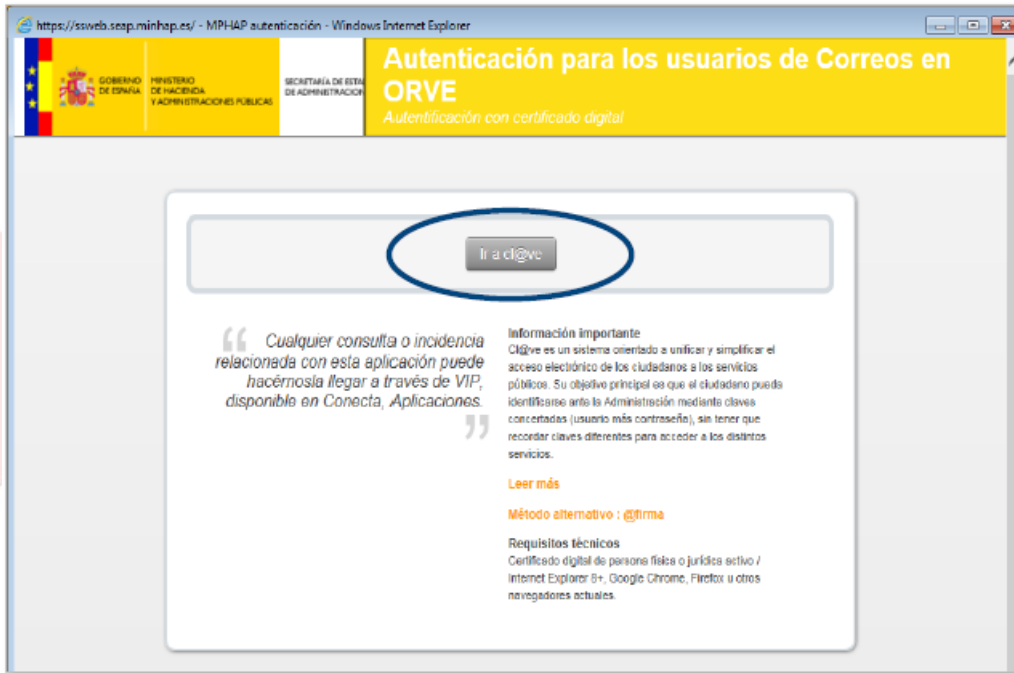
Fecha Admisión	Fecha Baja	Usuario	Nº Docs.	Nº Págs.	Importe
10/06/2013 12:07:27		P000552	4	164	11,63
18/06/2013 11:09:32		P000552	3	43	5,77
18/06/2013 11:04:22		P000552	1	1	3,21
18/06/2013 07:45:25		P000552	1	1	3,21
18/06/2013 07:44:23		P000552	1	1	3,21

Envío de Documentos a través de ORVE

Una vez cobrado el importe en IRIS, se accede a ORVE a través de “Llamadas a sistemas externos”, dentro del desplegable de “Clasificación” se selecciona “Servicios Digitales”, se marca el check “ORVE” y se pulsa sobre “Acceder”.

La primera vez que se accede desde el puesto de IRIS al portal ORVE de Registro Digital del MINHAP (Ministerio de Hacienda y Administraciones Publicas), aparecerá la siguiente pantalla

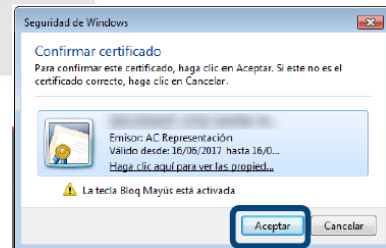
y se debe seguir los pasos que se detallan para completar la autenticación del usuario de Correos en ORVE:



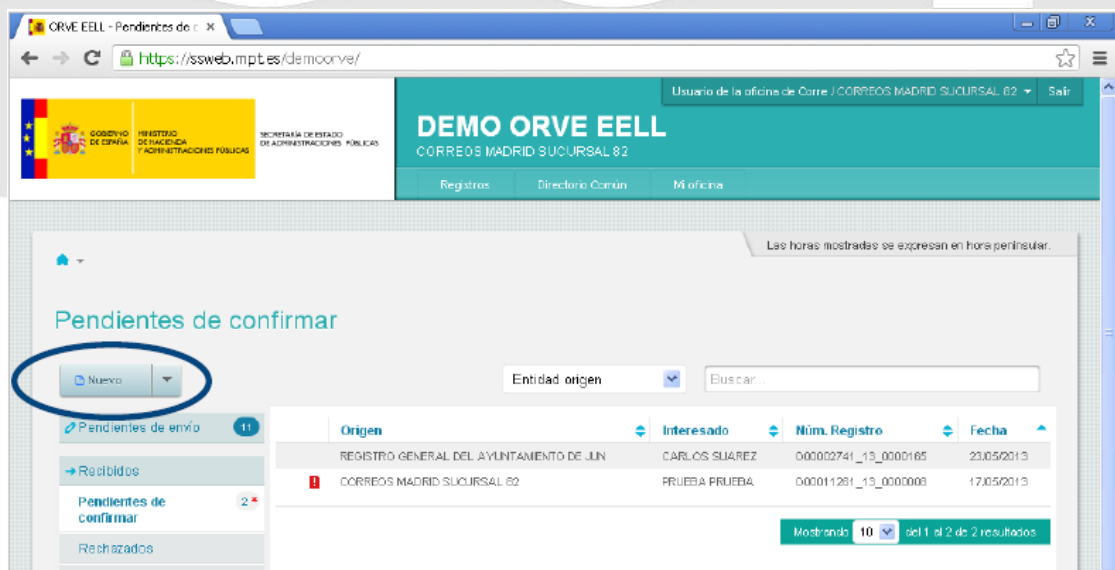
Pulsando "Ir a cl@ve" aparecerá el mensaje:



Esperar sin pulsar "Entrar" a que nos aparezca el mensaje:



Se acepta el mensaje y se entra en el portal de Registro Digital a través de la siguiente pantalla:



Pulsando “Nuevo” se dan de alta los datos del cliente y se adjuntan los ficheros resultantes del escaneo de los documentos aportados por el cliente. Los datos con asterisco (*) son obligatorios no pudiendo proseguir con el registro si el cliente no los proporciona.

En el caso de los datos obligatorios de: “Nombre” (en el caso de persona física) y “Razón Social” (en el caso de persona jurídica) aunque aparecen los dos campos con asterisco con uno de ellos es suficiente.

En caso que el cliente precise enviar una parte de los documentos en soporte físico, marcar esa opción y en el campo “Información complementaria” introducir el número del certificado admitido en el que se envía la parte física.

Indicar Destino del Documento

El primer paso será informar a la aplicación del órgano al que se van a enviar los archivos.

En caso de no encontrar el Organismo al que debe ir el documento, o tener dudas el cliente del nombre literal del mismo, se debe enviar al Superior Jerárquico. En caso de no estar seguro de quién es superior Jerárquico, siempre se podrá mandar al órgano raíz, simplemente haciendo distinción entre Administración General del Estado, Comunidad Autónoma y Entidad Local. Es decir, se podrá mandar al Ministerio correspondiente, al Gobierno de la CCAA correspondiente, o al Ayuntamiento correspondiente. Luego, serán estos organismos los que reenvíen el registro a quién proceda.

Como oficina de registro de origen aparecerá de forma automática la oficina de Correos que realiza la operación.

Con ayuda de los diferentes filtros y mediante el botón “Filtrar”, se localiza y marca el organismo elegido.

Informar Datos del Cliente

A continuación, se introducen todos los datos del cliente remitente del registro o como mínimo aquellos señalados como obligatorios mediante asterisco (*). En el caso de faltar algún dato obligatorio, la aplicación una vez adjuntado el fichero y terminado de rellenar el alta, cuando se pulsa “Preparar para envío” avisará del campo obligatorio no rellenado. El campo “resumen” es obligatorio y admite un máximo de 80 caracteres.

Se selecciona si es una persona física o una persona jurídica (empresa, organismo, etc.).

El cliente puede solicitar que se le notifique la recepción y el canal que debe usarse. Para ello habrá que marcar el check “Notificar” y seleccionar el canal en el desplegable.

Marcando el check “Tiene representante”, se habilita los campos para informar de sus datos. También se puede incluir un segundo interesado/remitente vinculado al envío de documentos.

Se continúa informando en la parte correspondiente a “Asunto” y “Expone y solicita”.

Puede que una parte del documento a enviar, bien porque no se puede escanear o bien porque el cliente así lo solicita, deba ser enviado físicamente. En este caso se hará mediante carta certificada. Primero se admite la carta certificada en IRIS y a continuación se introduce el nº del certificado en el campo “Nº de transporte” de la aplicación ORVE.

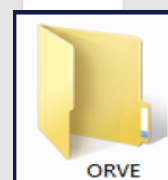
En el check “Documentación física soportes”, hay que informar lo que procede:

- **Documentación adjunta digitalizada:** solo se envía documentación digitalizada).
- **Documentación adjunta en soporte PAPEL (u otros soportes):** cuando además de los documentos digitalizados adjuntos, se envían por carta certificada documentos en soportes físicos (papel, pen drive, CD, etc.)



Adjuntar Ficheros

Una vez informados todos los campos obligatorios, hay que adjuntar los documentos escaneados. Estos se encuentran en la carpeta “Escáner / ORVE”. Se accede a través del botón “Anexos / Seleccionar fichero” de la aplicación ORVE.



Aparecen todos los documentos escaneados en el día, por lo que deben seleccionarse solo los que han de enviarse (siempre son los de la última línea). Es muy importante abrirlos para comprobar que son los correctos. Según se van adjuntando los ficheros, van apareciendo en la pantalla de ORVE.

En el caso de ser más de un fichero (máximo 5 ficheros por un total de 15 Mb), se pulsa “Añadir anexo” y se repite la operación para adjuntarlos.

Una vez subidos se hace doble clic encima del archivo y se abre para realizar una última comprobación antes de enviarlo y ver que es el que corresponde.

Preparar para Envío / Enviar

Introducidos todos los datos del Organismo destinatario, del cliente, del documento e insertado el o los documentos a registrar, pulsar “Preparar para envío”. ORVE presenta la información completa para su revisión.

Enviar

Pinchar en el icono “Enviar” para lanzar el documento a destino. Debe aparecer mensaje de “Enviado correctamente”.



Justificante para el Cliente

Enviado el registro aparece pantalla para visualizar e imprimir el justificante para el cliente.



Se procede a descargar el justificante para el cliente y aparece en la parte inferior izquierda “Justificante.pdf.”

Se pulsa sobre “Justificante.pdf” para visualizar el justificante de Registro (en ningún caso sirve como justificante de cobro) del documento previamente escaneado, cotejado y adjuntado al portal de Registro digital (ORVE) del MINHAP.



Dicho justificante debe imprimirse para entregar al cliente junto con el ticket de venta del servicio. Se imprime el justificante desde el icono impresora. En la oficina no se archiva ninguna copia y el cliente no tiene que firmar.

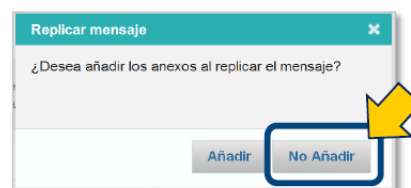
Una vez realizada la impresión del resguardo del registro/s del cliente, cerrar pantalla de visualización del resguardo, así como el portal de ORVE pulsando “Salir”.

Envíos que Superan el Límite de Tamaño

Si el documento supera las 40 páginas (una cara) o 20 hojas (doble cara) tamaño estimado de fichero menor a 10Mb (máximo que admite ORVE por fichero) se recoge el documento del cliente y se divide en 2 partes. Se escanean ambas partes como documentos distintos y así aparecerán separados en la carpeta de documentos escaneados. Con el primer documento se sigue el procedimiento descrito anteriormente. Se sigue todo el proceso como si de un documento se tratara hasta el final, es decir, hasta imprimir el resguardo del registro para el cliente. En este momento y antes de salir del Portal de ORVE se realiza la siguiente operativa para adjuntar la segunda parte del documento:

Como se trata del mismo cliente y del mismo Organismo destinatario, en la misma pantalla en la que se ha enviado e impreso el justificante del resguardo, se debe pulsar sobre el icono de “Replicar”.

Al replicar el registro lo que se hace es mantener todos los datos del cliente y el Organismo destinatario, pero no del fichero adjunto, puesto que se va a adjuntar la segunda parte del documento. Por todo esto, en el cuadro de “Replicar mensaje” se selecciona “No Añadir”.



De esta manera se vuelve a la pantalla de “Rectificación de registro” en la que aparecen todos los datos introducidos anteriormente y se informa en el campo “RESUMEN” del asunto, que este segundo registro es continuación del anterior, escribiendo el código del registro anterior.

Se adjunta la segunda parte del documento, siempre revisando los documentos a enviar y se sigue como en el registro anterior.

Gestión de Incidencias

Se inicia en el momento en que cualquiera de las oficinas de Correos que trabajan con la aplicación de ORVE haya realizado un Registro Electrónico a cualquiera de los Organismos adscritos al mismo y el citado Organismo haya rechazado el registro por causas achacables al proceso de envío en la oficina de Correos.

Estos motivos serán siempre relacionados con fallos en el proceso de cotejo de la información digitalizada que provoca que parte de la documentación no sea correctamente legible por el Organismo destinatario.

En estos casos no es posible solventarlo con el mismo fichero digitalizado en la oficina, y se requiere que el ciudadano vuelva a las oficinas de Correos a repetir la operativa de digitalización y envío al Organismo destinatario.

Los casos en que la incidencia no se deba al proceso de digitalización, sino al contenido o la forma en que se ha presentado, no se canalizan a través de Atención al Cliente de Correos (ATC), sino que la unidad tramitadora del Organismo destinatario se pone en contacto directamente con el ciudadano para hacerle la reclamación pertinente.

ATC aplica el procedimiento de comunicación con el ciudadano, repitiendo varios intentos a lo largo de 2 días y utilizando para ello todos los medios posibles (teléfono, email, móvil, etc.). En caso de no conseguirlo se envía un Bufofax a la dirección postal que figura en los datos personales de ORVE.

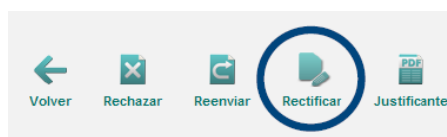
ATC una vez contactado el ciudadano, determina la oficina donde repetir el proceso de digitalización. ATC hace un reenvío en ORVE a la oficina destino de Correos.

En caso de que el ciudadano sepa a qué oficina volverá, y además sea distinta de la que realizó el trámite original, ATC debe hacer un reenvío del asiento registral a la nueva oficina. Para ello buscará en ORVE el asiento registral original, accederá a este y mediante la opción reenviar de ORVE lo mandará a la nueva oficina de Correos que ha indicado el ciudadano.

