



Tema 4

Productos y servicios: En Oficinas.
Servicios Financieros. Soluciones Digitales.
Filatelia

Contenido

4.1. Introducción

4.2. Productos y servicios de venta en oficina

- 4.2.1. Servicios postales
- 4.2.2. Productos que se comercializan en Correos. Tarifa Plana
- 4.2.3. Servicios adicionales
- 4.2.4. Servicios de fidelización
- 4.2.5. Servicios para el ciudadano
- 4.2.6. Acuerdos con terceros
- 4.2.7. Material de oficina, libros y *merchandising*
- 4.2.8. Correos con la sociedad

4.3. Servicios financieros

- 4.3.1. Envío de dinero
- 4.3.2. Correos Cash – Ingreso y reintegro de fondos en entidades financieras
- 4.3.3. Correos Prepago
- 4.3.4. Correos Pay – Pago de impuestos, tributos, tasas o facturas en entidades públicas o privadas
- 4.3.5. Cobro de recibos

4.4. Soluciones digitales

- 4.4.1. Buzón digital
- 4.4.2. Correos ID
- 4.4.3. Notificaciones digitales

4.5. Filatelia

- 4.5.1. Introducción
- 4.5.2. Libros de sellos
- 4.5.3. Pruebas de artista
- 4.5.4. Carpetas temáticas
- 4.5.5. Numismática
- 4.5.6. Tu sello personalizado
- 4.5.7. Otros productos filatélicos: sobres de primer día de circulación, tarjetas postales, matasellos, A.T.M. y grabados

4.1. Introducción

Correos ofrece una amplia variedad de productos y servicios destinados a satisfacer diversas necesidades de los clientes.

Los **servicios postales** incluyen los envíos de correspondencia, paquetería, libros, etc., a disposición del público usuario para comunicarse en diferentes circunstancias, así como una serie de facilidades relacionadas con los envíos postales y la recepción de estos (apartados postales, buzón de vacaciones).

Los **servicios financieros** de Correos ofrecen la posibilidad de enviar y recibir dinero a través del servicio de giros nacionales e internacionales, o bien mediante transferencias con Western Union. Se ofrece también el cobro de recibos de suministros domésticos, impuestos o multas; la retirada o ingreso de efectivo en cuentas bancarias; etc.

Correos ofrece también **servicios al ciudadano** que le facilitan el envío telemático de documentación a presentar en la ventanilla de admisión a los distintos registros de las administraciones públicas, así como el pago de deudas tributarias y otras de derecho público.

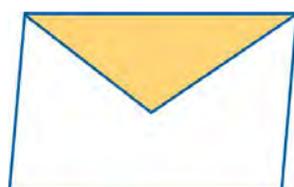
En relación a la **comercialización de servicios en colaboración con terceros**, Correos se ocupa del servicio de venta de loterías y entradas a eventos culturales, en conjunción con otras instituciones o compañías. Por otro lado, Correos colabora con organizaciones no gubernamentales, como Mensajeros de la Paz, poniendo a disposición sus oficinas como puntos de recogida de donaciones y facilitando el transporte del material.

Se proporcionan también **soluciones digitales**, por medio del servicio de almacenamiento en la nube de documentos digitales y del sistema de gestión de notificaciones electrónicas con la Administración Pública.

Además, en el área de **Filatelia** se ofrece la distribución de objetos de colección relacionados con el correo y su historia, como sellos, álbumes, matasellos, tarjetas postales, etc.

4.2. Productos y servicios de venta en oficina

En este punto se presentan los diferentes productos y servicios a los que los clientes o usuarios de Correos pueden acceder de manera presencial en las diferentes oficinas de atención. Para cada uno de los productos o servicios, se detallará la información básica y necesaria, tanto del producto en sí como de la operativa cuando se considere necesario, que el profesional de Correos debe conocer.



Glosario

Certificación:

Documento en que se asegura la verdad de un hecho.

4.2.1. Servicios postales

Paquetizados Carta Certificada

Correos cuenta con una tarifa plana para cartas certificadas, aquellas cuyo transporte es controlado y registrado, y que solo se entregan con la firma del destinatario. Existen dos modelos: la carta certificada estándar y la carta certificada premium.

Ambas opciones ofrecen máxima facilidad (basta con coger el sobre correspondiente del expositor de la oficina de Correos) y tienen un precio fijo. Además, el cliente no necesita rellenar ningún formulario a la hora de enviarlas y ambas modalidades disponen de flexibilidad en las entregas.

Carta certificada estándar

La **carta certificada estándar** acepta envíos de 50 g, en un sobre de 162 x 229 mm.

Carta certificada premium

La **carta certificada premium** cuenta con un sobre de mayor tamaño, de 100 g y de 189 x 250 mm.

Además, este paquetizado incluye:

- PEE (Prueba de Entrega Electrónica).
- Seguro.

Prefranqueados

Correos también ofrece **prefranqueados**: productos que incluyen el sobre más el franqueo del envío a un precio cerrado. Con ellos solo se necesita completar los datos de origen y destino, y llevar el envío a un buzón u oficina de Correos (si es certificado).

Existen tres tipos de sobres:

- Americano: 110 x 225 mm y hasta 20 g.
- Cuadrado: 120 x 176 mm y hasta 20 g.
- DIN-A5: 190 x 250 mm y hasta 100 g.

También hay dos tipos de bolsas prepagadas:

- Bolsa prepagada Paq premium (individual): hasta 350 g.
- Bolsa prepagada Paq premium (individual): hasta 1 kg.

Otro producto que se comercializa es la carta certificada prefranqueada premium, con las mismas características de la carta certificada premium:

- Sobre de mayor tamaño, de 100 g y de 189 x 250 mm.
Incluye además:
 - PEE (Prueba de Entrega Electrónica).
 - Seguro.

Certificaciones

Las certificaciones son un modo de dejar constancia del envío de un producto postal. En Correos, solo se emiten certificaciones para los envíos registrados, ya que son los únicos sobre los que se tiene constancia de la admisión o de su entrega.

Las certificaciones cuentan con ciertas características básicas que es necesario comprender. Dichos rasgos son los siguientes:

Plazos para solicitar la certificación: el plazo para solicitar una certificación es igual a la permanencia de la documentación o información en la oficina o en los sistemas de Correos. Aunque esto se tratará más en profundidad a continuación, cabe decir que, por norma general, dicho plazo son seis meses. En el caso de Burofax Premium y Premium Plus el plazo para solicitar la copia certificada es el periodo de custodia que se haya contratado.

Plazos de entrega: si la documentación está en poder de la oficina, un día hábil; si la documentación está en otra dependencia que no sea Correos, cuatro días hábiles; si se remite a otra oficina de Correos, siete días hábiles.

Criterios de selección: las certificaciones cuentan con validez judicial y administrativa del documento.

Ámbito: la validez de las certificaciones es solo nacional. En el caso de **envíos dirigidos a otros países**, solo se podrá emitir la certificación de imposición o la copia certificada de burofaxes o telegramas, siempre que se solicite en el momento de su admisión. En este caso se le debe informar al cliente que, para que la certificación tenga validez en el país de destino, debe acudir al consulado de dicho país en España y solicitar que le visen la certificación expedida por la oficina de Correos.

Las oficinas de Correos pueden emitir cuatro tipos de **certificaciones:**

- **Certificación de imposición:** se certifica la imposición de un envío, pero no el texto remitido. Se aplica a todos aquellos envíos en los que no queda constancia de su contenido.



- **Copia certificada:** se deja constancia tanto de la imposición del envío como del texto remitido. Un ejemplo son los telegramas o el burofax. En este último caso es imprescindible guardar una copia del texto remitido en formato electrónico en la oficina de Correos.
- **Certificación de entrega:** se certifica la entrega del envío, la fecha y los datos del receptor.
- **Certificación de intento de entrega:** se deja constancia de que no se ha podido realizar la entrega, del intento de hacerlo, y del motivo por el que no se ha llevado a cabo.

Canje de vales UPU

Los **vales UPU** son vales emitidos por la Unión Postal Universal (UPU) que sirven para ser canjeados por sellos, bajo un valor equivalente al franqueo de una carta ordinaria dirigida al extranjero.

Los vales ya no se comercializan en Correos, pero se siguen canjeando (en oficinas postales) los que estén en circulación. Pueden adquirirse en un país y canjearse en otro país de la UPU.

4.2.2. Productos que se comercializan en Correos. Tarifa Plana

Los **envíos PAQ** o **Pack Libre Servicio** son productos de Correos que, bajo una tarifa plana, incluyen la venta de un embalaje y el envío postal asociado al mismo. Es decir, su precio va asociado al embalaje utilizado y no al peso del envío (aunque sí existe un peso máximo).

Dentro del general de los envíos PAQ, cada producto tiene sus particularidades. Estos son los que se comercializan en la Red de Oficinas:

- PAQ Bicicleta
- PAQ Botella
- PAQ Libre servicio Internacional
- PAQ Peregrino
- PAQ Estándar
- PAQ Premium

Los embalajes deben estar cargados en el almacén de la oficina, tal y como ocurre con cualquier otro tipo de producto para la venta. Si no se cuenta con alguno de estos embalajes, el sistema no dejará realizar la admisión.

El **PAQ Nieve** no está incluido en el grupo anterior, pues su gestión se realiza a través de la aplicación de Correos Express.

Más información

El peso volumétrico es el peso de un paquete, teniendo en cuenta sus dimensiones. Correos aplica el criterio peso/volumen entre 167 kg/m^3 en el momento de la admisión del paquete, siguiendo la siguiente fórmula: $\text{largo} \times \text{alto} \times \text{ancho} \text{ (en cm)} / 6.000$. La aplicación de la tarifa se hace siempre en función del mayor peso/volumen del envío, eligiendo en su caso la aplicación del peso volumétrico o del peso real.

Glosario

PAQ Nieve: Paquete diseñado para enviar esquís, bastones, botas y tablas de snowboard.

	Importe	Franqueo inicial unitario
Nº envíos	1	
Precio base	4,60	0,00
Aviso de recibo	0,00	

Glosario

Tarifa plana:

Son productos de Correos que, con carácter general, consisten en la venta de un embalaje y el envío postal asociado al mismo con una única tarifa.

Sobres y embalajes de Tarifa Plana: embalaje universal

Los embalajes de tarifa plana (nacional e internacional) han sido agrupados en diferentes tipos de embalaje:

- Sobre rígido
- Sobre acolchado
- Caja pequeña
- Caja mediana
- Caja grande

El cambio se ha efectuado de forma masiva en todas aquellas oficinas que disponían de embalajes tipo Paq 10, Paq 24, Paq 48 y Paq 72, en envíos nacionales y tarifa A y B de Correos, y Correos Express en internacionales.

A medida que vayan realizando envíos de tarifa plana, el embalaje se descontará directamente del stock de Embalaje Universal según tipología.

Para los pedidos de embalajes que estén de camino, las oficinas solo tendrán que hacer la recepción a través del albarán correspondiente, e IRIS se encargará de cambiarlos al Universal.



A partir de ahora en el almacén de la oficina existe un **embalaje universal** por cada tamaño de caja o sobre, que se podrá utilizar para cualquier envío de tarifa plana, ya sea nacional o internacional.

4.2.3. Servicios adicionales

Apartados postales

El **apartado postal** es un servicio que permite recibir envíos en una oficina de Correos.

Tiene la opción de entrega a domicilio en caso de que el usuario la solicite.

El depósito de envíos se hará en los **casilleros cerrados** que poseen las oficinas postales, a los que se les asignará un número o una serie alfanumérica (conjunto de letras, números y otros caracteres), que representa la dirección postal de una persona física o jurídica (institución pública o privada). Cuando no estén disponibles o el tamaño o tipo de los envíos lo requiera, la correspondencia se depositará dentro de las oficinas.

Los apartados postales pueden ser anuales, trimestrales y mensuales.

Desde junio de 2015, los apartados anuales que se contratan tienen una vigencia de un año, 365 días desde la fecha de contratación. En el caso de los apartados anteriores a esta fecha, la duración del mismo es por año natural.

Los requisitos para **contratar un apartado** son los siguientes:

1. Rellenar los datos del formulario de suscripción, sin tachaduras ni correcciones (caso contrario, se deberá cumplimentar uno nuevo), y firmar la solicitud dirigida a la oficina de Correos donde se quiera utilizar el apartado. En el formulario se indicará cuál es la vigencia del apartado (anual o trimestral). Los apartados 24/7 también podrán ser mensuales. Si el apartado es anual, se puede marcar la casilla que autoriza a domiciliar el pago del contrato de apartado. En cambio, los apartados trimestrales y mensuales no podrán renovarse; una vez cumplido el plazo, se darán de baja de manera automática.
2. Si se trata de una **persona física**, junto con la solicitud, el interesado deberá presentar el documento de identificación personal original, sin necesidad de dejar una copia.
3. En el caso de las **personas jurídicas**, la solicitud deberá tener el sello de la entidad, junto con los datos y la firma de la persona con capacidad para representarla, y deberá acompañarse con uno de los siguientes documentos: el CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y la copia del documento que acredite que el representante tiene poder suficiente para firmar la solicitud; o el certificado del Registro Mercantil que incluya los datos de identificación de la persona apoderada, de la persona jurídica a

Glosario

Año natural: Periodo de doce meses que se cuenta desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.

la que representa y de los poderes que acreditan la representación. Lo mismo cuando el certificado identifique al administrador único de una persona jurídica, dado que él reúne las funciones de representación.

El servicio de **apartado postal** lo prestarán las **oficinas de Correos** después de la suscripción y el pago de la tarifa correspondiente. También podrán prestarlo las oficinas auxiliares; en este caso, se debe realizar la suscripción a través de la oficina de nivel técnico de la que dependa la oficina auxiliar.

Los apartados postales podrán tener **uno o varios titulares** (hasta un máximo de cinco) y tres autorizados.

En la dirección del envío podrá figurar solo el **número de apartado** o, también, el **nombre del titular** del servicio.

La **entrega de los envíos** en este tipo de servicio se realizará con el mismo criterio que en la entrega a domicilio, según tipo y modalidad. En el caso de envíos certificados o registrados en los que figure solo el número de apartado, se entregarán personalmente a su titular o a la persona autorizada.

El usuario del servicio puede autorizar por escrito a la unidad de distribución para que los **envíos en cuya dirección conste solo el domicilio** sean depositados en su apartado. La copia de esta autorización deberá estar en poder de la unidad de entrega de la oficina, en la carpeta del apartado correspondiente.

Después de **clasificar los envíos** mediante el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la oficina. Los **envíos registrados, financieros y telegráficos** se darán de alta en la unidad antes de ser reencaminados en SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos), para evitar la pérdida de calidad y trazabilidad del envío, y se entregará a la oficina una copia de la autorización del destinatario. Este procedimiento no se aplica a las **notificaciones administrativas**, que deberán entregarse a domicilio, excepto que haya una petición formal de reenvío postal y la normativa lo permita para el tipo de producto. Este procedimiento se empleará tanto en las unidades que comparten local como en aquellas que no lo comparten pero estén próximas, o cuando 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 su trazabilidad y la calidad asociada a cada uno de ellos. Cuando no se cumplan estas condiciones, se devolverán los envíos a la unidad de reparto (UR) para su correcto tratamiento y clasificación.

Las oficinas de Correos informatizadas también podrán prestar el **servicio gratuito de SMS** para informar de los envíos al titular del apartado.

Para activarlo se deberá grabar el teléfono móvil (no fijo) del titular del apartado en IRIS, en el campo «Nº móvil para SMS».

Glosario

CIF: Es el código de identificación fiscal o NIF de una persona jurídica en España.

Glosario

Anulación de un contrato:

Finalización del contrato con la devolución del importe cobrado al cliente.

Glosario

Embarriado: Proceso por el cual se separan y clasifican los envíos postales por barrios, calles, etcétera.

Glosario

SGIE: Herramienta que permite gestionar las operaciones que se realizan sobre los envíos dentro de los procesos del flujo postal relativos a la clasificación, tratamiento, curso, distribución y entrega.