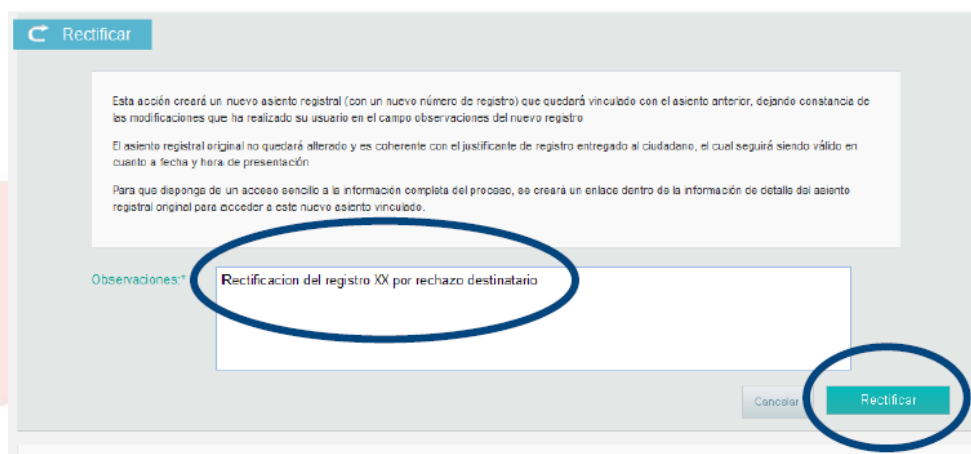
Una vez el ciudadano ha sido contactado por ATC, y tenga que volver a una oficina a rehacer el proceso de registro, se procederá a rectificar el registro en ORVE.

Rectificar Registros en ORVE

Dentro del proceso postventa de Oficinas, tras autenticación del usuario de Oficina, aparece la pantalla de ORVE. Se filtra en los campos habilitados de acuerdo a los criterios que se decidan, uno de ellos



es por “Número de registro”. Se añade el número que remitió ATC con los datos y a continuación se pincha encima del Registro para acceder a sus datos. Una vez dentro se pincha en el botón “Rectificar” del menú que aparece en la parte derecha. Se escriben las observaciones necesarias y se pincha el botón “Rectificar”.



Aparece un mensaje en color verde informando de que ya se puede editar el Registro.

Se buscan los ficheros PDF que hay que eliminar para adjuntar el nuevo escaneado. Se borra pulsando sobre la papelera. **No borrar el resto de documentos** anexos como firmas y justificantes originales.

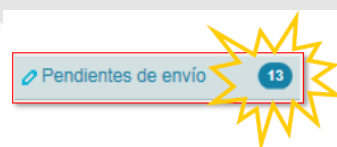
Una vez borrado, añadir anexo para adjuntar el nuevo documento escaneado. **Seleccionar fichero** donde se ha guardado el nuevo documento previamente escaneado a través del acceso directo escáner del escritorio.



Una vez cargado pinchar en “Preparar para envío”. Aparece la pantalla de haberse realizado la subida correcta del fichero a ORVE en color verde. Se pulsa sobre “Enviar” para firmar y enviar el documento de nuevo al Organismo destinatario. Aparece mensaje de envío correcto en verde, y la posibilidad de descargar el nuevo resguardo. Se pulsa “Descargar Justificante” de registro para visualizar PDF y “Abrir” para imprimir. Se visualiza el PDF del registro en el que aparece en la parte superior la correspondencia con el original para dejar constancia. Se imprime resguardo para el ciudadano y se cierra el PDF. Pulsando el botón “Salir” se abandonan la aplicación.

Pendientes de envío

Diariamente, al finalizar la jornada, hay que acceder a ORVE y comprobar que “Pendientes de envío” está a cero, si no es así se seleccionan y se procede a su envío.



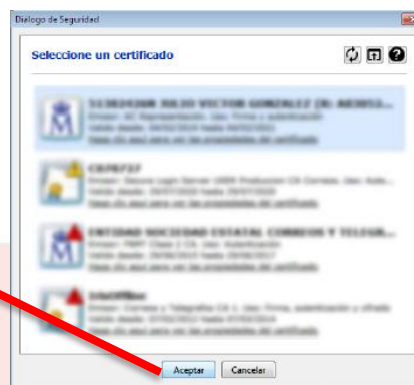
Si el envío de ORVE se encuentra en la bandeja “Pendiente de Envío”, entonces no se terminó de realizar el envío al destino por la oficina, simplemente quedó guardado, quedando pendiente el último paso de revisión de los datos y envío efectivo del mismo a destino.

Para enviarlos se accede a IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Servicios digitales>>ORVE y se pulsa sobre “Pendientes de envío”.

Únicamente se visualizan registros con una antigüedad máxima de 3 meses. En caso de que se quiera visualizar registros anteriores se debe marcar la casilla de “Antiguos”.

Se hace doble clic sobre la fila para consultar el registro y se pulsa “Enviar”. Se debe seleccionar el certificado (siempre que ORVE lo solicite) y se pulsa “Aceptar”.

Realizada esta operativa con todos los envíos del listado comprobar que el apartado “Pendientes de envío” está a cero.



17.1 ORVE CERTIFICADO ELECTRÓNICO FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE (FNMT) EMPRESAS

Correos envía a la AEAT (Agencia Estatal de Administración Tributaria), a través de ORVE, solicitud de Certificado Electrónico Cualificado de Representación de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

La solicitud de Expedición de Certificado Electrónico Cualificado de Representación que pueden presentar los clientes en las oficinas son de dos tipos: para **Personas jurídicas** y **Entidades sin Personalidad jurídica**.

Para su tramitación en ORVE se deben realizar dos procesos diferenciados, (la operativa se consulta en Conecta):

- Admisión de Registro Digital en IRIS.
- Envío por ORVE.

El cliente debe presentar la siguiente documentación, que hay que escanear y enviar por ORVE:

- Formulario de solicitud relleno y firmado.
- DOI (Documento Oficial de Identidad).
- Documentación original relativa a las facultades de representación y entidad representada, las fotocopias no son válidas.

Si la persona que realiza la solicitud no es la persona titular del certificado, deberá presentar una LEGITIMACION DE FIRMA PRESENCIAL ANTE NOTARIO para poder realizar el trámite.

Hay que verificar la identidad, con la documentación oficial de la persona que la aporta y asegurarse de enviar, junto al resto de la documentación escaneada, el documento con el que se identifica la persona que realiza el envío.

- Destino: AEAT (Agencia Estatal de Administración Tributaria) “No enviar a la FNMT”
- DIR3 (Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas): EA0028512

- Interesado (Persona Jurídica), e informa el NIF de la Entidad Representada, que figura en la documentación que se aporta.
- En el campo Asunto, informa: CERTIFICADOS FNMT.

La solicitud de Certificado digital de Persona Física de la FNMT NO se puede presentar en las Oficinas de Correos.

En ORVE se selecciona “Cambiar a Persona Jurídica”, se cumplimenta en “Interesado” los datos de la Empresa y en “Documento de Identificación” el CIF de la empresa.

Se debe marcar “Tiene representante”, cumplimentar los datos de la persona que presenta la solicitud y de la que se ha verificado la identidad y en “Asunto” escribir CERTIFICADOS FNMT. Una vez cobrada la Bolsa, entregar el justificante.



Hay dos tipos de Formularios, que siempre aportará el cliente:

- Solicitud de Expedición de un Certificado Electrónico Cualificado de Representación para **Personas Jurídicas** (DIR3 EA0028512).
- Solicitud de Expedición de un Certificado Electrónico Cualificado de Representación para **Entidades Sin Personalidad Jurídica**.

Envío de archivos de gran tamaño:

- En el momento de escanear los documentos, hay que tener en cuenta su tamaño, las limitaciones son:
 - Un máximo de cinco documentos por envío (sin límite de páginas, solo de megas).
 - Cada documento no puede “pesar” más de 10 MB (40 páginas/20 hojas aprox.).
 - Todos los documentos no pueden pesar más de 15 MB.
- En caso que la documentación tenga un tamaño superior, admitir en IRIS tantos envíos como sea necesario, para enviar la totalidad de la documentación aportada por el cliente e indicarlo en ORVE en el apartado de “Asunto”.

Ejemplo, la documentación digitalizada ocupa 40 MB:

- Admitir un envío en IRIS de hasta 15 MB y en ORVE indicar Asunto: CERTIFICADOS FNMT 1 de 3.
- Admitir un envío en IRIS de hasta 15 MB y en ORVE indicar Asunto: CERTIFICADOS FNMT 2 de 3.
- Admitir un envío en IRIS con el resto de MB y en ORVE indicar Asunto: CERTIFICADOS FNMT 3 de 3.

Presta atención al escanear la documentación para que la orientación sea la misma en todas las páginas, pares e impares.

Situaciones en las que se debe rechazar el servicio:

- Se solicita un Certificado de persona física.	Rechazar porque estos certificados no se pueden solicitar por este canal
- El ciudadano solicita un Certificado de empleado publico.	
- El ciudadano solicita un certificado de administrador único o solidario.	
- Si el ciudadano que entrega la documentación en Correos no entrega su DNI/NIE para digitalizarlo.	Rechazar porque la documentación es incompleta
- Si el ciudadano no presenta el formulario relleno electrónicamente de solicitud de Certificado de Persona Jurídica o Entidad Sin Personalidad Jurídica.	
- El ciudadano no presenta la documentación relativa a la entidad que se representa.	
- No se presenta la documentación relativa al representante.	

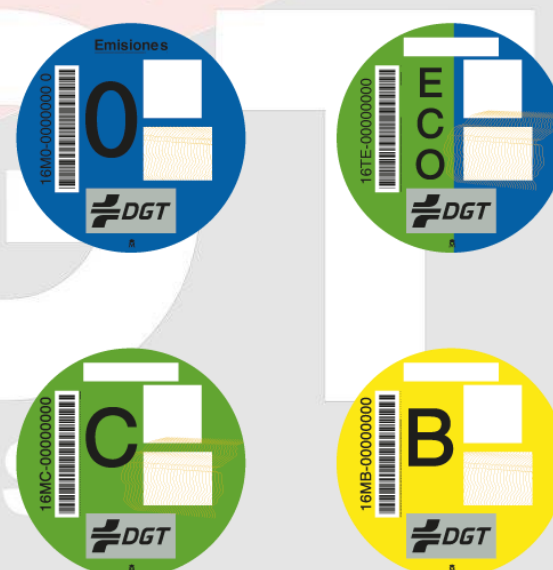
Para obtener más información sobre la documentación que debe aportar, el cliente puede consultar la página web de la FNMT: <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/certificado-de-representante/persona-juridica/acreditar-identidad/correos>

18. DGT

18.1 DISTINTIVOS AMBIENTALES DE LA DGT

Es posible adquirir en las Oficinas de Correos y de forma online a través de <https://tienda.correos.es/> el Distintivo Ambiental de la Dirección General de Tráfico gracias a un acuerdo de colaboración entre Correos y la DGT. 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 (4 para motocicleta y 4 para turismo) en función del impacto medioambiental de los vehículos.



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.

En las oficinas de Correos se pueden confeccionar hasta 15 distintivos ambientales de la misma matrícula en un periodo de un año, si un cliente precisa de un mayor número de impresiones deberá dirigirse a la DGT.

TURISMO	MOTOCICLETA
TURISMO CERO	MOTOCICLETA CERO
TURISMO ECO	MOTOCICLETA ECO
TURISMO C	MOTOCICLETA C
TURISMO B	MOTOCICLETA B

Dentro del menú de “Admisión” en el apartado “Solicitudes D.G.T.” se accede a “Impresión distintivo Medioambiental”. 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. Hay que 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. El distintivo tiene que colocarse con la cara de impresión hacia arriba, de forma que el logo de la DGT se introduzca primero en la impresora y la etiqueta lo último.



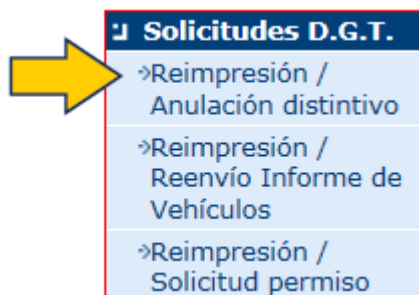
Se verifica que el documento se encuentra correctamente dispuesto en la impresora multifunción y se pulsa sobre “Impresión de Distintivo Medioambiental”.

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.

Reimpresión/Anulación

En caso que la impresión no se haya realizado y el distintivo no se haya deteriorado, se puede realizar una reimpresión en el mismo distintivo y con la misma numeración, accediendo en el menú de “Gestión” de IRIS a “Solicitudes DGT>>Reimpresión/Anulación distintivo.



Se captura el código de barras y se pulsa sobre “Reimprimir”. Esta operación se puede realizar en cualquier momento y no supone un incremento del importe a cobrar en la Bolsa del usuario. El sistema permite realizar 15 reimpresiones del distintivo, sin contar la impresión inicial.

En caso que la impresión haya sido defectuosa o el distintivo haya quedado inutilizado, se debe anular, accediendo en el menú de “Gestión” de IRIS a “Solicitudes DGT>>Reimpresión/Anulación distintivo. Solo es posible realizar la anulación del distintivo el mismo día de su venta. Se captura el código de barras y se pulsa en “Anular”. Una ventana emergente solicita la confirmación de la anulación, se acepta y se descuenta de forma automática de la bolsa, el importe del distintivo. En el ticket de compra queda reflejada la anulación. Una anulación no supone un incremento de las existencias en el almacén de la oficina.

Cuando el distintivo queda inutilizado y no puede reutilizarse, se procede a su destrucción segura. En caso que no se haya realizado ninguna impresión sobre él, se podrá reutilizar para otro vehículo.

En caso que se confeccione un nuevo distintivo con la misma etiqueta, se produce una nueva salida del almacén que se debe regularizar. Se tendrá que remitir un archivo de diferencias Retail a control.productos@correos.com solicitando el incremento de una unidad.

La anulación de operaciones requiere la autorización del Jefe de la Oficina. En caso que el usuario no tenga perfil de Jefe de oficina, IRIS mostrará un mensaje informando que la operación no está autorizada, debiendo solicitar la autorización por el procedimiento habitual de anulación de operaciones.

Consulta de operaciones

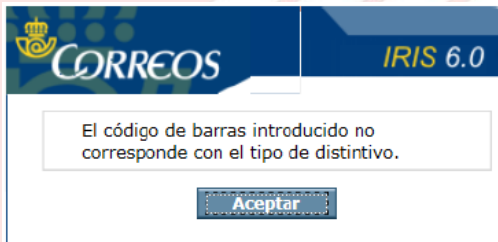
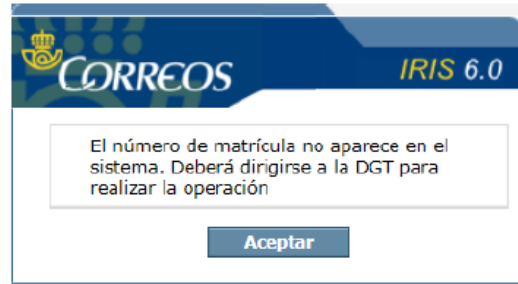
Desde el menú de “Gestión” de IRIS, en el apartado “Listados” se accede a “DGT operaciones” y se selecciona el botón “DGT Distintivos MA”. Para consultar las operaciones realizadas en la oficina, se informa un intervalo de fechas y se pulsa “Generar”. IRIS presenta un documento con todas las operaciones realizadas en la oficina en el periodo solicitado, donde se detalla el estado del distintivo ambiental confeccionado en la oficina.

- **ACTIVO:** estado de un distintivo que se ha confeccionado correctamente.
- **INACTIVO:** evento de alta de un distintivo anulado o cuando se ha confeccionado un nuevo distintivo.
- **ERRONEO:** evento de alta de un distintivo que ha sido reimpresso.
- **ANULADO:** estado de un distintivo anulado.

Identificación de errores

Si al realizar la búsqueda, una vez informada la matrícula, IRIS devuelve el mensaje:

La matrícula introducida corresponde a un vehículo no categorizado, ya sea por antigüedad o porque así consta en los registros de la DGT. No se puede imprimir la etiqueta y se informa al cliente que debe dirigirse a la DGT para realizar la operación.



Si al capturar el código de barras aparece el mensaje:

El código del distintivo que se ha capturado no corresponde a la categoría del vehículo que se ha informado, hay que verificar la categoría que se indica en el campo "tipo de distintivo" es la misma que la que aparece en la etiqueta adhesiva.