Luego, cuando llega un envío registrado para ser entregado en un apartado postal, al darlo de alta en SGIE en el apartado correspondiente, el sistema generará un mensaje SMS que llega al teléfono móvil del titular del apartado, en el que se le avisará que tiene a su disposición un envío registrado.

Otros **tipos de apartados** que se pueden contratar son:

1. Apartado de franqueo en destino (FD): servicio que permite a su titular recibir respuestas a encuestas o formularios enviados a sus propios clientes, con el formato autorizado y pagando aquel el importe de los envíos. Suele utilizarse para campañas de marketing y también para la atención posventa, con la ventaja de centralizar en un único lugar todas las respuestas y sin coste para los remitentes. Sus características son:

- Las respuestas tendrán la categoría de cartas, lo que garantizará la calidad de su entrega.
- La entrega de los envíos se realizará con la periodicidad que elija el cliente tras pagar el importe del franqueo correspondiente a los envíos que se retiran.

• **Medidas**

– Máximas:

- Sobre/Caja: $L + A + A = 90$ cm ($L, A, A \leq 60$ cm).
- Rollo/Tubo: $L + 2D = 104$ cm ($L, D \leq 90$ cm).
- Tarjeta Postal: 23,5 x 12 cm.

– Mínimas:

- Sobre/Caja: 14 x 9 cm.
- Rollo/Tubo: $L + 2D = 17$ cm ($L, D > 10$ cm).
- Tarjeta Postal: 14 x 9 cm.

Glosario

L: Largo.

A: Alto.

A: Ancho.

D: Diámetro.



• **Peso**

– Hasta 2 kg.

- Los envíos dirigidos a un apartado FD se señalarán con una tarjeta de franqueo en destino adherida a su cubierta, con el diseño y las características gráficas requeridos.
- No se admitirán envíos registrados dirigidos a apartados de franqueo en destino. Cuando por error se hayan admitido, la oficina donde está el apartado entregará los envíos como cualquier correspondencia registrada. Si el cliente del apartado con franqueo en destino se niega a recibir correspondencia registrada, esta se devolverá de manera inmediata al remitente como correspondencia rechazada.

2. Apartado de correspondencia comercial respuesta internacional (CCRI): permite recibir respuestas a la correspondencia comercial enviadas desde otros países con carácter ordinario, con el formato autorizado por Correos. Sus rasgos distintivos son:

- Los envíos realizados mediante este servicio tendrán la categoría de carta, con la tarifa correspondiente a este producto, según el ámbito al que pertenezca el país de origen.

- **Medidas**

- Máximas:

- Sobre/Caja: $L + A + A = 90$ cm ($L, A, A \leq 60$ cm).
 - Rollo/Tubo: $L + 2D = 104$ cm ($L, D \leq 90$ cm).
 - Tarjeta Postal: 23,5 x 12 cm.

- Mínimas:

- Sobre/Caja: 14 x 9 cm.
 - Rollo/Tubo: $L + 2D = 17$ cm ($L, D > 10$ cm).
 - Tarjeta Postal: 14 x 9 cm.

- **Peso**

- hasta 250 g

- En el caso de los países con los que Correos tiene un acuerdo especial, el tamaño y peso permitidos y demás características de este tipo de correspondencia serán como los de la carta internacional, y el peso podrá ser de hasta 2 kg. La lista actualizada de países con convenio especial se encuentra publicada en el documento de sistemas de franqueo disponible en la Intranet de Correos.

3. Apartado 24/7: posibilita al cliente acceder al casillero ubicado en la oficina postal las veinticuatro horas del día de los siete días de la semana; por tanto, solo podrá ser contratado en oficinas de Correos adaptadas para acceder a los casilleros durante todo el día. Esta modalidad de apartado se distingue por lo siguiente:

- Su numeración comienza siempre por las letras **VS** seguidas de un número (p. ej., VS1).
- Podrá tener **un solo titular o varios** (hasta un máximo de cinco) y tres autorizados.
- Para suscribir un apartado de este tipo, la persona física o jurídica interesada deberá rellenar y firmar una solicitud especial (modelo Apartado Postal 24/7).
- En caso de haber personas autorizadas, se aportarán sus documentos de identidad para verificar los datos, pero no es necesario dejar copia en la oficina.
- Durante la vigencia del contrato, el titular podrá solicitar por escrito la baja de todos o alguno de los cotitulares, o la cancelación total de la suscripción.
- El precio de este servicio se establecerá en función del tamaño del casillero contratado, de acuerdo con las tarifas publicadas por Correos.
- Correos depositará en el apartado los envíos ordinarios y de paquetería. En cambio, dejará una «tarjeta de aviso» para su retiro posterior en los siguientes casos: cuando

Glosario

Albarán: Documento que prueba la entrega de un producto o la prestación de un servicio.

el tamaño de la paquetería sea superior al del casillero; cuando se trate de envíos registrados de otra modalidad, y cuando los envíos dispongan de valores añadidos (a excepción del Valor Declarado o Seguro).

- El envío será entregado en el casillero del apartado junto con un **albarán** de entrega del envío, que deberá ser firmado por el destinatario y depositado en el casillero instalado con ese fin en las oficinas de Correos. Si el destinatario del envío no cumple el albarán, se entenderá que el envío ha sido entregado en la fecha y hora de su puesta a disposición, de acuerdo con la información mostrada en la página web de Correos.

Para la suscripción de apartados FD o CCRI, el cliente deberá **entregar dos sobres o facsímiles** de los envíos a franquear en destino, en los que luego deberá agregar el número de apartado asignado por Correos.

Al contratar uno de estos servicios, la oficina de Correos deberá indicar al cliente que deberá **comunicar cualquier cambio** en los datos informados en el formulario de suscripción para poder actualizarlos en la base de datos y así prestarle un mejor servicio.

El titular de un apartado FD o CCRI deberá pagar una **fianza por derechos de franqueo**. Para ello, estimará la cantidad de envíos que prevé recibir por mes, número que servirá de base para calcular, en función de las tarifas vigentes en cada momento, el importe de la garantía.

El importe de la fianza corresponderá al 40% del franqueo de la cantidad prevista de envíos que calculó recibir por mes. Si a lo largo del año el número real de envíos recibidos supera en más del 50% las previsiones mensuales, en el momento de la renovación de la suscripción del apartado se podrá ajustar la garantía.

El titular o titulares podrán nombrar, por apartado, a un **máximo de tres personas autorizadas**. Las personas autorizadas tendrán permiso para retirar los envíos recibidos en el apartado. En el caso de los apartados con titulares adicionales será necesaria la conformidad de todos los titulares, puesto que la autorización hace referencia a su correspondencia. En el momento de realizar la autorización, los titulares del apartado deberán presentar fotocopia del documento oficial de identificación de los autorizados, y sus datos se registrarán en IRIS para un correcto control de las entregas de correspondencia.

Los apartados **franqueo en destino** solo pueden tener un suscriptor.

Al **grabar datos** de **FD** o **CCRI**, no pasarán a SGIE, ya que estos apartados están concebidos para recibir correo ordinario de cartas, tarjetas postales o correspondencia comercial.

Buzón de vacaciones

El **buzón de vacaciones** es un servicio que permite guardar en las oficinas de Correos ciertos envíos dirigidos al cliente durante un periodo de tiempo determinado en que estará ausente de su domicilio.

Las **características principales** de este servicio son:

- Comprende toda la correspondencia ordinaria y los avisos de llegada de envíos registrados.
- Los envíos se guardan en la oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato.
- Se puede contratar, por particulares o empresas, en las oficinas de Correos con pago en metálico o tarjeta de crédito, o en la página web con los medios de pago de la oficina virtual.
- La correspondencia registrada con entrega bajo firma del destinatario está supeditada a las condiciones de tiempo de permanencia en lista y no se guardará en el buzón de vacaciones.

Al suscribir el contrato, los clientes pueden elegir entre estas dos opciones:

- Recibir en su domicilio los envíos almacenados, con la modalidad de entrega de envío certificado.
- Recoger los envíos ordinarios en la oficina en que se contrató el servicio (los certificados se mandarán a lista y, para recoger los envíos registrados dirigidos a otros titulares, se requerirá la autorización de estos).

Los envíos ordinarios destinados al buzón de vacaciones serán despachados por la unidad de reparto (UR), diariamente o cuando los reciba, a la oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato, en un sobre colector etiquetado con:

- El código del buzón.
- Un número de envío (que seguirá un orden secuencial) generado en la UR al imprimir las etiquetas, formado por tres dígitos (el primero será un 0 si la unidad es una URO, y un 1 si la unidad es una USE).
- El código de red.
- La denominación de la oficina de Correos.

Los envíos registrados se liquidarán con un intento de entrega (excepto las notificaciones, como se verá más adelante), con la **causa de liquidación** de reparto «Buzón de vacaciones». Estará disponible en la opción **Liquidación > Liquidación envíos reparto** (no estará habilitada en la liquidación de secciones ni en rurales).

En el siguiente cuadro puede verse el tratamiento de envíos en el servicio de buzón de vacaciones.

TIPO DE ENVÍO	LIQUIDACIÓN	TRATAMIENTO
Ordinario	No aplica.	Se enviará diariamente (o cuando se reciban envíos) a la oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato, en un sobre colector que irá etiquetado con el código del buzón.
Registrado	Liquidación - Liquidación envíos reparto - Buzón de vacaciones.	Para este tipo de envío, se confeccionará el aviso de llegada de manera manual, se introducirá en el sobre colector que se envía al buzón de vacaciones y se mandará con el resto de avisados.

TIPO DE ENVÍO	LIQUIDACIÓN	TRATAMIENTO
Registrado	Liquidación - Liquidación envíos reparto - Buzón de vacaciones.	Para este tipo de envío, se confeccionará el aviso de llegada de manera manual, se introducirá en el sobre colector que se envía al buzón de vacaciones y se mandará con el resto de avisados.
Carta ordinaria urgente y aviso de servicio	Liquidación - Liquidación envíos reparto - Buzón de vacaciones.	Se introducirán en el sobre colector que se envía a la dirección del buzón, sin pasar a lista. Debe darse por entregada en la aplicación.
Notificaciones	Primer intento: «Ausente». Segundo intento: «Buzón de vacaciones», al día siguiente, guardando una hora de diferencia (para notificación judicial) o tres horas de diferencia en distinto turno (para notificación administrativa).	Para este tipo de envío, se confeccionará el aviso de llegada de manera manual, se introducirá en el sobre colector que se envía al buzón de vacaciones y se mandará con el resto de avisados.
Notificaciones con acuerdo especial		
De tercer intento turno tarde	Primer intento: «Ausente». Segundo intento: «Ausente», al día siguiente, guardando la hora de diferencia. Tercer intento en USE: «Buzón de vacaciones».	Para este tipo de envío, se confeccionará el aviso de llegada de manera manual, se introducirá en el sobre colector que se envía al buzón de vacaciones y se mandará con el resto de avisados.
De depósito en buzón	Primer intento: «Ausente». Segundo intento: «Buzón de vacaciones», al día siguiente, guardando la hora de diferencia.	Se introducen en el sobre colector con el resto de los envíos ordinarios y avisos de llegada.

Las oficinas de Correos de las comunidades con lengua cooficial podrán proporcionar formularios en el idioma de la comunidad autónoma.

El formulario con los datos podrá ser entregado en cualquier oficina de Correos para que esta dé de alta el servicio en IRIS, lo cual podrá demorar entre una y catorce semanas.

Reenvío postal

El **reenvío postal** es el servicio que permite que un destinatario que cambie de domicilio reciba su correspondencia en su nueva dirección, durante un periodo limitado.

Este servicio podrá ser prestado en el ámbito nacional y en el internacional.

La modalidad del reenvío postal podrá ser:

- Si el cambio de dirección es **definitivo**, al finalizar el periodo de contratación, la correspondencia que llegue al domicilio original se devolverá a la dirección del remitente como «desconocido».
- Si el cambio de dirección es **temporal**, al finalizar el periodo de contratación, la correspondencia se seguirá cursando bajo el procedimiento habitual al domicilio que figure en el envío (el original).

La **duración** del servicio podrá ser de uno, dos o seis meses.

Las características de este servicio son:

- Incluye las líneas **básica**, **urgente** y **económica**.
- Admite las modalidades **ordinaria** y **certificada**.
- La correspondencia urgente pierde su carácter de **urgencia** por la reexpedición.
- Permite **notificaciones**, salvo cuando el remitente haya acordado la no reexpedición.
- Se **exceptúan de la reexpedición internacional** los productos Paquete Azul, Paq Premium y Paq Estándar.
- Se excluyen del servicio:
 - Los certificados con aviso de recibo en el caso de reenvíos internacionales.
 - Los giros y servicios telegráficos en general (seguirán sujetos a la normativa particular, con la tarifa individual vigente en cada momento de reexpedición).
 - La correspondencia de franqueo en destino (solo puede enviarse a otro apartado de franqueo en destino).

El **plazo** del servicio dentro de España es de entre un día (dentro de la misma localidad) y tres días (a otra provincia). En el ámbito internacional, dependerá de los países de destino.

4.2.4. Servicios de fidelización

Tarjeta Más Cerca

Más Cerca es la tarjeta de **fidelización** de Correos. Su objetivo es identificar a los clientes a la hora de realizar una compra.

Desde el punto de vista de **Correos**, la tarjeta permite recuperar los datos del remitente y evitar así el tener que introducirlos de forma manual en IRIS. IRIS permitirá modificar los datos de remitente, en caso de que el cliente necesite introducir otros datos, pero dicha modificación no será permanente: solo valdrá para la operación en curso. Los cambios permanentes deberán realizarse en la aplicación de la tarjeta.

Desde la óptica del **cliente**, la tarjeta Más Cerca sirve para no aportar la documentación requerida cada vez que tenga que llevar a cabo un proceso en el que dichos datos sean necesarios.

Las características de la tarjeta Más Cerca son las siguientes:

- Pueden ser clientes de tarjeta los particulares y empresas que firmen el contrato de la tarjeta y acepten las condiciones de uso, así como un cliente que tenga un contrato comercial con Correos.

Glosario

Fidelizar: Conseguir, de diferentes modos, que los empleados y clientes de una empresa permanezcan fieles a ella.



Glosario

DOI (Documento Oficial de Identidad):

Identificación de un objeto digital sin su URL. Si llegara a modificarse la URL, el objeto continuaría teniendo la misma identificación.

- Siempre tiene que haber un **DOI** de una persona física.
- Si el cliente es particular, el DOI coincidirá con el del cliente.
- Si el cliente es empresa, el DOI asociado será el del representante legal de la misma.
- La tarjeta es personal e intransferible.
- Un contrato de tarjeta permite una tarjeta titular (obligatoria) y varias tarjetas adicionales (hasta 4 gratuitas).
- Un DOI puede ser titular de solo un contrato, pero puede aparecer como tarjeta adicional en otros.
- La tarjeta puede no contar con ningún dato en la misma, salvo el número de cliente en el código de barras, y que todos los demás datos asociados a ese número estén en el sistema de Correos, o bien puede ir personalizada con los datos del cliente si este así lo indica en el momento de la contratación.
- Más Cerca sirve como tarjeta de prepago recargable, pero solo para pagos en Correos. Para utilizarla como tal, se debe activar y realizar una recarga (la mínima es de 1 euro, la máxima de 999,99 euros en efectivo).
- Solo se podrán hacer anulaciones de recargas que se hayan hecho en el mismo día, y dichas anulaciones solo se podrán llevar a cabo con el perfil del director.

Cabe destacar que todos los meses se le remitirá al cliente una **factura automática** por correo electrónico. Dicha factura se hará siempre al contrato, no a las tarjetas adicionales, y se enviará el primer día de mes con las operaciones para las que no se hubiera solicitado factura hasta el momento.

El cliente puede optar por no recibirla. De no hacerlo, el sistema facturará mensualmente todo lo que no se haya facturado durante el mes.