Cualquier error de funcionamiento que impida la impresión de distintivos en la oficina debe comunicarse al CAU, dando de alta una incidencia en PoST, con el código G0 de la oficina.

18.2 DUPLICADO DEL PERMISO DE CIRCULACIÓN

En las oficinas de Correos los ciudadanos pueden solicitar a la Dirección General de Tráfico (DGT) la confección de un duplicado del permiso de circulación de un vehículo.

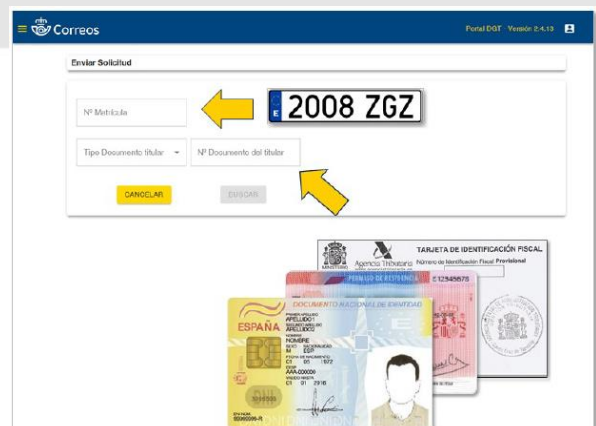
Solo se puede tramitar, en las oficinas de Correos, una solicitud de duplicado del permiso de circulación en los siguientes casos:

- EXTRAVÍO.
- DETERIORO.
- SUSTRACCIÓN (del permiso de circulación, no del vehículo; de un vehículo robado no se puede gestionar la solicitud de duplicado).

Para obtener un duplicado por cualquier otro motivo, distinto de los indicados, que requiera modificación de datos, del domicilio, cambio de servicio o por reformas efectuadas en el vehículo, el cliente deberá dirigirse a la Delegación Provincial de Tráfico.

Consulta de tramitabilidad

Mediante una consulta al registro de vehículos de Tráfico se verifica si procede tramitar un duplicado, o por el contrario existe alguna limitación sobre el vehículo que impide gestionar la solicitud a través de la oficina de Correos.



El usuario de la oficina accede al menú de Admisión de IRIS>>Solicitudes D.G.T. > Duplicado Permiso de Circulación, donde cumplimenta la información necesaria, que debe facilitar el solicitante:

- Número de matrícula (números y letras, sin guiones ni puntos).
- Tipo de documento (NIF, NIE, CIF u Otros).
- Número de documento del titular del vehículo.

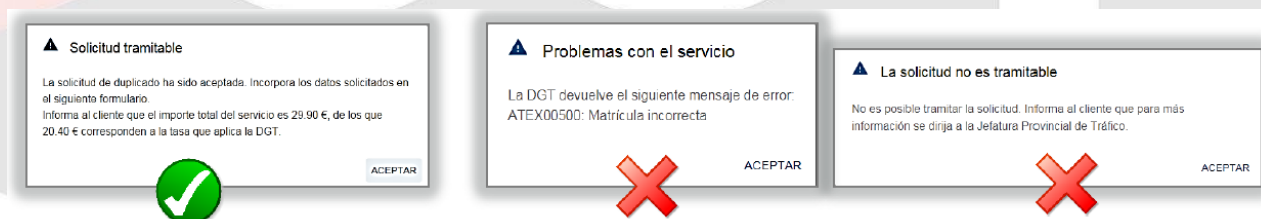
Si los datos informados difieren de los existentes en el registro de vehículos de Tráfico, o existe alguna anotación sobre el vehículo que impida la tramitación en Correos, se informará al usuario con el aviso “La solicitud no es tramitable”. Si el solicitante desea ampliar información y conocer el motivo deberá dirigirse a la Jefatura Provincial de Tráfico, en Correos no se dispone de más información.

En caso que hubiera un problema con el servicio, tras la consulta de tramitabilidad se presenta en la pantalla el mensaje de error con el texto “Problemas con el servicio”. A continuación se indica una referencia y una breve descripción del motivo de error “ATEX00XXX: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx”.

En el mensaje se informa al usuario del tipo de error y en algunos casos se puede solucionar en el momento con el cliente en la oficina (ejemplo: se graba una matrícula incorrecta). En otros casos se deberá dar la incidencia al CAU para su resolución (ejemplo: incidencias técnicas). Cuando no sea posible obtener el duplicado en la oficina, tras consulta con el CAU, se deberá remitir al cliente a la Jefatura Provincial de Tráfico para tramitar su solicitud.

La comunicación de la incidencia al CAU se realiza por PoST en APLICACIONES>>ETRAMITE_DGT.

Si la información del vehículo introducida es correcta y no existe ninguna limitación a realizar el trámite en Correos, se presenta al usuario una pantalla de aceptación de la solicitud. A continuación se solicita la documentación al solicitante. Los documentos a presentar deben ser originales y estar en vigor. No son válidos los documentos caducados. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para esta tarea.



Según la condición del solicitante se deberá presentar la siguiente documentación:

- Lo solicita el titular del vehículo y es una persona física:
 - DOI*.
- El titular del vehículo es una persona jurídica y lo solicita el representante o persona autorizada de la empresa:
 - Tarjeta de identificación fiscal.
 - DOI* del representante o autorizado.

- El titular del vehículo es una persona física y lo solicita una persona que ha sido autorizada por el titular del vehículo:
 - DOI* del titular del vehículo.
 - DOI* del autorizado.

(*)DOI: Documento Oficial que acredita la Identidad, documentos aceptados:

- DNI o Pasaporte.
- Permiso de conducir español.
- Permiso de residencia, para extranjeros no comunitarios.
- Permiso de residencia o Pasaporte o Documento de su país junto al certificado de inscripción en el registro Central de Extranjeros, para extranjeros comunitarios.

Cumplimentación de solicitud

Se selecciona el motivo de la solicitud que indique el solicitante marcando una opción del menú desplegable:

- EXTRAVÍO.
- DETERIORO.
- SUSTRACCIÓN.

Se informa el correo electrónico del cliente, donde recibirá el formulario de la solicitud y la autorización provisional de circulación, o se selecciona la opción de imprimir en oficina. Se informan los datos del destinatario y el domicilio en el que se desea recibir el duplicado del permiso de circulación. Este destinatario puede ser diferente al titular del vehículo y a su domicilio. La dirección aquí indicada no implica un cambio de domicilio del vehículo.

En la pantalla se presenta la información del vehículo, se comprueba que el titular sea el solicitante, si así lo ha indicado y en caso de ser una persona autorizada se marca el check “Persona Autorizada” y se le identifica informando los datos de su DOI.

Titular del Vehículo Persona Autorizada

Si el titular del vehículo es una persona jurídica se informan los datos del representante o persona autorizada que solicita el duplicado.

Al pulsar sobre el botón de “Aceptar Formulario”, que solo se activará cuando todos los campos estén cumplimentados, se solicita la firma del cliente en la tableta digitalizadora, el cliente comprueba sus datos y si son correctos firma en el espacio indicado. Al cliente se le presenta también en la pantalla el importe total del servicio. Se acepta la pantalla de la firma para finalizar y enviar a Tráfico la petición de duplicado, en este momento la operación ya no se puede anular por lo que se deberá haber informado al cliente antes de confirmar la operación.

El usuario puede conocer el importe del servicio consultando las tarifas publicadas en Conecta.

De forma automática se genera el formulario de la solicitud por la impresora multifunción de la oficina, o se envía por email, que contiene:

- Fecha y Hora.
- Oficina de presentación.
- Importe a pagar.
- Motivo de la solicitud.
- Matrícula del vehículo.
- Fecha de matriculación.
- Nº de bastidor.
- Dirección de envío del permiso de circulación.
- Nº de envío pre-registrado.
- Nº de código de servicio de la DGT.
- Descripción del servicio prestado por la DGT e importe.
- Firma del solicitante que se ha digitalizado.
- Condicionado de servicio y alusión al RGPD.

A continuación de la solicitud del duplicado se genera el documento “Autorización Provisional de Circulación”, por la impresora multifunción de la oficina, o se envía por email. Esta autorización contiene los datos generales y técnicos del vehículo. Tiene una validez de 15 días naturales desde su expedición y sustituye al permiso definitivo, que el cliente recibirá en su domicilio. Contiene un Código Seguro de Verificación (CSV) mediante el cual, el cliente, puede descargarse el permiso provisional durante el periodo de vigencia del mismo en la página web de Correos <https://www.correos.es/DGT>, donde deberá seleccionar la consulta del documento “Autorización provisional de circulación”.



Mi Oficina Castellano

Servicios DGT

Aquí puedes consultar, descargar e imprimir tu documentación.

Si desea consultar un documento debes introducir:

- [Autorización provisional de circulación](#)
- [Informe de vehículo](#)



Mi Oficina Castellano

Consulta de Permiso de Circulación Temporal

Con esta herramienta puedes consultar un documento generado por Correos

Si desea consultar un documento debes introducir:

- Número de matrícula del vehículo
- El código seguro de verificación que aparece en el documento
- Valida el código captcha

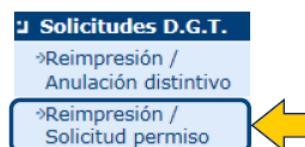
Matrícula del vehículo

Código seguro de verificación (CSV) ?

Verificación anti-bot
¿Problemas para usar reCAPTCHA? [Pulsa aquí para usar otro captcha.](#)

En caso de impresión defectuosa o si por algún fallo técnico no se ha generado, pero el importe del servicio si ha subido a la bolsa del usuario, se debe realizar una reimpresión del documento. La reimpresión solo se podrá realizar en la oficina donde se realizó la solicitud y en el mismo día en que se solicitó (hasta el cierre de la caja de oficina).

Para realizar una reimpresión, o reenvío por email, de la documentación se accede en el menú de Gestión de IRIS a Solicitudes DGT >> Reimpresión / Solicitud permiso. A continuación selecciona tipo de trámite, documento e informa nº de matrícula:



- Tipo de Trámite (Solicitud de Duplicados).
- Tipo Documento (Permiso Provisional o Solicitud Duplicado).
- Nº Matrícula (la que se ha indicado en la solicitud).

En caso de reenvío por email, se muestra un campo editable con el correo electrónico que se ha informado en la solicitud. El email se puede modificar para solventar posibles errores de escritura o en la recepción de los documentos por el destinatario.

Una vez completados los campos se activa la tecla de “REIMPRIMIR/REENVIAR”, y se pulsa para finalizar.

Si la impresión ha sido correcta se continúa cobrando la bolsa de usuario. Al cobrar la bolsa del usuario se genera justificante de pago (ticket) donde se muestran dos conceptos:

- **CÓDIGO DE SERVICIO:** Tráfico es quien cobra por el servicio, se indica el CIF de la DGT, no está sujeto al pago de IVA, o impuesto equivalente.
- **DUPLICADO DGT:** Importe del servicio en Correos, se indica también el nº de envío pre-registrado, en el que el cliente recibirá en el domicilio indicado el duplicado del permiso de circulación, sujeto al pago de IVA, o impuesto equivalente (solo se generará la factura completa de este servicio).

Se imprime y entrega al cliente el justificante de pago (o factura completa, si lo solicita), junto al formulario de solicitud y la “Autorización provisional de circulación” de la DGT, excepto si ha solicitado recibirlo en su email.

CORREOS

SOLICITUD DE DUPLICADO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN

Hola, aquí te presentamos los datos que nos has facilitado para solicitar el duplicado del permiso de circulación por el siguiente número: **carros/mi/matricula/info-emision**

La Dirección General Tráfico informa que la tasa con número > es adquirida y asignada al trámite de duplicado del permiso de circulación del vehículo <matricula>

Tipo de tasa:
Cuantía:

El solicitante autoriza a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (Correos) a liquidar en su nombre con el Organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico el importe de la tasa pública aplicable a la prestación del servicio.

Dirigido a:
< Destinatario (nombre y apellidos)>
< Dirección, >
< Código postal / localidad >

La dirección indicada no implica un cambio de domicilio del vehículo, únicamente será utilizada para el envío del permiso de circulación.

El Permiso de Circulación será entregado en los próximos días en el domicilio indicado. Puedes consultar el estado del envío en la web de Correos: www.correos.es, introduciendo el código número de envío en el localizador de envíos.

Estos son los detalles de tu solicitud: Oficina de admisión:
Localidad:
Fecha - Hora:
Importe a pagar:

Y estos son los datos de tu vehículo: Matrícula del vehículo:
Fecha de Matriculación:
Número de bastidor:

Protección de datos

Antes de solicitar este servicio en Internet por Correos personalizamos tus datos a: Personalizar el contenido de las comunicaciones.
Para poder cumplir con las obligaciones legales en materia de protección de información personal en Internet, utilizamos cookies.
Para obtener más información sobre el uso de cookies, visita www.correos.es o www.correos.es/cookies.
Si no deseas utilizar cookies, puedes configurar tu navegador para que no acepte cookies, pero esto puede afectar a algunas funcionalidades de Internet.
Para conocer los contenidos y gestión de cookies de este sitio, visita www.correos.es/cookies.
Este sitio web utiliza cookies para mejorar tu experiencia de navegación y para analizar el uso del sitio. Gestionando tus preferencias puedes cambiar algunas de estas cookies.
El responsable de la información de Cookies es Correos, S.A. Puedes obtener más información visitando www.correos.es.

Firma y aceptación
Ayuda y condiciones de uso de los servicios

Gracias por confiar en Correos.

Solicitud

AUTORIZACIÓN PROVISIONAL DE CIRCULACIÓN

Matrícula: [REDACTED] Fecha expedición: 20/03/2019 09:55:19
HE: L43JAF1U3XKXZ912532M2

DATOS GENERALES

Fecha de Matriculación: 28/05/2013 Jefatura: MADRID
Titular: [REDACTED]
Marca: KTM Modelo: KTM 690 DUKE
Tipo: MOTOCICL 2 RUEDAS S SID. Bastidor: [REDACTED]
Color: NO DISPONIBLE
Plazas: 2
Servicio: PART-SIN ESPECIFICAR
Propulsión: GASOLINA Procedencia: FAB NACIONAL
No CVF: 434 Cilindrada: 690 Masa Máxima: 350

DATOS TÉCNICOS

Tipo: KTM 690 DUKE Variante: A2 Versión: N.A.
Contraseña Homologación: E1 2002/24/2003/00
Masa Máxima en Carga: 350 Masa en Circulación: 85 CO2: 89.0
Potencia Nota Máxima: 59 Relación Potencia/Peso: 31 Plazas de pie: --

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 26.1.a del Reglamento General de Vehículos (Real Decreto 2622/1998, de 23 de diciembre) el presente documento constituye una autorización provisional de circulación del vehículo, que sustituye al permiso definitivo, ostentando sus mismos efectos con las siguientes condiciones:
a) Tendrá validez de 15 días a partir de la fecha de expedición.
b) Siempre debe ir acompañado de la Tarjeta de Inspección Técnica del Vehículo en vigor, así como de la restante documentación que, conforme a la normativa vigente, debe llevar consigo el conductor.
c) El presente documento no es válido para realizar trámites administrativos.
d) Si observa algún error en los datos generales, técnicos o en el servicio al que se destina el vehículo, debe solicitar su rectificación antes de la expedición del Permiso de Circulación definitivo.

*** VÁLIDO HASTA 04/04/2019 ***

Podrá descargarse el permiso provisional durante el periodo de vigencia del mismo, en la página WEB de Correos: <http://www.correos.es/DGT>, información del CVF que figura en este mismo documento y la
Código Seguro de Verificación (CSV): [REDACTED]

Autorización provisional de circulación.