En cuanto a **las tarjetas adicionales**, se debe decir que están pensadas para clientes que operan con Correos a través de terceros (empleados, mensajeros). Permite asociar operaciones y disfrutar de las ventajas del contrato sin ceder la tarjeta personal. Las operaciones de las tarjetas adicionales se pueden controlar por separado.

El titular del contrato es el que tiene la potestad de solicitar tarjetas adicionales, asignar las tarjetas a los DOI de otras personas y configurar las condiciones de uso (como límites de gasto) para cada tarjeta. En caso de las empresas, estos derechos los ejerce el representante legal.

Las cuatro primeras tarjetas son gratuitas, pero pueden generarse más.

Programa Postlibris

El Programa Postlibris es una vía con la que Correos quiere apoyar y fomentar la distribución de libros dentro del territorio nacional. Consiste en la aplicación de un descuento en la tarifa nacional de envío de libros, junto con la posibilidad de acceder a la tarifa Paquete Postlibris.

Pueden acogerse al programa empresas editoras, distribuidoras de libros y establecimientos de venta de libros a distancia. El contenido que abarca son libros, material fonográfico, videográfico y textos de enseñanza.

Sus **ventajas** son las siguientes:

- Descuento del 25% en la tarifa de libros (nacionales) en envíos ordinarios.
- Paq Estándar Oficina elegida (descuento del 30% en la tarifa del Paq), quedan fuera del descuento los valores añadidos:
 - Prueba de Entrega Electrónica (PEE).
 - Reembolso.
 - Seguro.



Hasta el año 2015, los clientes Postlibris se identificaban con una tarjeta especial. A partir del año 2016, la tarjeta que identifica a los clientes Postlibris es Más Cerca, que se entrega tras el alta en Postlibris si el cliente no la tenía ya. Para el resto, los descuentos de Postlibris son incompatibles con cualquier otro ofrecido por Correos.

Para acogerse al programa Postlibris se deberá acreditar la pertenencia a una de las siguientes actividades profesionales:

1. Edición de libros.
2. Otras ediciones NCOP.
3. Comercio al por mayor de libros, periódicos y revistas.
4. Comercio al por menor de libros, periódicos y revistas.
5. Comercio al por menor por correo o por catálogo.

Los documentos que acreditarán dichas actividades son la Declaración Censal (Modelo 36) o la Declaración Censal Simplificada (Modelo 37).

4.2.5. Servicios para el ciudadano

Registro en oficinas (ORVE)

ORVE (Oficina de Registro Virtual) es una aplicación que permite el intercambio de documentos digitales entre los ciudadanos (personas físicas o empresas) y los organismos de la Administración Pública. Las oficinas de Correos funcionan como **punto de registro** de **ORVE**.

La documentación presentada por el ciudadano para su registro en ORVE deberá cumplir ciertas condiciones:

- Estará en formato A4, al descubierto y con bordes lisos. Los empleados de Correos no realizarán fotocopias de tamaño mayor de A4.
- No se admitirán documentos electrónicos. Si el cliente presenta documentos electrónicos, se habrá de enviar el dispositivo de su almacenamiento (USB, CD, etc.) por correo postal certificado, tal y como veremos más adelante.
- 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, pero se le ofrecerá el procedimiento de certificado administrativo.

A la hora de enviar los documentos a través de ORVE, los empleados de Correos podrán seleccionar entre tres opciones:

- **Copia original**, cuando se envía la documentación física, sin digitalizar, a través del correo postal.
- **Copia auténtica**, si se digitaliza un original cuya veracidad ha sido cotejada por el empleado y se verifica la identidad con la documentación oficial de la persona que la aporta.
- **Copia**, si no se puede asegurar que el documento que se escanea sea original.

Los envíos de documentos escaneados cuentan con límites de tamaño. A saber:

- Máximo de cinco documentos por envío.
- Cada documento no puede pesar más de 10 MB.
- El total de los documentos no puede sobrepasar los 15 MB (40 páginas, aproximadamente).

Para poder cumplir con el requisito de **cotejar los documentos**, primero deberán ser escaneados. La aplicación de escritorio mostrará un mensaje automático diciendo que los documentos han sido escaneados de forma correcta. Preguntará, también, si el usuario desea continuar y abrirlos. Si la respuesta es «Sí», los documentos escaneados se abrirán.

Solo el Director de Oficina puede acceder al **mantenimiento del registro digital**. La ruta es la siguiente: **Gestión > Mantenimiento > Registro digital**. El campo de usuario se cargará con todos los usuarios de la oficina. Se pulsará el botón «Buscar» para obtener los registros digitales admitidos en el sistema.

Una vez localizado un registro digital, se podrá pulsar el botón «Consultar» para acceder a él.

Si es necesario modificarlos, se seleccionará un registro para, a continuación, pulsar el botón «Modificar». Una vez modificado, el usuario pulsa el botón «Aceptar» para guardar los cambios y la diferencia sube a bolsa.

Este procedimiento solo se podrá llevar a cabo en la fecha de admisión, y siempre antes de que el registro digital se haya transmitido.

Para **dar de baja** un registro digital habrá que seleccionarlo y pulsar el botón «Suprimir», siempre y cuando se haga esto en la fecha de admisión y todavía no se haya podido realizar la transmisión.

Una vez se pulse el botón «Aceptar», se dará de baja el registro, se actualizará la fecha de baja y la cantidad negativa se subirá a IRIS. La cantidad habrá de ser devuelta al usuario.

En el primer acceso desde un puesto al portal ORVE de Registro Digital del Ministerio de Hacienda y Función Pública (MINHAP) aparecerá una pantalla en la que se deberá completar la autenticación del usuario de Correos:

1. Se accederá a «Autentica».
2. En la pantalla emergente que aparece, se seleccionará el certificado, sobre el que se deberá pulsar para cancelar.
3. Una vez cancelado el certificado, se abrirá el portal de acceso a «Autentica», en el que habrá que entrar con el usuario y la contraseña corporativos del empleado.

El SIR (Sistema de Interconexión de Registros) no permite anular un registro una vez que se haya enviado. Así pues, se pueden dar las siguientes situaciones:

- Haber enviado un registro **con errores** (documentación incompleta, errónea o defectuosa). En este caso habrá que enviar un nuevo registro a la Oficina de Registro Destino en el que se indicará que el envío anterior es erróneo y se solicitará su rechazo. También habrá que subsanar los errores y adjuntar el justificante del primer registro (la fecha y hora de entrada de dicho registro inicial serán las que tengan validez a efectos de fecha y hora para la presentación del ciudadano).
- Haber enviado un registro **por error**. Si se ha enviado un registro que no se debía, se contactará con la Oficina de Registro Destino para indicar que dicho envío es erróneo, y se solicitará su rechazo.
- Haber enviado a la **Unidad de Tramitación Destino equivocada**. En este caso, la Oficina de Registro Destino reenviará el trámite a la unidad correcta.

Desde el punto de vista del receptor, los asientos recibidos de forma errónea se deben reenviar al destino correcto, siempre que se conozca tal destino y esté integrado en SIR. Los asientos recibidos solo podrán ser rechazados en Destino, siempre indicando la justificación, si:

- así lo solicita la oficina de tramitación;
- la documentación anexa está incompleta, es errónea, o defectuosa;
- está dirigido a Administraciones no integradas en SIR y, por lo tanto, no se puede reenviar de forma telemática, o
- no se conoce el destino correcto.

Una Oficina de Registro Destino nunca rechazará un registro por considerarse no competente ante el procedimiento. Dicha unidad será la responsable de realizar las actuaciones pertinentes: remitir la documentación al órgano que considere competente o, en su defec-

Glosario

SICRES: Se utiliza para normalizar el intercambio de asientos registrales entre distintas oficinas de registro de documentos de entrada y salida. Para ello, establece la información mínima necesaria para realizar el intercambio de un asiento registral, así como la estructura de dicha información y los requisitos tecnológicos mínimos que deben cumplirse durante el intercambio.



to, efectuar la notificación correspondiente al interesado, conforme a la legislación sobre Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por su parte, el equipo de dirección de la Oficina de Correos debe **comprobar siempre** la carpeta de «Enviados/Rechazados». Ahí se encontrarán los registros rechazados por las oficinas de registro destino. Al pulsar sobre alguna de las entradas de esta bandeja se mostrará una nueva pantalla con los datos del registro, divididos en diferentes secciones: estado de la entrada, origen y destino, datos del interesado, asunto y anexos. En la parte superior se indica quién ha rechazado la entrada, a quién se le ha rechazado y el motivo del rechazo.