18.3 INFORME DE VEHÍCULOS DGT

En las oficinas de Correos los ciudadanos pueden solicitar a la Dirección General de Tráfico (DGT) los informes:

- Técnico completo de un vehículo.
- Vehículos a nombre de un titular.

Para tramitar la solicitud el usuario de la oficina debe acceder desde el menú de Admisión de IRIS a Solicitudes DGT >> Informe de Vehículos.

Seleccionar Tipo de informe y motivo:

- **Tipo de informe.** En la pantalla se presentan al usuario los dos tipos de informes que se pueden solicitar en las oficinas de Correos, debe marcar uno de ellos, según el tipo de informe se solicitará una información u otra al cliente:
 - Técnico Completo de Vehículo.
 - Vehículos a mi nombre.
- **Motivo de Solicitud.** En la pantalla se le presentan al usuario los posibles motivos por los que se va a realizar la solicitud, se debe seleccionar uno de ellos:
 - Posible adquisición del vehículo.
 - Certificado de no titularidad del vehículo para otras administraciones y entidades.

Solicitudes D.G.T.

- >Impresión distintivo Medioambiental
- >Duplicado Permiso de Circulación
- >Informe de Vehículos

- Verificación de datos técnicos y administrativos y entidades.
- Investigación de vehículos implicados en siniestro o colisión.
- Abandono de vehículo en la vía pública.

Una vez seleccionados se activa el botón “ACEPTAR”, se pulsa para continuar. Se muestra una ventana informativa con el texto "Antes de proseguir. Informa al cliente que el importe total del servicio es XX,XX €, de los que XX,XX € corresponden a la tasa que aplica la DGT." Se informa al cliente está conforme se pulsa “ACEPTAR” para continuar.

Informe Técnico Completo de Vehículo

El solicitante, según su condición, deberá presentar la siguiente documentación:

- Persona física en su nombre:
 - DOI*.
- Persona física que ha sido autorizada por otra persona:
 - DOI* del autorizado.
 - Documento acreditativo de la representación.
- Persona jurídica:
 - Tarjeta de identificación fiscal.
 - Acreditación de la representación.
 - DOI* del representante o autorizado.

(*) El DOI es el Documento Oficial que acredita la Identidad, son documentos aceptados:

- DNI o Pasaporte.
- Permiso de conducir español.
- Permiso de residencia, para extranjeros no comunitarios.
- Permiso de residencia o Pasaporte o Documento de su país junto al certificado de inscripción en el registro Central de Extranjeros, para extranjeros comunitarios.

Los documentos deben estar en vigor. No son válidos los documentos caducados. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para esta tarea. Una vez comprobada la validez e informados los datos necesarios, se devolverá la documentación al cliente y no se realizará copia, escaneo ni custodia en papel de documento alguno.

Al usuario se le presenta una pantalla donde debe introducir la siguiente información:

- Medio para recibir la documentación:
 - Imprimir en oficina.
 - Enviar por email (marcado por defecto, se debe introducir dos veces para evitar informarlo erróneamente).
- Datos del solicitante:
 - Tipo de DOI (DNI, NIE o CIF).
 - Número de DOI.
 - Nombre/Razón social.

- Apellidos (en caso de CIF no se requiere).
- Solicitante Autorizado. Al marcarse se desplegarán campos de texto para capturar sus datos (tipo de DOI, número e DOI, nombre y apellidos). Este check se mostrará marcado siempre que se seleccione como tipo de DOI un CIF, siendo obligatorio identificar al representante/autorizado. También se presenta un check de “Declaración Responsable” con el texto *"El representante declara que dispone de autorización del solicitante para pedir este trámite en su nombre"* (este mensaje se mostrará también en la tableta al capturar la firma y en el formulario que se entregará al solicitante), se debe marcar para poder continuar.
- Vehículo. Se debe seleccionar sólo una de las tres opciones, según el dato que el cliente aporte:
 - Matrícula (seleccionada por defecto).
 - Bastidor.
 - NIVE (Número de Identificación de Vehículos).

Una vez cumplimentados todos los datos se activa el botón “ACEPTAR”, se pulsa para continuar.

Informe Vehículos a mi nombre

Este informe sólo lo puede solicitar físicamente el interesado en persona. Según la condición del solicitante deberá presentar la siguiente documentación:

- Persona física:
 - DOI.
- Persona jurídica:
 - Tarjeta de identificación fiscal.
 - Acreditación de la representación.
 - DOI del representante.

Al usuario se le presenta una pantalla donde debe introducir la siguiente información:

- Medio para recibir la documentación:
 - Imprimir en oficina.
 - Enviar por email (marcado por defecto, se debe introducir dos veces para evitar informarlo erróneamente).
- Datos del solicitante:
 - Tipo de DOI (DNI, NIE o CIF).
 - Número de DOI.
 - Nombre/Razón social.
 - Apellidos (en caso de CIF no se requiere).
 - Datos del solicitante autorizado. Solo se muestra al marcarse CIF como tipo de DOI. Se informa el tipo de DOI, número e DOI, nombre y apellidos, y se presentará la frase *"El representante declara que dispone de autorización del solicitante para pedir este trámite en su nombre"* (este mensaje se mostrará también en la tableta

al capturar la firma y en el formulario que se entregará al solicitante), la desactivación impedirá finalizar la solicitud.

Una vez cumplimentados todos los datos se activa el botón "ACEPTAR", se pulsa para continuar.

Tras aceptar el formulario se muestra un AVISO en el que se indica "*Solicita el importe al cliente y pulsa Aceptar para continuar. Esta operación no se puede cancelar.*" Se acepta el aviso para continuar y se procede a capturar la firma del cliente en la tableta digitalizadora. En la tableta se muestra la siguiente información:

- Fecha/Hora.
- Nombre/Codired de la oficina.
- Tarifa (Tasa de la DGT + precio del servicio de Correos).
- Tipo de Informe.
- Número de Identificador del Vehículo (sólo en caso de informe completo de vehículo, se mostrará la Matrícula, Bastidor o NIVE).
- Nombre y Apellidos o Razón social del solicitante.
- Email (en caso de que se haya seleccionado la opción de envío por email).
- DOI de la persona que realiza el trámite.

Si el solicitante es una persona AUTORIZADA también se mostrará la leyenda "*El representante declara que dispone de autorización del solicitante para realizar este trámite en su nombre*". Hay que aceptar la ventana de la firma para finalizar.

En el momento de aceptar la ventana de captura de la firma del cliente, la solicitud es enviada a la DGT y no se puede cancelar. La DGT devuelve la información solicitada y aplica la tasa al cliente por la prestación del servicio.

En el caso que se muestre un mensaje informando que la solicitud no se puede tramitar, con el texto "*La solicitud no es tramitable. No es posible tramitar la solicitud. Informa al cliente que para más información se dirija a la Jefatura Provincial de Tráfico*". Se devuelve el importe al cliente y se le remite a la Jefatura provincial de Tráfico donde le ampliarán información, en las oficinas de Correos no se puede tramitar el informe solicitado.

Cuando la DGT no devuelve a Correos el informe por causas técnicas, se muestra un aviso informando del error con el texto "*ERROR. Informa al cliente que en estos momentos no se puede tramitar la solicitud. Tras despedirlo, comunica la incidencia al CAU*". El usuario de la oficina deberá dar de alta una incidencia en PoST para su resolución por el Centro de Atención al Cliente de Correos (CAU).

En caso que todo sea correcto la DGT devuelve el Informe solicitado, se genera de forma automática por la impresora multifunción de la oficina, junto al formulario de la solicitud de Informe de Vehículos, o se envían por email si así se ha solicitado. Solo se genera un original de cada documento para el cliente, en la oficina no se guardará ningún papel.

Formulario de Informe de vehículos. Contenido:

- Tipo de informe y motivo de la solicitud.
- Número de tasa.
- Identificador del informe.
- Tipo de tasa: 4.1.
- Cuantía de la tasa XX €.
- Referencia a la liquidación de la tasa por parte de Correos "*El solicitante autoriza a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (Correos) a liquidar en su nombre con el Organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico el importe de la tasa pública aplicable a la prestación del servicio*".
- Información y Código para descargar el documento por el cliente "*Puedes descargar el informe del vehículo durante 30 días naturales, en la página web de Correos: <https://www.correos.es/DGT>. Deberás informar el número de documento de identidad del solicitante y este código de identificación:...*"
- Oficina de admisión: Codired / Denominación de la oficina.
- Localidad.
- Fecha / Hora.
- Importe total a pagar (Tasa DGT + coste del servicio de Correos).
- Nombre y apellidos o razón social del solicitante.
- DOI de solicitante.
- Email (solo si lo facilita el cliente).
- En caso que la solicitud la realice una persona por representación se incluirá su identificación (nombre, apellidos y DOI, y la indicación de que dispone de autorización del solicitante para pedir el trámite en su nombre).
- Información del uso de los datos personales del cliente por parte de Correos.

Informe de vehículos. Contenido:

- Informe del Vehículo. Incluye toda la información administrativa, identificación del titular, municipio donde está domiciliado el vehículo, historial de ITV, kilometraje, número de titulares, cargas... así como datos técnicos, puntuación EuroNCAP y mantenimiento que conste en el Registro de vehículos respecto al vehículos solicitado.
- Informe de Titularidad de Vehículos (Vehículos a mi nombre). Este informe o certificado, reflejará los vehículos que en el momento de la consulta consten a nombre del interesado. Únicamente se reflejarán los datos de los vehículos activos, que no estén en situación de baja.

Reimpresión/Reenvío

La reimpresión solo se podrá realizar en la oficina donde se realizó la solicitud y en el mismo día en que se solicitó (hasta el cierre de la caja de oficina). Para realizar una reimpresión, o reenvío por email, de la documentación se accede en el menú de Gestión de IRIS a Solicitudes DGT. A continuación selecciona el trámite y documento:



- Tipo de Trámite.
 - Informes de Vehículos.
- Tipo de informe.
 - Técnico Completo (se solicita el identificador del vehículo).
 - Vehículos a mi nombre (se solicita el DOI del titular).
- Tipo Documento.
 - Solicitud.
 - Informe DGT.

En caso de reenvío por email, se muestra un campo editable con el correo electrónico que se ha informado en la solicitud. El email se puede modificar para solventar posibles errores de escritura o en la recepción de los documentos por el destinatario. Una vez completados los campos se activa la tecla de “REIMPRIMIR/REENVIAR”, y se pulsa para finalizar.

En caso que la impresión o envío por email sea correcta y no sea necesario reimprimir ni reenviar se procede a cobrar bolsa al cliente. El importe del servicio sube a la bolsa del usuario presentando dos conceptos diferenciados:

- Importe por el servicio de Correos, sujeto al pago de IVA. Se indica también el código de identificación para la consulta en la web de Correos.
- Importe de la tasa de la DGT y la mención de que no está sujeto al pago de IVA. En el justificante de pago se indica el CIF de la DGT.

Se cobra la bolsa de IRIS por el procedimiento establecido para el resto de productos, permitiendo el pago por todos los medios aceptados por Correos.

Se imprime y entrega al cliente el justificante de pago (o factura completa, si lo solicita), junto al formulario de solicitud y el Informe de la DGT, excepto si ha solicitado recibirlo en su email.

Solicitud

Informe Técnico Completo

Informe de Vehículos a mi nombre

19. VENTA DE BILLETES RENFE



Correos y Renfe han firmado un acuerdo para la venta de billetes de trenes AVE y de larga y media distancia a través de la red de oficinas de Correos con la colaboración de agencias de viajes autorizadas.

Este acuerdo se enmarca en la nueva estrategia de Correos de poner a disposición de instituciones, administraciones y empresas todo

el potencial que ofrecen las oficinas como canal de distribución y venta de productos y servicios por su capilaridad y total cobertura territorial de España y acercarlos así a la ciudadanía.

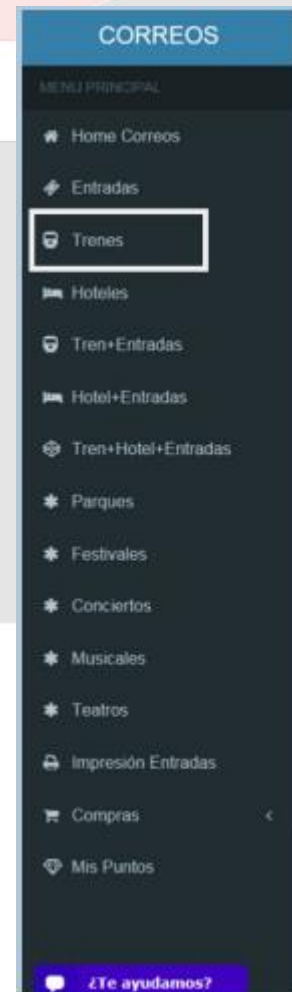
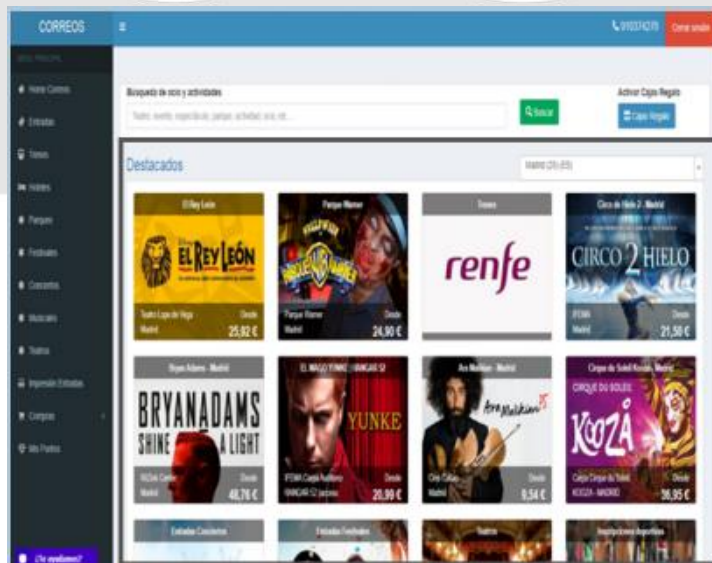
Para Renfe, este acuerdo supone el cumplimiento de su objetivo de servicio público esencial en tanto que, del total de oficinas de Correos en las que se van a poner a disposición billetes a los usuarios de transporte ferroviario, 1.297 se encuentran en zonas rurales o de baja densidad de población en las que residen más de 15 millones de personas y no existen actualmente puntos de acceso para la obtención presencial de billetes de tren.

Proceso de venta de billetes de tren

Desde la Plataforma de Venta de entradas, Correos permite a sus clientes la compra de billetes de tren de RENFE en oficinas.

Accedemos a través del menú de Admisión de IRIS: Otros servicios>>Venta de entradas.

Hay que introducir Usuario y Contraseña como en el resto de las aplicaciones externas. Y se accede a la pantalla de Inicio de la plataforma de Venta de entradas. Es posible entrar seleccionando “RENFE” desde Destacados o pulsando la opción “Trenes” en el Menú principal.



Se muestra pantalla de selección de origen, destino, fecha del viaje y número de pasajeros (adultos y niños). Después de completar la información hay que pulsar en “Buscar”. Aparecen las opciones de billetes de tren según los filtros establecidos. Pulsando en “Más tarifas” se despliegan las restantes tarifas disponibles, ampliándose la oferta de viaje con más trenes y precios.

Una vez confirmada la elección de trenes, hay que indicar los datos de los pasajeros introduciendo nombre y apellidos de cada uno de ellos. Pulsando después el botón “Confirmar datos de los pasajeros”. Se muestra el resumen de la venta, con la información del tren y de los pasajeros. Si todo es correcto se selecciona “Continuar con la reserva”.

Con toda la información rellena se introducen los datos del comprador y se pulsa “Subir Compra a Bolsa Correos”. La compra sube a Bolsa Correos y hay que pulsar “Continuar” y realizar el cobro al cliente.

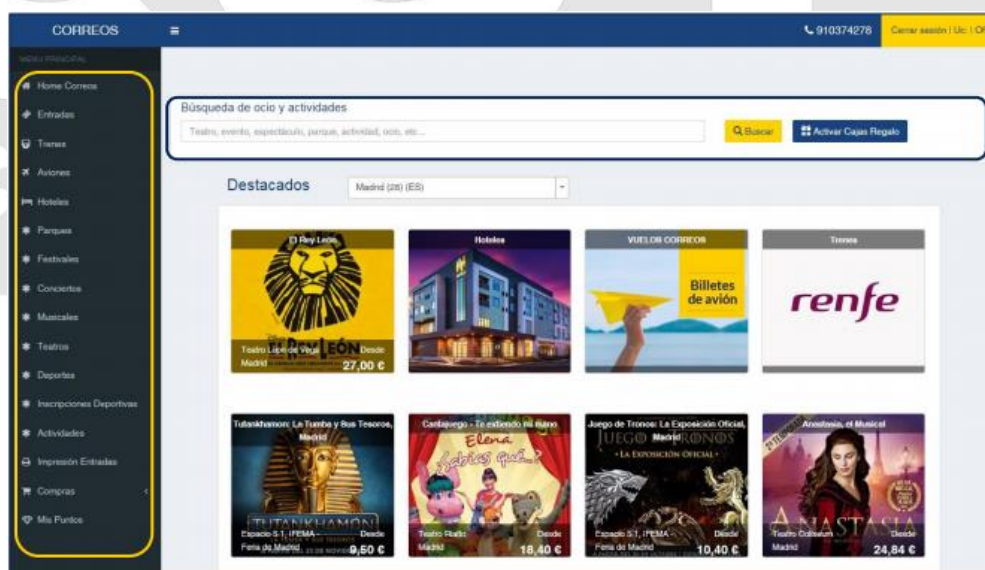
El cobro del importe de la venta realizada desde la plataforma de Venta de entradas se hará siempre a través de la aplicación IRIS.

20. ENTRADAS Y VIAJES

En esta plataforma de Venta de entradas se pueden vender, entradas para festivales, conciertos, teatros, deportes, etc..., billetes de avión, tren (RENFE, visto en el punto anterior a este “19”) y estancias en hotel; de forma individual, y además se pueden enviar como regalo a la dirección que indique el cliente. Se pueden comprar también de forma online en la web <https://entradas.correos.es/>, proceso que se desarrollará en el Tema 8.

Se accede desde IRIS >>Admisión>> Otros servicios >> Venta de entradas. Es posible el acceso también desde “Llamadas a sistemas externos>>Entradas y viajes o Llamadas a sistemas externos>>Ocio y Loterías>>Entradas y viajes”. Cliqueando en “Venta de Entradas”, la aplicación solicita identificación del usuario como en el resto de aplicaciones externas.

Una vez que se accede a la plataforma desde el Menú de la página de la plataforma se elige lo que solicita el cliente. El menú está situado a la izquierda de la pantalla. También hay un buscador para localizar la



ciudad en la que se desea asistir al espectáculo, deporte, etc.

El cobro del importe de las ventas realizadas desde la plataforma de Venta de entradas se hará siempre a través de la aplicación IRIS.

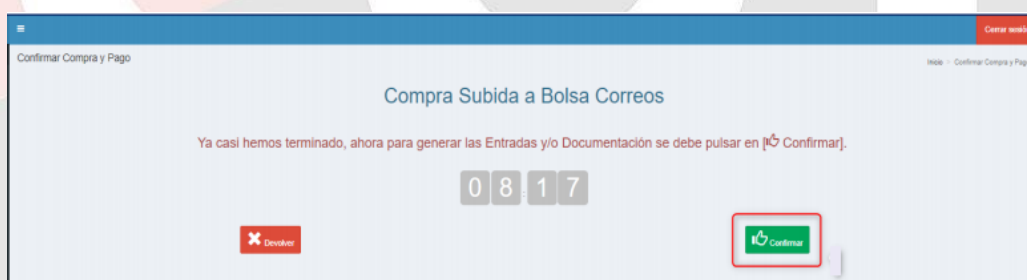
Pasos para la venta de “Festivales, conciertos y teatros numerados I”

1. Se elige el producto que el cliente desee.
2. A continuación se selecciona “mes del evento” “día del evento” y “hora de la sesión del evento”.
3. Se marca la categoría de las entradas (platea, palco, anfiteatro...) y se procede a elegir nº butacas.
4. A continuación hay que elegir tipo de entrada (normal, promo...), nº de entradas y aparece resumen del importe total de compra.
5. Hay dos opciones para selección de asiento, manual o automática (Siempre se priorizará que los clientes vayan sentados juntos). La selección automática elige los asientos al azar y

la manual aparece leyenda de butacas, se eligen las butacas manualmente y muestra resumen de lo seleccionado. Tras esta sección se pulsa el botón “comprar”.



6. Aparece resumen de la compra y si todo es correcto se procede a pulsar “subir compra a bolsa Correos”. Subida la compra a bolsa se pulsa “confirmar”.

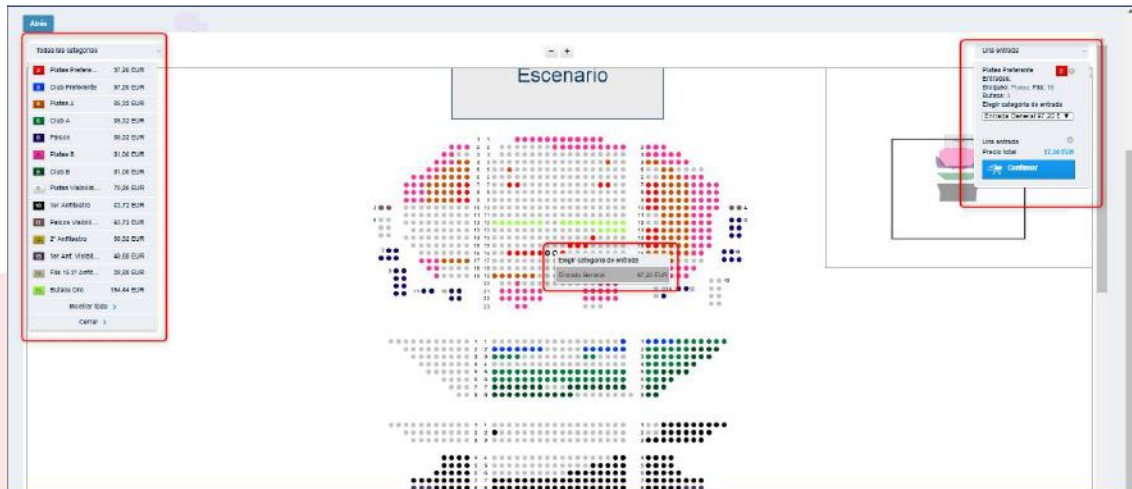


7. En la siguiente pantalla aparece resumen de la compra y opción de “Cancelar compra y BAJA en la bolsa de Correos” o “Impresión Entradas”. Marcando la opción “Impresión Entradas” permite descargar las entradas en el ordenador o visualizar las entradas para su impresión. Se imprimen y se entregan al cliente.

Pasos para la venta de “Festivales, conciertos y teatros numerados II”

1. Se selecciona “mes del evento” “día del evento” y “hora de la función”.
2. A la izquierda de la pantalla aparece un menú desplegable con todos los tipos de entradas disponibles. Tras pinchar en la butaca deseada, se debe pinchar en “Entrada

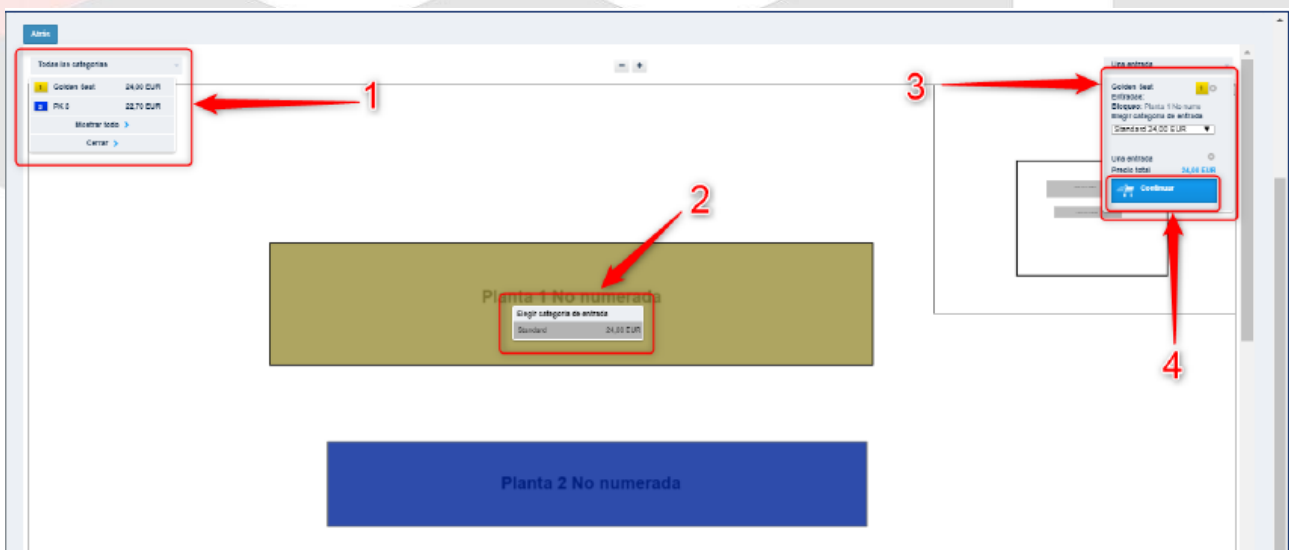
general”. Se despliega un menú arriba a la derecha con un resumen de lo seleccionado. Hay que pulsar “continuar” para ir a la siguiente pantalla.



3. En la siguiente pantalla aparece el tipo de entrada seleccionada, tiempo restante para terminar de hacer la venta, resumen de compra y los botones “No procesar reserva compra” para cancelar y “Subir Compra a Bolsa Correos” para continuar con la compra.
4. A continuación se confirma la compra ya subida a bolsa y se pasa a la pantalla siguiente donde hay opción de “Cancelar compra y BAJA en la bolsa de Correos” o “Impresión de entradas”, pulsando imprimir permite descargar las entradas en el ordenador o visualizar las entradas para su impresión. Se imprimen y se entregan al cliente.

Festivales, conciertos y teatros sin numerar

1. Se selecciona la fecha del evento deseada y la sesión.
2. El cuadro (1) es un desglose de los tipos de entrada que tiene el evento. Hay que seleccionar el tipo de entrada deseada (2). Al seleccionarla, se abre un cuadro arriba a la derecha con los datos de la entrada seleccionada (3), se pulsa “continuar” (4).



3. En la pantalla siguiente aparece resumen de la compra con el tiempo restante de bloqueo de la reserva y botones para no procesar la reserva o subir la compra a la bolsa correos, se sube la compra a bolsa.
4. A continuación se confirma la compra y en la pantalla siguiente aparece resumen del precio total de la compra, botón para cancelar compra y para imprimir entradas, marcando imprimir da opción de descargar en el ordenador o visualizar las entradas para su impresión. Se imprimen y se entregan al cliente.

Comprar Warner

1. Se elige mes del evento, en la fecha del evento seleccionada aparecen todos los tipos de entradas que ofrece Warner, se selecciona la deseada pulsando sobre ella.
2. Marcar la cantidad de entradas deseada y proceder a la siguiente pantalla pulsando el botón "seleccionar entradas".
3. Aparece resumen de compra y botones para no procesar la reserva o subir la compra a la bolsa correos, se sube la compra a bolsa.
4. En la siguiente pantalla se muestra tiempo restante del bloqueo de la compra y pulsando "confirmar" se continua a la siguiente pantalla con resumen del precio total de la compra, botón para cancelar compra y para imprimir entradas.
5. Marcando imprimir da opción de descargar en el ordenador o visualizar las entradas para su impresión. Se imprimen y se entregan al cliente.



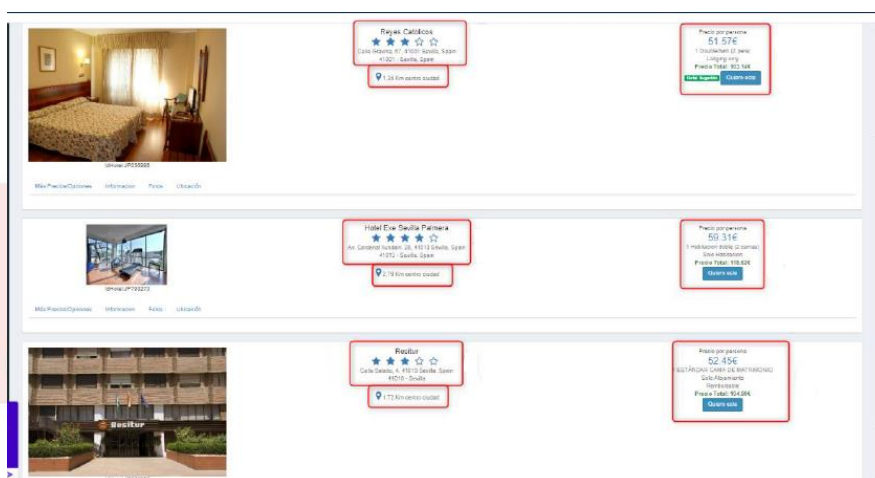
Deportes

1. Seleccionando en el menú la categoría Deportes se selecciona el ocio deseado.
2. Hay que elegir mes de disfrute del ocio, fecha y hora del evento, tipo de entrada, precio por cada tipo de entrada, cantidad de entradas y aparece el importe por las entradas y se avanza a la siguiente página pulsando "seleccionar entradas".
3. En esta pantalla muestra tiempo restante de la compra, subtotal de la compra y botón para no procesar la reserva o subir la compra a la bolsa correos, se sube la compra a bolsa para pasar a la siguiente pantalla.
4. Aparece de nuevo el tiempo restante del bloqueo de la compra, "devolver" o "confirmar", confirmando se pasa a pantalla con resumen del precio total de la compra, botón para cancelar compra y para imprimir entradas.
5. Pulsando Imprimir da opción de descargar en el ordenador o visualizar las entradas para su impresión. Se imprimen y se entregan al cliente.

Comprar hotel

1. Seleccionar categoría Hotel en el menú, después marcar destino, nº de adultos, fecha de Entrada y de Salida y pulsar "Buscar".
2. En caso que haya niños en la reserva, seleccionar en nº de niños y su edad, si hay más de una habitación, pulsar el número de habitaciones y se rellenan los datos de las habitaciones procediendo de nuevo a buscar.

3. Aparece listado de hoteles. En el primer cuadro se ven las estrellas del hotel, la dirección, distancia al centro etc. SIEMPRE SALDRÁ LA MEJOR OFERTA LA PRIMERA. Informar al cliente del precio total, precio por persona, tipo de habitación y condiciones (reembolsable o no reembolsable, si incluye desayuno etc.).