Cada entrada contará con varias opciones:

- 1. Replicar registro:** se abrirá un formulario con los datos del registro actual para hacer uno nuevo, con datos similares y de forma rápida.
- 2. Reenviar:** se podrá enviar el registro a otra entidad de nuestra elección, aunque habrá que especificar en observaciones el porqué del reenvío.
- 3. Rectificar:** permitirá crear un nuevo registro a partir de los datos del original, con la posibilidad de rectificar los erróneos. La nueva versión adjuntará un justificante del registro original.
- 4. Marcar como leído:** se marcará completado, y su tramitación se dará por finalizada.

En caso de enviar de nuevo el registro, se deberá consultar la causa del rechazo y resolver el error.

La Gestión de incidencias (segunda visita) se iniciará cuando una de las oficinas de Correos haya realizado un Registro Electrónico por ORVE a cualquiera de los organismos adscritos y este lo haya rechazado por causas atribuibles al proceso de envío.

Estos motivos suelen estar relacionados con fallos en el proceso de cotejo de la información digitalizada. En este caso, se requerirá 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, ya no se canalizarán a través de Atención al Cliente de Correos (ATC), sino que el organismo destinatario se pondrá en contacto con el ciudadano.

En caso de que la problemática sea de su competencia, ATC aplicará el procedimiento de comunicación con el ciudadano: varios intentos de comunicación a lo largo de dos días y por todos los medios posibles. De no conseguirlo, se enviará un burofax a la dirección postal que figura en los datos personales de ORVE.

Una vez haya contactado con el ciudadano, ATC determinará la oficina donde repetir el proceso de digitalización y hará un reenvío en ORVE a la oficina destino de Correos.

Si la oficina es distinta de la que realizó el trámite original, ATC deberá 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» lo mandará a la nueva oficina de Correos que ha indicado el ciudadano.

Una vez que el ciudadano haya 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.

Servicios de la DGT

- Los ciudadanos podrán solicitar, a través de las oficinas de Correos, un **duplicado del permiso de circulación de un vehículo**. Solo podrán tramitarlo por esta vía en caso de extravío, deterioro o sustracción. Para el resto de los casos, acudirán a la Jefatura Provincial de Tráfico.

Para tramitar la solicitud: menú de Admisión de **IRIS > Solicitudes DGT > Duplicado Permiso de Circulación**.

Ahí se deberán aportar:

1. Número de matrícula.
2. Tipo de documento.
3. Número de documento del titular del vehículo.

Habrá que escoger el motivo de la solicitud (extravío, deterioro, o sustracción) e identificar como tal al usuario si es una persona autorizada. El siguiente paso será pulsar el botón «Aceptar formulario», que se activará cuando todos los campos estén cubiertos. Por último, se indicará al cliente que revise la información en la tableta, se recogerá la firma, se pulsará «Aceptar» para finalizar, se cerrará la ventana informativa y se cobrará la bolsa en IRIS.

En **caso de incidencia** se podrán reimprimir o reenviar los documentos, pero solo el mismo día de la solicitud y en la misma oficina.

- A través de la Oficina de Correos se podrá solicitar la emisión de **informes de vehículos a la DGT**. Habrá que acudir al menú de Admisión de **IRIS > Solicitudes DGT > Informe de vehículos**.

Se seleccionará el **tipo de informe**:

1. Informe técnico completo de vehículo.
2. Vehículos a mi nombre.

Y el **motivo de la solicitud**:

1. Posible adquisición del vehículo.
2. Certificado de no titularidad del vehículo para otras administraciones y entidades.
3. Verificación de datos técnicos y administrativos, y entidades.
4. Investigación de vehículos implicados en siniestro o colisión.
5. Abandono de vehículo en la vía pública.

Glosario

DGT: Dirección General de Tráfico.

Para hacerse con el informe técnico completo de vehículo, la documentación que el usuario necesitará dependerá del papel que ejerza:

- 1. Persona física en su nombre:** DOI.
- 2. Persona física que ha sido autorizada por otra persona:** DOI del autorizado y documento acreditativo de la representación.
- 3. Persona jurídica:** tarjeta de identificación fiscal, acreditación de la representación y DOI del representante o autorizado.

Los **documentos** deben estar en **vigor**. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para dicha tarea.

Una vez comprobada la validez e informados los datos necesarios, se le devolverá la documentación al cliente sin realizar copia, escaneo o custodia en papel alguna.

El «Informe de vehículos a mi nombre» solo puede ser solicitado, de forma presencial, por el interesado en persona. Dependiendo de la condición del solicitante, la documentación necesaria varía:

- **Persona física en su nombre:** DOI.
- **Persona jurídica:** tarjeta de identificación fiscal, acreditación de la representación y DOI del representante o autorizado.

Al usuario se le presentará una pantalla donde se le requiere cierta información. Primero, el **medio para recibir la documentación:**

1. Imprimir en oficina.
2. Enviar por *e-mail* (marcado por defecto).

Luego, **los datos del solicitante:**

1. Tipo de DOI (DNI, NIE o CIF).
2. Número de DOI.
3. Nombre/Razón social.
4. Apellidos (no requeridos en caso de ser una persona jurídica).
5. Solicitante Autorizado. La casilla solo se marcará, y de forma automática, si se ha escogido un CIF como DOI. Es decir, si se trata de una persona jurídica (empresa, sociedad, organismo). También aparecerá una casilla con la Declaración Responsable mencionada anteriormente, que se deberá marcar para continuar.

Se aceptará la ventana de la firma para finalizar. A partir de ahí, la solicitud se enviará a la DGT y **no se podrá cancelar**. La DGT devolverá la información solicitada y aplicará la tasa al cliente por la prestación del servicio.

Por último, se generará un original de cada documento para el cliente. En la oficina no se guardará ninguno.

El contenido del **Formulario de Informe de vehículos** es el siguiente:

1. Tipo de informe y motivo de la solicitud.
2. Número de tasa.
3. Identificador del informe.
4. Tipo de tasa: 4.1.
5. Cuantía de la tasa.
6. 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».
7. Información y código para descargar el documento. «Puedes descargar el informe del vehículo durante 30 días naturales, en la página web de Correos».
8. Oficina de admisión: Codired/Denominación de la oficina.
9. Localidad.
10. Fecha/Hora.
11. Importe total a pagar (Tasa DGT + coste del servicio de Correos).
12. Nombre y apellidos o razón social del solicitante.
13. DOI de solicitante.
14. *E-mail* (solo si lo facilita el cliente).
15. Si la solicitud la realiza un representante, se incluirá su identificación: nombre, apellidos y DOI, y la indicación de que dispone de la autorización del solicitante.
16. Información del uso de los datos personales del cliente por parte de Correos.

Por su parte, el **Informe de vehículos** incluye lo siguiente:

- 1. Informe del Vehículo**, con 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 Euro NCAP (Programa Europeo de Evaluación de Automóviles Nuevos) y mantenimiento que conste en el Registro de vehículos.
- 2. Informe de Titularidad de Vehículos**, que reflejará los vehículos que, en el momento de la consulta, consten a nombre del interesado. Únicamente se reflejarán los datos de los vehículos activos.

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).

El **Cambio de Titularidad de Vehículo** es el trámite en que **el comprador de un vehículo le comunica a Tráfico su transferencia** y que se puede llevar a cabo en Correos.

Se accederá a ello en IRIS: **Admisión > Solicitudes DGT > Cambio de Titularidad de Vehículos.**

Aparecerán en la pantalla una serie de supuestos que no se podrán tramitar en Correos. Habrá que verificar que el cambio de titularidad que se solicita no incluye ninguno:

- Cambio de servicio de vehículo.
- *Renting* de vehículo.
- Cambios de titularidad por sucesión o donaciones.
- Adjudicación judicial o en subasta.
- Compraventa en posesión del vehículo.
- Existencia de cotitulares, en caso del vendedor del vehículo.
- Transmisión del vehículo en Ceuta, Melilla y Canarias a Península y Baleares, y viceversa.