4. Al pulsar en “Más precios” aparecen las diferentes opciones de habitación disponibles y precio de la habitación seleccionada, “Información” muestra información del hotel, “Fotos” se pueden ver fotos del hotel y “Ubicación” indica la ubicación del hotel y sus alrededores.
5. Con todo visualizado, pulsar “Quiero este” y se procede a la reserva, aparece un cuadro resumen de las condiciones del hotel y el precio total.
6. A continuación, hay que introducir los datos de los pasajeros y confirmando se sube compra a la bolsa de correos.
7. En la siguiente pantalla se muestra el tiempo restante de la reserva y botones para “devolver” y “confirmar”, confirmando se pasa al resumen de la compra con las opciones de “cancelar compra” e “impresión entradas”.
8. Al marcar impresión da opción de descargar en el ordenador o visualizar las entradas para su impresión. Se imprimen y se entregan al cliente.

Comprar avión

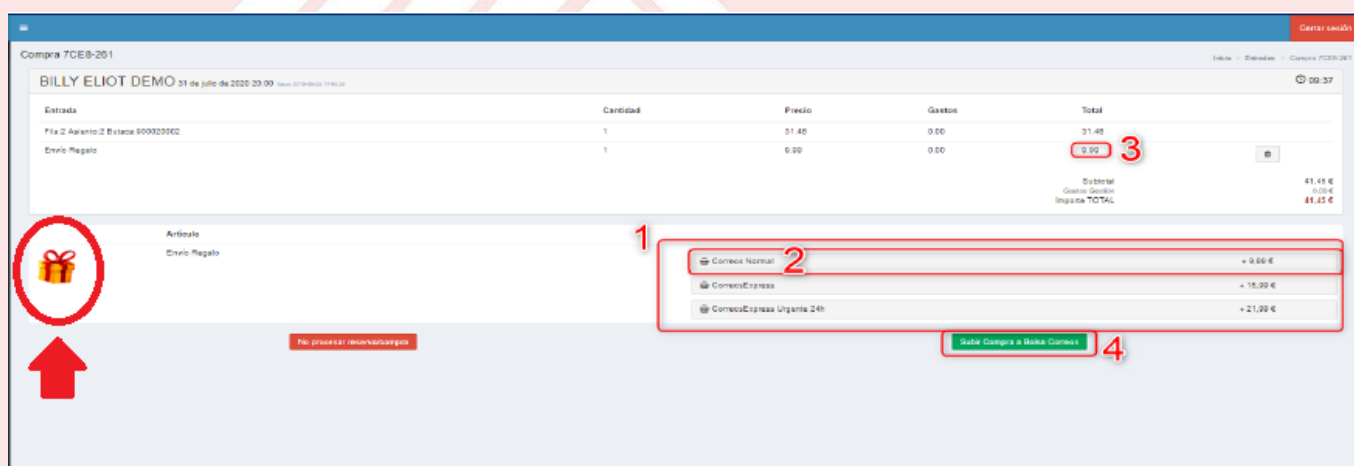
1. Elegir la categoría aviones en la pantalla, a continuación, la opción del vuelo (ida y vuelta o sólo ida), aeropuerto de origen y de destino, fechas, nº de personas que van a viajar, clase de vuelo (turista-business –primera) y pulsar “Buscar”.
2. El sistema muestra todos los vuelos disponibles con las características introducidas. Permite delimitar la búsqueda mediante las opciones de la pantalla (precio máximo, escalas, clase, compañías o franja horaria). Una vez el cliente elige el vuelo, pulsar “Reservar”.
3. Aparece pantalla con la información de los vuelos elegidos. Pulsar “Siguiente”, completar datos de los pasajeros, aceptamos la ley de protección de datos y pulsar “Comprar”.
4. Aparece resumen con el precio de compra y de billetes. Subir el producto a bolsa.
5. Se muestra pantalla con tiempo restante del proceso de compra y botón para devolver y confirmar compra, confirmando, la aplicación traslada la pantalla a una nueva con

resumen de la compra y opción de “cancelar compra” e “impresión entradas”, imprimiendo permite descargar en el ordenador o visualizar las entradas para su impresión. Se imprimen y se entregan al cliente.

Regalos Correos

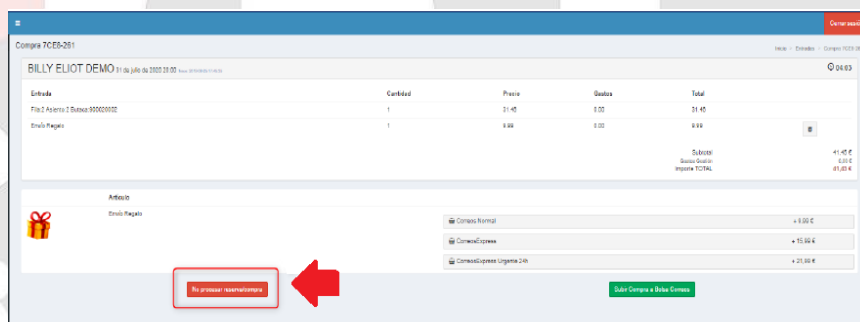
En todo proceso de compra, en pantalla se podrá solicitar un regalo de Correos y recogerlo en tienda o que llegue a domicilio.

1. Tipos de envío regalo (1), elegir Correos Normal-Correos Express o Correos Express 24h (2), se suma automáticamente al total de la factura (3) y hay que subir compra a Bolsa Correos (4).
2. Hay que rellenar datos y elegir el tipo de Envío regalo (Oficina o domicilio).



Cancelar compra

En esta pantalla permite cancelar el proceso de compra y la aplicación se traslada a la página principal. En caso de que la compra ya se haya realizado y se quiera cancelar, siempre se podrá cancelar sin coste adicional el mismo día que se haya efectuado la compra.



Finalización de Compra

El importe total de la venta sube a la bolsa de IRIS del usuario que ha accedido a la plataforma Venta de Entradas, y debe realizar su cobro como en cualquier otra compra, entregando el Ticket de compra que genera la báscula, está admitido el pago con tarjeta.

Descarga de Entradas

Una vez finalizada, la compra, las entradas se imprimirán por la impresora del sistema.

Consulta de Operaciones

Se consultan en la página de Venta de entradas y salen todas las de la oficina desde la que se está consultando.

Cancelación de Operaciones

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 24 horas desde su adquisición, para lo que hay que localizar la entrada accediendo a la plataforma Compras >> Compras Confirmadas, seleccionando y cliqueando en cancelación de compra. Se generará un abono al cliente que subirá a la bolsa de IRIS donde se debe liquidar, entregando el importe, según la forma de abono realizada en la compra, retirando la entrada al cliente y entregándole el ticket de abono que imprime la báscula.

Cancelación de eventos

En caso de cancelación de eventos, por causas mayores, el cliente será contactado desde la plataforma y le indicarán la forma de devolución del importe, en caso de no ser así el cliente ha de ponerse en contacto con el teléfono 910374278 y le atenderán y solucionarán la incidencia. En ningún caso se devuelven los importes en la oficina por esta causa.

20.1 CAJA REGALO SORPRESA

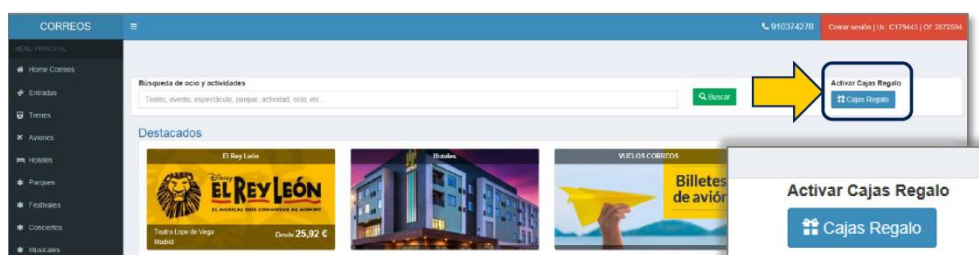
Es una caja regalo sorpresa de viajes Waynabox, que contiene un viaje a una ciudad Europea, en el que el cliente no descubrirá su destino hasta pocos días antes de viajar.

Todos los viajes incluyen vuelo de ida y vuelta y dos noches de alojamiento a un destino sorpresa. El cliente puede elegir los vuelos y excluir destinos a los que no quiera viajar, también tendrá la opción de añadir desayuno, seguro de cancelación y otras funcionalidades que se pueden consultar a través de su página web: www.waynabox.com.

Este producto tiene tres precios de venta, dependiendo del aeropuerto de salida del viajero.

- TIPO A: salida desde Madrid o Barcelona.
- TIPO B: salida desde Málaga, Alicante, Valencia y Palma de Mallorca.
- TIPO C: salida desde Bilbao y Sevilla.

Para realizar una venta acceder a IRIS>> Llamadas a sistemas externos>>Entradas y viajes o Llamadas a sistemas externos>>Ocio y Loterías>>Entradas y viajes". También es posible el acceso desde IRIS >>Admisión>> Otros servicios >> Venta de entradas. Y se pulsa sobre "Cajas Regalo (Activar Cajas Regalo)".



Informar el código que figura en la caja en el campo Nº Ref. Caja Regalo capturándolo con el lector de códigos de barras, leído el código de barras pulsar “Continuar”.

Informar datos del comprador, teléfono y correo electrónico. Si el cliente desea enviar la caja regalo por correo (Paq Estándar) selecciona e indica la dirección, tiene un coste adicional. Pulsar sobre “Subir Compra a Bolsa Correos” para continuar.



En la siguiente pantalla se muestra tiempo restante del proceso de compra y botón para devolver y confirmar compra. Pulsar “Confirmar” para finalizar e imprimir documentación y el importe sube a bolsa.

Anular Compra

Acceder a IRIS>> Llamadas a sistemas externos>>Entradas y viajes o Llamadas a sistemas externos>>Ocio y Loterías>>Entradas y viajes”. También es posible el acceso desde IRIS >>Admisión>> Otros servicios >> Venta de entradas. Pulsar sobre “Compras Confirmadas”. Elegir la referencia de compra y pulsar “Cancelar compra”. La anulación subirá a la bolsa con importe negativo.

21. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELEFONÍA y FIBRA

En las oficinas de Correos se prestan servicios de contratación de productos de telefonía y fibra y recarga con operadores como O2, Pepephone...

21.1 PEPEPHONE

Contratación de productos del operador de telefonía Pepephone. A través de la herramienta "Llamadas a sistemas externos" se accede a la web de contratación de Pepephone o a través de Llamadas a sistemas externos>>Telefonía>>Pepephone,. El acceso al servicio se realizara con el ID de usuario y la contraseña. Los productos para contratar en Correos de este operador son:

- Móvil.
- Fibra.
- Fibra + Móvil:



El proceso de admisión es similar para cada uno de los servicios:

- Si se selecciona **Contratación MÓVIL**, se informa al cliente de las características del producto y su tarifa, siguiendo los pasos de las diversas pantallas, cliente nuevo o ya lo es, si quiere conservar su número o solicita otro nuevo:
 - Si quiere conservar su número hay que introducirlo y elegir la forma de pago de su contrato actual “contado o prepago”, en caso de prepago introducir el ICC de su tarjeta.
 - Si solicita un número nuevo puede elegir (el que se muestra, otro nº distinto, otro nº que contenga cuatro dígitos seguidos elegidos por el cliente).

Elegir el formato de la nueva SIM y pulsar CONTINUAR. A continuación, cumplimentar el formulario con la información del cliente, indicar la cuenta bancaria donde domiciliar los recibos y pulsar de nuevo CONTINUAR.

- Si se selecciona **Contratación FIBRA**, se inicia la contratación realizando diversas preguntas al cliente y marcando las respuestas:
 - Si ya es cliente informar su documento.
 - Si tiene teléfono fijo seleccionar operador y nº.
 - Si dispone de ADSL seleccionar el operador.

A continuación, pulsar CONSULTAR. Para comprobar la cobertura introducir la dirección (tipo de calle, nombre, número y población). Si no existe cobertura el producto no se puede contratar. Si existe cobertura verificar la dirección y pulsar en CONTINUAR.

Informar al cliente de las características del producto y tarifa, y si está conforme pulsa CONTRATAR y después CONTINUAR.

En caso que no se pueda contratar Fibra en ese domicilio ofrecer un producto alternativo (ADSL o Fibra simétrica), informar al cliente de las características del producto y tarifa, y si está conforme pulsar en CONTRATAR y después CONTINUAR.

Cumplimentar el formulario con la información del cliente, indicar la cuenta bancaria donde domiciliar los recibos y pulsar de nuevo CONTINUAR.

- Si se selecciona **Contratación FIBRA + MÓVIL**, se informa al cliente de las características del producto y su tarifa y si está conforme pulsar en CONTRATAR.

Preguntar al cliente y marcar sus respuestas:

- Si ya es cliente informar su documento.
- Si tiene teléfono fijo seleccionar operador y nº.
- Si dispone de ADSL seleccionar el operador.

Para comprobar la cobertura introducir la dirección (tipo de calle, nombre, número y población). Igual que en el proceso de contratación de FIBRA, tras la comprobación de la cobertura, si no se puede contratar el producto en esa dirección, informar o se presenta otra opción (ADSL o Fibra simétrica).

Preguntar al cliente si quiere conservar el nº de móvil o quiere nuevo nº, marcar su respuesta y pulsar CONTINUAR.

Cumplimentar el formulario con la información del cliente, indicar la cuenta bancaria donde domiciliar los recibos y pulsar de nuevo CONTINUAR.

La finalización de la contratación de todos los productos finaliza de la misma forma, descargando el contrato e imprimiendo dos copias (una para Pepephone y otra para el cliente), después pulsando DESCARGAR MANDATO, e imprimiendo dos copias (una para Pepephone y otra para el cliente). Se recoge la firma del cliente en la copia para enviar a Pepephone (la oficina no se queda con ningún documento). Pulsar FINALIZAR y cerrar la aplicación pulsando SALIR.

Regresar a IRIS, cobrar la Bolsa a importe cero y entregar el ticket al cliente. Enviar original del Contrato y el Mandato SEPA a Pepephone en un sobre de servicio.



Admitir en IRIS un envío, Paq Estándar, con cargo al contrato de la Subdirección de Red de Oficinas (Contrato: 54000734-Cliente: 60017665) con Remite (la Oficina de Correos de contratación) y Destino (PEPEPHONE –Dpto. de Archivo (Globalia) Carretera El Arenal – Lluçmajor, km. 21,5 07620 Lluçmajor (Baleares))

Teléfono de atención al usuario de Oficina 911 333 215:

- Para comunicar incidencias operativas.
- Dudas sobre cómo proceder a la hora de tramitar un contrato con un cliente.
- Cualquier otra pregunta de índole comercial sobre los productos de Pepephone en Oficinas.

21.2 O2

Telefónica ha creado una marca para cubrir la diversidad y necesidades del cliente en territorio nacional, se comercializa en Correos entre otros. Ofrece:

- Móvil.
- Móvil + Fibra.

The logo for O2, consisting of a large blue 'O' and a smaller blue '2' to its right.

Operativa

Se accede a la página de contratación de O2 a través de IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>O2 o Llamadas a sistemas externos>>Telefonía>>O2 y se introduce el mismo usuario y contraseña que para el acceso a IRIS.

Elegir la opción que le interese al cliente (Móvil o Fibra + Móvil).

Consultar la cobertura introduciendo la dirección del cliente (código postal, calle, número, portal, escalera, planta, puerta).

Introducir datos del titular (Documento (DNI y fecha de nacimiento, NIE, país y fecha de nacimiento o CIF y razón social), nombre y apellidos del titular, teléfono y email de contacto). Seleccionando "Ver detalles" permite consultar las características del producto.

- **Tarifa Móvil:** Comprobar si ya tiene móvil con otra compañía y pedir el número para comprobarlo si solicita portabilidad, para ello tendrá que facilitar el SMS que le llegará en el momento.
- **Tarifa Fibra y Móvil:** Comprobar si ya tiene móvil o fibra y preguntar si quiere contratar alguna línea adicional. Solicitar número fijo y móvil si solicita portabilidad.

Introducir los datos y dirección de facturación (cuenta bancaria: nombre del titular de la cuenta y número de cuenta) e informar de que recibirá la SIM en su domicilio (solicitar dirección para envío de SIM e instalación en caso de Móvil + Fibra).

Imprimir 2 copias del contrato que el cliente debe firmar (una para el cliente y otra para enviar a O2 junto con la documentación escaneada del cliente).

Cobrar bolsa en IRIS a coste 0 y entregar ticket al cliente.

Enviar documentación a O2 en un sobre de servicio como Paq Estándar a Apartado Postal, con cargo a contrato de la Dirección Adjunta de Operaciones (Contrato 54000734-Cliente 60017665) con Remite (la Oficina de Correos de contratación) y Destino (Tuenti Technologies S.L. Apartado de Correos 2036, 28770 Colmenar Viejo).



Para Admitir el envío seleccionar el número de apartado en IRIS.

Atención a Oficina en el 900202056 (de lunes a domingo de 9 a 22h) para consulta o errores en la tramitación, el usuario debe identificarse con el código de la oficina. El resto de consultas y gestiones las debe hacer el cliente directamente con O2.

El cliente no recibe la SIM de O2 en el momento, se envía por Correos a la dirección que indica en el registro. El plazo de entrega es de 24 h a 48 h por correo certificado.

21.3 APLICACIÓN DE RECARGAS (TELECOR)

En las oficinas de Correos se puede hacer recarga de móviles y/o tarjetas de operadores como Movistar, Vodafone, Orange, Yoigo, entre otros, a través de la aplicación de recargas Telecor.

El acceso se hace desde la pantalla de inicio de IRIS se pulsa en “Llamadas a sistemas externos” y en la ventana emergente se selecciona “Recargas Telecor” o Llamadas a sistemas externos>>Telefonía>>Telecor.



Para acceder no se utiliza el usuario corporativo, como en otras aplicaciones, sino un número de usuario específico cuya alta, baja o modificación deberá solicitarla el director de la oficina, por correo electrónico.

- 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).

En la primera pantalla se presentan las opciones posibles (Recargas / Consulta Operaciones / Datos Prepago / Cambiar Contraseña).

A continuación, se selecciona el operador con el que se quiere realizar la operación. Una vez seleccionado hay que introducir el nº de teléfono o tarjeta:

- En el caso de los operadores de móviles es el número de teléfono.
- En el caso de tarjetas recargables, es el número de tarjeta o PIN (sólo los 9 primeros dígitos) que figura en el reverso de la misma.

Características comunes a todas las **tarjetas recargables**:

- Para realizar llamadas interprovinciales o al extranjero, desde CUALQUIER TELÉFONO (fijo, móvil o cabinas públicas).
- Son tarjetas recargables (recarga mínima de 5€ y máxima de 150€).
- Sin coste de establecimiento ni de mantenimiento.
- Tarifa distinta según se utilice el acceso 900, 901 o 91.

Rellenos los datos se pulsa “Enviar” y se introduce el “Justificante de Pago” en la validadora, aceptando para validar. Se entrega copia al cliente, no quedando copia para la oficina.

Para anular una recarga pulsar “Anular” y rellenar los datos (clave de recarga, nº teléfono e importe) y pulsar “Enviar” y se devuelve importe al cliente. Ante cualquier incidencia en la anulación contactar con el CAU.

Pago por Internet (Paysafecard)

- Seleccionar el Operador y se cargan los importes disponibles (10, 25, 50, 100€)
- Seleccionar el importe elegido por el cliente y pulsar el botón ENVIAR.
- Una vez que pulsado el botón Aceptar, se obtiene el ticket de venta con el PIN.

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, es similar al pago en efectivo.

No es una tarjeta. Es un código PIN de 16 dígitos (salen impresos en el justificante de la recarga). 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

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€.

Si el cliente desea mayor nivel de seguridad al realizar sus pagos por Internet, puede proteger su cupón Paysafecard con una contraseña secreta, que le será solicitada cuando se vaya a realizar el pago.

En caso de que el titular detecte la sustracción o uso ilícito de su tarjeta, deberá informar de ello a Paysafecard, con el fin de intentar bloquear el crédito restante. Las operaciones con cargo al crédito asociado a la Paysafecard realizadas entre el momento de la sustracción o el uso ilícito hasta la comunicación a la Entidad, correrán por cuenta del cliente.

Paysafecard permite pagar en divisas en tiendas web internacionales (en la web de Paysafecard están disponibles los tipos de cambio vigentes en cada momento) al realizar compras en más de 2.500 sitios web de todo el mundo.

Por seguridad una vez emitido el justificante de recarga/activación de código PIN, éste no se puede anular, y en ningún caso se aceptarán devoluciones de este producto. Por tanto, es necesario confirmar que el cliente desea un cupón Paysafecard, así como el importe deseado del mismo. La única opción permitida será la de Recarga. Este producto no admite devoluciones ni anulaciones.

No existe límite para comprar recargas Paysafecard.

La recarga se realiza seleccionando el operador, el importe elegido (10-25-50 o 100) y pulsando “Enviar” se obtiene el ticket de compra. A continuación se introduce el “Justificante de Pago” en la validadora que se entrega al cliente, no quedando copia para la oficina.



Algunas veces no imprime el PIN que hay que dar al cliente para poder utilizar la recarga. La oficina debe poner incidencia en el POST y Telecom y desactivar ese PIN ni impreso para que no se haga uso de dicha recarga virtual.

En caso de error al intentar utilizar el cliente un código PIN Paysafecard, puede acudir al servicio de Atención al Cliente de Paysafecard, en el teléfono 902550592 o contactar por email en info@paysafecard.com.

24.4 DISASHOP

Correos ha establecido un acuerdo de colaboración para la comercialización de productos de telefonía móvil en de la red de oficinas a través del proveedor DISASHOP. Este servicio no se ofrece en toda la red.

Tipos de servicios:

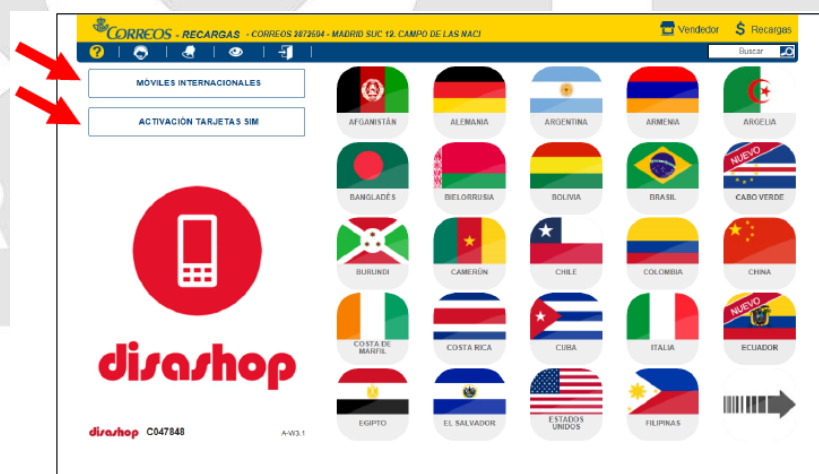
- Recargas Internacionales de líneas de telefonía móvil.
- Activación de tarjetas SIM de telefonía.

Tener especial cuidado, la recarga internacional, una vez realizada, no se puede anular. Las tarjetas SIM de telefonía están a disposición de los clientes en la oficina con valor "0", las cuales adquieren valor una vez que se activan y se recargan por primera vez. Correos vende el producto del proveedor, lo que significa que a partir del momento de la venta cualquier consulta o necesidad del cliente deberá ser resuelta por éste directamente con el comercializador de la tarjeta o el proveedor del servicio de telefonía y no con Correos.

El acceso a la Aplicación Disashop se hace desde IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>DISASHOP o Llamadas a sistemas externos>>Telefonía>> DISASHOP, se informa Usuario y Contraseña y se pulsa "Iniciar sesión". El usuario deberá ser siempre el mismo que ha iniciado la sesión en IRIS.

Seguidamente se muestra el menú principal de la página de DISASHOP con las dos opciones de comercialización de productos:

- Móviles Internacionales (Recargas).
- Activación de Tarjetas SIM (Venta de tarjeta).



Recarga Móvil Internacional

Para realizar una recarga de saldo a un teléfono móvil se pulsa sobre Móviles Internacionales en el menú principal.

Se consulta al cliente el país donde tiene dada de alta la línea de telefonía y se selecciona pulsando sobre la bandera con el nombre del país en la zona inferior, también se puede utilizar el buscador de la parte superior derecha para localizar el país.

Se mostrarán los operadores de telefonía del país para los que se puede realizar la recarga de saldo y se seleccionará el que indique el cliente.

Se teclea el número de teléfono (el prefijo del país aparecerá informado) y se selecciona el importe a recargar, a través de los importes destacados o a través desplegable que aparece en la casilla. En la pantalla se informará, en caso que el operador lo requiera, el importe mínimo de recarga.

Antes de confirmar la operación se le solicitará el importe al cliente, no se permite la anulación de la recarga una vez efectuada, y si todo esta correcto se pulsa sobre “Hacer recarga”.

Si la operación se ha finalizado se mostrará una pantalla que indica que la recarga se realizó con éxito, con el importe de la misma.

Se cierra la pantalla de DISASHOP para regresar a IRIS, realizar el cobro de la Bolsa y entregar el ticket al cliente.

Activación de Tarjeta SIM

Para activar una tarjeta se pulsa sobre Activación de tarjetas SIM. Se mostrarán los tipos de tarjetas que se comercializan y se selecciona la que el cliente ha solicitado.

Se cumplimenta la siguiente información:



Datos del cliente (sin omitir ninguno)		Datos de la tarjeta SIM
Nombre	Nacionalidad	Según el tipo de tarjeta la aplicación solicitará uno o varios códigos de los que vienen impresos en el embalaje de la tarjeta (ICCD, PUK, Teléfono...).
Primer apellido	Código postal	
Segundo apellido	Provincia	
Tipo documento	Fecha de nacimiento	Tipo de tarifa a contratar, se mostrará un desplegable con las tarifas disponibles, una vez seleccionada se mostrará el importe a cobrar por la primera recarga.
Número de documento	Sexo del cliente	

A continuación se pulsa sobre “enviar” y en la ventana emergente “Aceptar” para finalizar la activación. Seguidamente se muestra el importe a cobrar como una recarga en la tarjeta, junto al número de teléfono. Se cierra la aplicación de DISASHOP y se regresa a IRIS para cobrar la Bolsa del usuario y se entrega del ticket al cliente junto a la tarjeta SIM.

Informes

Dentro de la aplicación de DISASHOP se dispone de un menú para consultar las operaciones realizadas por el usuario, se accede pulsando sobre “Vendedor”.



- **Informe de operaciones:** según la selección de filtros que se determine se muestra en pantalla de forma detallada un listado de operaciones realizadas. El informe se puede enviar por email, exportar a Excel o guardar en PDF. Se puede contrastar esta información en IRIS, en *Servicios Generales*. Al cierre de caja, se puede consultar en *Otros Servicios*.
- **Últimas transacciones:** pulsando sobre el icono del “OJO” se accede al listado de las últimas transacciones.

Incidencias

Cualquier incidencia de funcionamiento en IRIS se deberá gestionar mediante una petición en POST. Para realizar cualquier consulta sobre los productos de telefonía de DISASHOP el usuario puede dirigirse al teléfono 902 013 886 o al 981 055 210.

22. ENDESA

Correos cierra un acuerdo comercial con Endesa que abre una nueva etapa en la relación de la compañía con la empresa energética, complementando así los acuerdos ya existentes para el cobro y envío de recibos y facturas. Gracias a este acuerdo, se comienza a comercializar los servicios de luz, gas o el servicio dual (luz y gas) de Endesa, en toda la red de oficinas de Correos, pudiéndose contratar los siguientes servicios:

- **Luz.**
- **Gas.**
- **Dual** (luz y gas) contratación simultanea de las dos tarifas anteriores.

Se procede desde IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>ENDESA y se tiene que introducir el ID de usuario y su contraseña, accediendo a la página propia de Endesa.

Se marca el suministro a contratar, se selecciona NIF o NIE informando el del cliente y se pulsa “Consulta”.

Hay que informar el nº Cups (Código Universal de Punto de Suministro), que figura en la factura y consta de 20 o 22 dígitos precedidos de las letras ES. Si se desconoce el código, pulsar “Buscar Cups” y rellenar los datos de la vivienda y pulsar “Buscar”. A continuación hay pulsar sobre “Seleccionar”.



Se visualizan todos los puntos de suministro de la finca, diferenciando Luz y Gas, y puerta/piso. Seleccionar el que corresponda al cliente y se cargará en la aplicación. Se debe pulsar sobre “Detalles PS Luz (y/o Gas)” y verificar que el domicilio es el correcto.

Pulsar sobre “Detalles Cliente Luz (y/o Gas)” y comprobar que el nombre y apellidos coincide con el cliente que está en la oficina. Rellenar los campos Teléfono y Email.

Si el cliente te facilita un código CNAE hay que informarlo, en caso contrario dejar el que se muestra por defecto (el código CNAE hace referencia a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas. Se trata de un código numérico compuesto por 4 dígitos que se asigna a una determinada actividad económica).

En “Oferta” se muestra la tarifa a contratar en Correos. Hay que rellenar el número de cuenta bancaria donde domiciliar los pagos y escanear el DOI del cliente (minimizar la pantalla y pulsar sobre el icono del escritorio GSCAN APP, seleccionar WUPOS, escanear y guardar los documentos, anverso y reverso en dos documentos separados).



Pulsar sobre “Anverso DNI” y adjuntar el documento guardado en la carpeta Favoritos /Escaner/Wupos del equipo. Realizar la misma operación con Reverso DNI y pulsar “Completar”.

Confirmar el número de teléfono con el cliente y que dispone de él en ese momento y pulsar “Firmar”. Aceptar la ventana emergente, comprobar los datos y pulsar “Continuar”. A continuación pulsar “Abrir” para visualizar el contrato. Si el cliente desea revisar el contrato antes de su firma imprimir las condiciones en el desplegable “Aplicación”, situado en la parte superior izquierda de la pantalla.

Pulsar sobre MARCAR COMO LEÍDO, comprobar los datos y aceptar pulsando CONTINUAR.

Solicitar al cliente el código que recibirá por SMS en su teléfono móvil, introduciéndolo para la firma del contrato y pulsar FIRMAR.

Aceptar la ventana emergente y pulsar “Finalizar”, el cliente recibirá en su email el contrato y el acta de la firma, si el cliente lo solicita, imprimir y entregar una copia del contrato.

Por ultimo cobrar bolsa en IRIS a coste cero y entregar ticket al cliente.

Atención al usuario de oficinas de Correos 954 300 478 (horario de 9 a 21h).