Al marcar alguna casilla de los supuestos excluidos se mostrará el mensaje: «Supuestos no tramitables en Correos, el cliente debe dirigirse a la Jefatura Provincial de Tráfico para notificar la venta».

Se informará al cliente de la imposibilidad de realizar el trámite en Correos y de que deberá dirigirse a Tráfico para realizar el cambio de titularidad del vehículo.

La condición del vendedor del vehículo hará que el solicitante tenga que aportar un documento u otro para acreditar la transmisión. Habrá que seleccionar la opción correspondiente:

- **Autónomo:** número de factura y Código IAE del vendedor.
- **Empresa:** número de factura.
- **Particular:** código postal.

Si la compra se realiza entre particulares y el solicitante presenta un contrato de compraventa, el **comprador deberá aportar el justificante** (modelo 620 o 621 de la Agencia Tributaria) de **haber liquidado el ITP** (Impuesto de Transmisiones Patrimoniales) con la Comunidad Autónoma en la que resida. Ahí deberá figurar el **Código Electrónico de Transferencia (CET)**. Sin este no se podrá realizar el cambio de titularidad.

La venta de vehículos entre particulares que no estén obligados a liquidar el ITP no se podrá tramitar en las oficinas de Correos, cuyo sistema no autorizará el cambio de titularidad, **salvo en excepciones.**

Una de esas excepciones son las Comunidades Autónomas en las que su Oficina Liquidadora del ITP le comunica a Tráfico las liquidaciones por vía telemática. En la actualidad, esto solo se aplica a clientes con domicilio en Murcia y La Rioja.

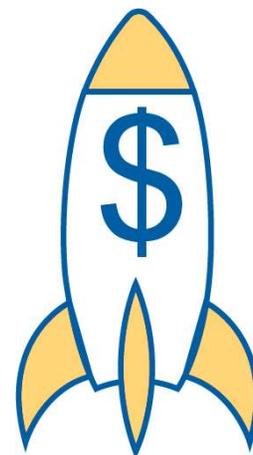
Otra **excepción** a la anterior norma general **será que el comprador aporte una factura donde figure el IVA** (o impuesto equivalente) aplicado a la transacción. Eso querrá decir que el vendedor es un empresario en el ejercicio de su actividad. En este caso, el comprador **no estará obligado al pago del ITP y no tendrá que informar del CET**. Aparecerá, pues, un campo donde se deberá informar del número de la factura.

El sistema deberá verificar si existe en Tráfico alguna anotación sobre el vehículo que impida la transmisión. Para ello, aparecerá una pantalla donde se introducirá la siguiente información:

1. Número de matrícula.
2. Tipo de DOI del vendedor.

3. Número DOI del Vendedor, que debe ser el mismo que figura en el permiso de circulación (si se aporta) y en el contrato de compraventa.
4. Tipo de DOI del Comprador.
5. Número de DOI del Comprador, que debe ser el mismo que se indica en el contrato de compraventa.

Si el ciudadano solicita el informe, se le tramitará y se entregará junto a él un **impreso con información e instrucciones de la DGT**, para que pueda eliminar cualquier anotación sobre el vehículo y continuar con el trámite. Dicho documento está en la intranet de Correos: **Conecta > Cómo trabajamos > Procesos > Procesos de Oficina > Procedimiento servicios DGT no tramitables en Correos.**



Si **la respuesta de la DGT es negativa**, o el cliente no desea obtener un informe del vehículo, se le comunicará la imposibilidad de realizar el cambio de titularidad en Correos. Se le indicará que debe dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico y solicitar cita previa a través del teléfono 060, o en la página web de la DGT. Allí le informarán del motivo que imposibilita el trámite.

En caso de que **la respuesta de la DGT sea positiva**, aparecerá el siguiente mensaje: «Solicitud Tramitable. Informa al cliente que el importe total del servicio es XX,XX €, de los cuales XX,XX € corresponden a la tasa que aplica la DGT».

Se aceptará la ventana informativa. A continuación, se mostrará otra con la documentación a solicitar:

- 1. Permiso de Circulación del vehículo:** se comprobará la veracidad de la información del vehículo a través de este documento. Si este ha quedado en posesión del vendedor o se ha extraviado, se firmará un compromiso de que se procederá a su destrucción si se dispone de él.
- 2. Documento acreditativo de la transmisión**, en que conste el DNI, CIF o NIE del vendedor, del comprador y su domicilio. Esto puede ser:
 - el contrato de compraventa, o
 - una factura, en caso de las personas jurídicas.
- 3. Documentación acreditativa de la identidad del solicitante**, tanto si es el comprador del vehículo como una persona autorizada. Dichos documentos deberán estar en vigor, no serán válidos los documentos caducados. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para esta tarea.
 - Si son personas físicas: DOI original.
 - Si son personas jurídicas: tarjeta de identificación fiscal, acreditación de la representación, DOI del autorizado/apoderado.
- 4. Autorización del representante.** Cuando el solicitante no sea el comprador del vehículo, deberá aportar una autorización firmada por el comprador para tramitar el Cambio de Ti-

tularidad del Vehículo en su nombre. En él tendrá que constar la gratuidad de su gestión, así como acreditar su identidad con la misma documentación que el comprador.

5. **Certificado de empadronamiento**, solo en caso de que se vaya a acreditar el nuevo domicilio fiscal del vehículo y no coincida con el que figura en el DOI del comprador. Deberá tener una antigüedad menor a tres meses.
6. **Fotocopia del DOI del vendedor** y, en caso de que sea una persona jurídica, **fotocopia de la tarjeta de identificación fiscal**.

A continuación, se presentará al usuario un formulario con los datos ya informados, que no podrán ser editables. Ahí habrá que recoger el resto de información obligatoria:

1. **Datos del vehículo:** fecha de matriculación.

2. **Datos del vendedor:**

- Marcar en qué condición actúa: particular/autónomo (si es una persona jurídica figurará marcado «Empresa»).
- Proporciona permiso de circulación: Sí/No.
- Nombre (en caso de que sea una persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos para los apellidos).
- Primer apellido.
- Segundo apellido.
- Fecha de nacimiento.
- Sexo: Varón/Mujer.

Cubiertos los campos obligatorios, se habilitará el botón «Continuar». Al pulsarlo se pasará a recoger la información del comprador. También aparecerá el botón «Cancelar» para anular la solicitud y regresar al inicio de IRIS.

En los **datos del comprador** habrá que:

1. Marcar en qué condición actúa: particular/autónomo (si es una persona jurídica figurará marcado «Empresa»).
2. Proporciona permiso de circulación: Sí/No.
3. Nombre (en caso de que sea una persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos para los apellidos).
4. Primer apellido.
5. Segundo apellido.
6. Fecha de nacimiento.
7. Sexo: Varón/Mujer.

Si el solicitante no es el comprador del vehículo, el empleado marcará **la casilla** «Persona Autorizada/Representante». Se abrirá un nuevo espacio para recoger los siguientes datos:

1. Nombre.
2. Primer apellido.
3. Segundo apellido.

4. Fecha de nacimiento.
5. Tipo DOI Representante: DNI/NIF.
6. Número de documento.

El **domicilio del comprador** será el que figura en la fotocopia del DOI, salvo si se aporta un certificado de empadronamiento de antigüedad inferior a tres meses. En dicho caso, se marcará la casilla habilitada para ello y a continuación se escaneará el documento.

La dirección postal para recibir el nuevo permiso puede ser diferente del domicilio del comprador. Habrá que desmarcar la casilla «Misma dirección del Comprador» e introducir la información.

El solicitante tendrá que escoger entre recibir el formulario por *e-mail* o imprimirlo en la oficina de Correos.

A continuación, se escaneará la documentación aportada por el solicitante, pues el sistema no permitirá continuar hasta que no se haya hecho. Dependiendo de cada caso, esta puede ser:

1. contrato de compraventa o factura,
2. autorización del representante, o
3. certificado de empadronamiento.