23. TARJETA GIFT CARD

La tarjeta que se comercializa con el nombre Gift Card es una tarjeta de regalo precargada con una determinada cantidad de dinero, que posibilita al poseedor de la misma su utilización como medio de pago para la compra de una serie de bienes o servicios, con la ventaja comercial añadida de que puede ser

utilizada como objeto de regalo. El funcionamiento de una tarjeta de este tipo es muy sencillo. El cliente solo tiene que coger la tarjeta del mueble expositor y pasar por caja a pagarla. Allí se le cobra y realiza la activación, imprimiendo el sistema dos tickets, uno para reflejar el importe de la compra y otro que es el ticket de activación de la tarjeta que, en los casos en los que ésta lo



requiera, llevará también un código PIN. En el reverso de cada tarjeta vienen las instrucciones que el cliente necesita para realizar la compra de los productos o servicios a los que da derecho la tarjeta. Como en todo este tipo de productos, Correos vende por cuenta de terceros, lo que significa que a partir del momento de la compra, cualquier consulta o necesidad del cliente deberá ser resuelta por éste directamente con el socio comercializador de la tarjeta. A tal efecto, en los tickets de activación figura tanto la página web de éste, como su teléfono de atención al cliente. La única relación que puede tener el cliente con Correos, a partir del momento de la venta, es para solicitar la devolución de la tarjeta, lo que puede hacerse en oficinas dentro de los 15 días siguientes a la activación, siempre previa presentación del ticket de compra y la tarjeta, con el rasca intacto en caso de que lo haya.

Recepción de tarjetas en oficina

Las tarjetas se reciben acompañadas de un albarán que ha de darse de alta en la aplicación de suministros, como el resto de productos de almacén, a partir de este momento ya puede comenzar a comercializarse.

Las tarjetas no se venden a través de IRIS en Venta de Productos, es suficiente activarlas en la aplicación GiftCard para que se carguen en bolsa y se descuenten del almacén de productos.

Acceso a plataforma GiftCard

Desde la pantalla de Inicio de IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Plataforma GiftCard. Para acceder a la plataforma es necesario el Usuario corporativo (C) y la Contraseña, deberá ser el mismo usuario que ha iniciado la sesión en IRIS. Validado el usuario aparecen en la pantalla las operaciones que se pueden realizar (Activar tarjeta, anular activación, Money 4U y reposición de productos).

Activar tarjeta: Se selecciona la opción “Activar Tarjeta”, pulsando sobre el icono. Se escanea el código EAN de la tarjeta que aparece en el reverso. Si la tarjeta lo requiere se activará otro campo solicitando el código de activación de la tarjeta, que se captura con el lector de códigos

(también está en el reverso de la tarjeta). A continuación se presiona el botón “calcular precio”.

Opcionalmente se puede pulsar sobre el icono de la marca y el sistema cargará automáticamente el código EAN del producto. Si existen varios productos con diferentes importes para un mismo código EAN se debe seleccionar el correspondiente al importe que desee el cliente.



La aplicación devuelve el importe del producto, se informa al cliente y si está conforme, se presiona el botón “activar tarjeta”. Aparecerá pantalla que indica que “la activación se ha realizado con éxito”.

A continuación se cierra la aplicación GiftCard pulsando en la “X” de la pantalla y se regresa a la pantalla de inicio de Iris, en la que el importe de la tarjeta se ha cargado en la bolsa. Al cobrar la bolsa la balanza genera dos tickets que se entregan al cliente (el primero es la factura simplificada y el otro es el ticket de activación de la tarjeta, en los casos que el producto lo requiera también llevará el código PIN).

Anular activación: Se selecciona la opción “Anular Activación”, pulsando sobre el icono. Se lee el código EAN de la tarjeta y si el tipo de tarjeta lo requiere se activará otra casilla solicitando el código de activación de la tarjeta.

A continuación es necesario informar el “N. de Anulación” del ticket de activación que se ha entregado al cliente y que este debe aportar. Se presiona en “anular activación” y aparece una pantalla indicando que la anulación de activación se ha realizado con éxito.



Se cierra esta pantalla y se regresa a la pantalla de IRIS, en la que se habrá cargado en la bolsa el importe de la anulación. Se cobra la bolsa, se retira la tarjeta al cliente y se le entrega el importe y el ticket de devolución. La tarjeta Opensport20PIN no se puede devolver.

MONEY 4U: Este servicio consiste en el canje de un código por dinero. GiftCard proporciona a sus clientes un código de promoción por un importe determinado, que el cliente puede retirar en cualquier oficina de Correos. El cliente acude a la oficina de Correos con un código promocional, que podrá presentar en diversos formatos (papel, correo electrónico, mensaje en móvil, etc...). Se selecciona la opción “MONEY 4U”, pulsando sobre el icono.

Se informa el código aportado por el cliente, leyendo el código de barras en la plataforma GiftCard, o con el teclado, y se pulsa sobre “redimir tarjeta”, el sistema realiza todas las comprobaciones necesarias y, si es válido, autoriza el pago devolviendo el mensaje “La redención se ha realizado con éxito”.

Se cierra la pantalla de GiftCard y se regresa a la pantalla de inicio de IRIS, donde se cobra la bolsa de devolución que se ha generado. Al cobrar la bolsa en IRIS entrega al cliente el importe asociado al código junto al tique que imprime la báscula, sin archivar ningún documento en la oficina.

Reposición de productos: Para realizar un pedido de reposición de tarjetas Gift Card el usuario de la oficina debe cumplimentar un albarán de pedido, indicando el número de unidades de cada producto. Para acceder al albarán pulsar sobre “Reposición de productos”. Aparece pantalla con “Datos del comercio” (oficina de Correos que realiza el pedido) y “Detalle del pedido” donde aparece un listado con el nombre de cada producto, el código EAN de cada uno de estos y una cuadrícula para “unidades solicitadas”, en la cuadrícula se debe rellenar el número de unidades de cada producto que desea reponer la oficina.

Existe un campo de observaciones que se debe cumplimentar en caso que la oficina precise de forma urgente un número elevado de tarjetas, para atender una compra extraordinaria por parte de algún cliente. Una vez informado el número de unidades de cada producto se pulsa sobre Enviar. La aplicación muestra una pantalla con la confirmación del pedido que contiene los productos solicitados.

Incidencias

Para realizar consultas hay que dirigirse al teléfono 900 264 454 o al correo electrónico info@giftcardarea.com.

24. CESIÓN DE ESPACIOS

Se ofrece a los clientes el alquiler de espacios fundamentalmente en oficinas de Correos. El objetivo es permitir a los clientes utilizar dichos espacios para acciones de marketing, publicidad, ventas sin stock, etc.

Los clientes cuentan con las ventajas de Correos en cuanto a número de oficinas, localización de estas, afluencia, amplio horario, diferentes ubicaciones (centros comerciales, aeropuertos, parques empresariales y organismos oficiales)...

Correos dispone de amplia cobertura de Atención al Público, los horarios de apertura de las oficinas se ajustan a las necesidades del entorno en el que están ubicadas.

- **Horario ininterrumpido:** de 8:30 a 20:30h de lunes a viernes, en zonas urbanas.
- **Apertura hasta las 14:30h:** en pequeñas poblaciones y zonas rurales.
- **Apertura hasta las 22:00h:** de lunes a sábado y los festivos correspondientes, situadas en centros comerciales.



Cesión de Espacios en Oficinas

CORREOS pone a disposición una selección de oficinas en las que se puede alquilar un espacio con el objetivo de exponer y comercializar una oferta de servicios mediante la colocación de un stand que puede o no estar atendido por uno de sus comerciales (stand CON o SIN promotor).

Oficinas seleccionadas en ubicaciones en las que:

- El nivel de ingresos del sustentador/a principal de cada familia es igual o superior al del cliente usual de la empresa que va a disponer de este servicio.
- El porcentaje de población del rango de edad es similar al del cliente usual de la empresa que va a disponer de este servicio.
- Oficinas con características requeridas por la empresa solicitante del servicio.

Venta de Productos (sin stock) desde la Oficina de Correos con envío a domicilio.

- Se dan de alta las referencias en la plataforma de Correos.
- Se cobran en la oficina y se recoge la dirección de entrega del cliente.
- Se envía desde almacén de la empresa.
- Modelo de comisión por venta.
- El producto siempre está en dominio de la empresa que contrata este servicio.
- Se pueden ofrecer opciones de servicios logísticos que completen la propuesta (almacenaje, preparación de pedidos, impresión de etiquetas, entre otros).

Otros Servicios

Cartelería interior/ exterior

- Cartelería en las oficinas de Correos.
- 650 oficinas disponibles iniciales.
- Cartelería previamente aprobada por Correos (medida estándar de 64 x 86 cm).



Vídeo sin sonido en las pantallas del gestor de turnos

- 500 oficinas disponibles con pantalla de gestor de turnos.
- Se deben contratar las 500 oficinas.
- El vídeo deberá validarse por Correos (duración de 30-40 segundos y repetición cada 3,5 minutos).
- También se podrá imprimir publicidad en los tickets de turno del sistema (ticketing).



Inteligencia de Negocio

La selección de las Oficinas para estos servicios permite segmentar por:

- Número de visitas de cada oficina.
- Zona geográfica.
- Se puede complementar con estudios que contienen otros datos sociodemográficos como por ejemplo la ocupación, hábitos de compra, estilo de vida, nivel de estudios, entre muchos otros.

25. OFICINAS “TU CORREOS”

Con este nuevo tipo de oficina, CORREOS continúa con el cumplimiento del Plan de Acción 100-300-1.500 que, entre otros aspectos, pretende facilitar cada vez más la



vida a los ciudadanos y tiene como objetivo poner al cliente en el centro de la acción. Así, las nuevas tiendas “TU CORREOS” reducen los tiempos de espera del cliente, mejoran la experiencia de compra y facilitan la accesibilidad, tanto a la oficina como a sus productos y servicios, con trato personalizado, procesos más ágiles, menos papeles y una oferta de productos amplia e innovadora.

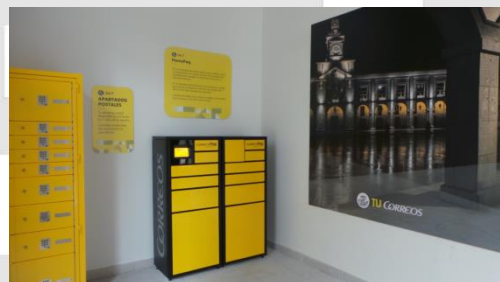


“TU CORREOS”, que se inició a finales de 2014 con la apertura de la primera oficina en Madrid, está basado en tres pilares fundamentales y complementarios: un nuevo concepto de atención al cliente, un nuevo modelo de venta, y un nuevo estilo de comunicación con los clientes.

Los cambios más significativos que suponen son el asesoramiento personalizado, a través de la figura del “embajador postal”, un empleado que orienta al cliente desde su llegada a la oficina, los innovadores mostradores ergonómicos, que favorecen la participación activa del cliente en la admisión y pago de envíos, la tabletas digitales a disposición de los clientes para rellenar los datos de su envío, la eliminación de los formularios impresos, o la ampliación de la zona disponible para el cliente, con muebles expositores de productos y venta en autoservicio que facilitan su decisión de compra, autoservicio de embalajes de paquetería y nuevos productos ordenados por áreas temáticas (el rincón del coleccionista, con objetos relacionados con el trabajo postal, entre ellos reproducciones de la Vespa de reparto, buzones, sacas o sellos, productos de conveniencia, infantiles, librería, accesorios de viajes, etc.).

En las nuevas oficinas, a través de nueva cartelería se difunden y destacan los valores tradicionales y nuevos de CORREOS: seguridad, confianza y cercanía, así como tecnología, innovación, digitalización y servicios para el e-commerce.

Muchas las oficinas “TU CORREOS”, disponen además del espacio 24/7, es decir, una zona permanentemente abierta y a disposición del cliente, que incluye el acceso a servicios como el CityPaq, el acceso a apartados personales sin límite horario...



ENVÍO DE DINERO

Este apartado se completa con el apartado “Servicios Financieros” del Tema 1 (desde la pág. 72 a la 88).

26. CAJA MÁGICA

La Caja Mágica es un módulo del menú de admisión de IRIS para la lectura de códigos de barras o nubes de puntos, que redirige al usuario a la aplicación de pago correspondiente para tramitar la solicitud del cliente.

Se utiliza para la lectura de códigos de envío de dinero:

- Cobro de Recibos.
- T€nvío.
- Correos Cash.



No sirve para leer códigos de los envíos postales como pregrabados, prerregistrados, logística inversa....



Operativa

La Caja Mágica facilita al usuario de la oficina el acceso a la aplicación de envío de dinero que corresponda, con la captura de código impreso en la carta de pago, recibo o código presentado en un soporte digital, sin necesidad de conocer previamente el acuerdo establecido por Correos con la empresa u organismo.

Acceder en IRIS por el menú de admisión pulsando sobre Caja Mágica.

Capturar con el lector de códigos, el código de barras o la nube de puntos, en el espacio habilitado para ello.



IRIS informa si se introduce un código que no corresponde a Cobro de Recibos, T€nvío o Correos Cash.

Una vez capturado el código o nube de puntos correcto, IRIS conduce al usuario a la aplicación para continuar con del trámite.

Si se trata de Cobro de recibos:

A screenshot of the IRIS 6.0 software interface. The top bar shows the 'Correos IRIS 6.0' logo and system information: 'P000554 MADRID OP 2800010 27/08/2020 10:39:49'. The main menu includes 'Inicio > Admisión > Caja Mágica' and 'Cobro de recibos'. The central area is titled 'Datos de validación de Recibo' and contains three input fields: 'Código de barras' with the value '9050708431090003500066979070229041000000054780', 'Tipo impreso' with a dropdown menu showing 'Recibo Gas Natural', and 'Importe' with the value '54,78 €'. Below these fields are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons. On the right side, there is a vertical menu with options: 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios', 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa' (with a sub-button 'Cobrar Bolsa'), and 'Gestor Turnos' (with a checked 'Automático' option).

En caso de un servicio T€nvió:

The screenshot shows the 'Alta Envío de Dinero' (New Money Transfer) form. The interface includes a top navigation bar with the Carreos logo and user information. The main form is divided into several sections:

- DATOS GENERALES:** Includes fields for 'País Destino' (ESPANA), 'Forma Abono Origen' (Metalico), 'Importe a Pagar Destino', 'Importe a Cobrar Oficina', 'Divisa' (EURO), and 'Cambio Divisa' (1.00).
- Producto y Modalidad:** 'Producto' is 'Giro Nacional' and 'Modalidad' is 'TENVIO'.
- DATOS DESTINATARIO:** 'Nombre y Apellidos' is 'LLORET', 'IBAN' is 'ES7100302053091234567895', and 'Forma Abono Destino' is 'Abono en cuenta'.
- DATOS REMITENTE:** Includes fields for 'Nombre y Apellidos', 'Dirección', 'Cod. Postal', and 'Localidad'.

On the right side, there are several utility buttons: 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios', 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa', 'Cobrar Bolsa', 'Gestor Turnos', and 'Automático' (checked).

Y si se trata de Correos Cash:

The screenshot shows the 'Caja Mágica' (Magic Box) form for 'Admisión de Envíos de Dinero por Nube de Puntos / Código'. The form includes:

- DATOS GENERALES:** 'Producto' is 'BANCO MEDIOLANUM' and 'Modalidad' is 'Ingreso a cuenta bancaria - CORREOS-CASH(61425473)'. 'Nombre Banco' is also 'BANCO MEDIOLANUM'.
- IMPORTES:** 'Importe Girado' is '0.00'.
- DATOS DESTINATARIO:** 'Nombre y Apellidos' is 'DEST MEDIOLANUM' and 'IBAN Destinatario' is 'E 54701068001795014060005'.

A modal dialog box is displayed in the center, containing the Carreos logo and the text 'Rellene el valor de importe.' with an 'Aceptar' button.

On the right side, the same utility buttons as in the previous screenshot are visible.