Habrá que pulsar sobre el icono del escáner y el sistema hará una llamada a GESCAN. Se procederá como se indica en el proceso de escaneo de documentación publicado en Conecta.

Cuando el documento se haya adjuntado de forma correcta, se mostrará un signo de confirmación y el texto «Completado». También se mostrará un icono de cubo de basura para borrarlo en caso de error.

Tras haber escaneado la documentación, y cumplimentado todos los datos, se activa el botón «Finalizar y firmar». Se mostrará asimismo el botón «Volver» para regresar a la pantalla anterior.

Si se finaliza, se mostrará un mensaje al usuario: «Solicita el importe al cliente para continuar. Esta operación no se puede anular».

Informado el cliente, se aceptará esta ventana y se capturará la firma en la tableta digitalizadora. Aparecerán ahí dos botones:

1. «Cancelar»: anula la pantalla de captura de la firma para regresar a la pantalla anterior, es decir, al formulario cumplimentado y la documentación escaneada.
2. «Aceptar»: se pulsará cuando el cliente haya estampado la firma correctamente.

El cliente se comprometerá, mediante firma en la pantalla de esta cláusula, a destruir el Permiso de Circulación vigente del vehículo en caso de disponer de él. Dicha cláusula también aparecerá en el impreso de la solicitud.

Cabe destacar que, una vez que se **acepta la firma**, la **operación no se puede anular**. Correos comunicará a Tráfico el Cambio de Titularidad del Vehículo y aplicará la Tasa pública por la prestación del servicio.

Si la respuesta de tráfico es positiva, se presentará en la pantalla un mensaje que **confirmará la notificación de venta**: «El Cambio de Titularidad de Vehículo se ha tramitado correctamente, se va a imprimir o enviar por *e-mail* la solicitud para el cliente». El usuario deberá aceptarlo con el botón correspondiente.

Se generará un formulario de solicitud. Solo se imprimirá o enviará por *e-mail* una copia para el cliente. En la oficina no se guardará ningún documento en papel.

También se imprimirá, o se enviará al *e-mail*, una Autorización Provisional de Circulación con una validez de 90 días, que permitirá al comprador circular con el vehículo hasta recibir el nuevo Permiso de Circulación.

- La **Notificación de venta** de vehículos consiste en el trámite que realiza el vendedor por el que comunica a la DGT el cambio de titularidad. Se puede llevar a cabo en Correos.

Cabe destacar que este trámite **no exime** al comprador de realizar el Cambio de Titularidad.

Para tramitar la solicitud habrá que acceder en IRIS a **Admisión > Solicitudes DGT > Notificación de Venta**.

Se presentarán en la pantalla una serie de supuestos que no se pueden tramitar en Correos. Se deberá verificar, mediante preguntas al cliente, que el proceso no incurre en ninguno de ellos:

1. Cambio de servicio de vehículo.
2. *Renting* de vehículo.
3. Cambios de titularidad por sucesión o donaciones.
4. Adjudicación judicial o en subasta.
5. Compraventa en posesión del vehículo.
6. Existencia de cotitulares, en el caso del vendedor del vehículo.
7. Transmisión del vehículo en Ceuta, Melilla y Canarias a Península y Baleares, y viceversa.

Al marcar alguna casilla de los supuestos se mostrará este mensaje: «Supuestos no tramitables en Correos, el cliente debe dirigirse a la Jefatura Provincial de Tráfico para notificar la venta».

En tal caso se informará al cliente de la **imposibilidad de realizar el trámite en Correos**. Se le indicará que tiene que dirigirse a Tráfico para realizar la Notificación de Venta.

Si el cliente **no incurre en ninguno de los supuestos**, el usuario marcará la casilla de confirmación junto al texto: «El cliente manifiesta que la notificación de venta no está contemplada en ninguno de los supuestos indicados». Se activará el botón «Continuar».

También se mostrará el botón «Cancelar», que hará regresar a la ventana de inicio de IRIS y cancelar la solicitud.

El sistema realizará una **consulta a la DGT** para verificar si existe en Tráfico alguna **anotación sobre el vehículo** que impida la transmisión. Para ello se presentará una pantalla para introducir la siguiente información:

1. Número de la matrícula del vehículo.
2. Tipo de DOI del Vendedor.
3. Número de DOI del Vendedor, que deberá ser el mismo que figura en el permiso de circulación (si se aporta) y en el contrato de compraventa.
4. Tipo de DOI del Comprador.
5. Número de DOI del Comprador, que deberá ser el mismo que se indica en el contrato de compraventa.

Cubiertos los datos obligatorios, se activará el botón «Continuar», al pulsarlo se realizará la consulta a la DGT. También se mostrará el botón «Cancelar» para anular el trámite y regresar al inicio de IRIS.

Si la respuesta a la consulta es que el proceso no se puede tramitar, el empleado deberá ofrecer al ciudadano el servicio de **Informe de Vehículos** de la DGT: su objetivo es identificar el motivo por el cual el vehículo no se puede tramitar en Correos. Se le indicará el coste y se esperará la respuesta.

Si el ciudadano solicita el informe, se le entregará también un impreso con información e instrucciones de la DGT, con los posibles impedimentos que figuran en él. Así podrá eliminar la anotación que impide el trámite. Este documento se encuentra publicado en la intranet de Correos, Conecta.

Si la **respuesta de la DGT es negativa**, o el cliente no quiere obtener un informe del vehículo, se le comunicará la imposibilidad de realizar la notificación en la Oficina de Correos. Se le explicará que debe dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico, con cita previa a través del teléfono 060 o la página web de la DGT. Ahí le informarán del motivo que imposibilita realizar la notificación.

En caso de que la **respuesta de la DGT sea positiva**, se mostrará este mensaje: «Solicitud Tramitable. Informa al cliente que el importe total del servicio es XX,XX €, de los cuales XX,XX € corresponden a la tasa que aplica la DGT».

Se deberá aceptar la ventana informativa. A continuación, aparecerá otra con la documentación a solicitar:

- 1. Permiso de Circulación del vehículo:** se comprobará la veracidad de la información del vehículo a través de este documento. Si este ha quedado en posesión del vendedor o se ha extraviado, se firmará un compromiso de que se procederá a su destrucción si se dispone de él.



2. Documento acreditativo de la transmisión, en que conste el DOI del vendedor, del comprador y su domicilio. Puede ser:

- el contrato de compraventa, o
- una factura, en caso de las personas jurídicas.

3. Documentación acreditativa de la identidad del solicitante, tanto si es el comprador del vehículo como una persona autorizada (el cual deberá aportar una autorización firmada por el vendedor para tramitar la Notificación de Venta en su nombre y en la que se haga constar la gratuidad de la gestión). Dichos documentos deberán estar en vigor y no serán válidos los documentos caducados. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para ello.

- Si son personas físicas: DOI original.
- Si son personas jurídicas: tarjeta de identificación fiscal, acreditación de la representación, DOI del autorizado/apoderado.

4. Fotocopia del DOI del comprador: se deberá aportar un certificado de empadronamiento, con una antigüedad menor de tres meses, si el nuevo domicilio fiscal del vehículo no coincide con el del DOI del comprador. Si es una persona jurídica, habrá que aportar una **fotocopia de la tarjeta de identificación fiscal**.

A continuación, se presentará un formulario con los datos ya informados no editables, en el que se deberá recoger el resto de información obligatoria:

1. Datos del vehículo: fecha de matriculación.

2. Datos del comprador:

- Marcar en qué condición actúa: particular/autónomo (si es una persona jurídica figurará marcado «Empresa»).
- Proporciona permiso de circulación: Sí/No.
- Nombre (en caso de que sea una persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos para los apellidos).
- Primer apellido.
- Segundo apellido.
- Fecha de nacimiento.
- Sexo: Varón/Mujer.
- Domicilio (el que figure en la fotocopia del DOI del comprador, salvo que lo solicite el vendedor y se aporte un certificado de empadronamiento del comprador con una antigüedad inferior a tres meses. En este caso se marcará la casilla habilitada al efecto y se escaneará posteriormente dicho documento).

Cubierto todo, se habilitará el botón «Continuar». Al pulsarlo se pasará a recoger la información del vendedor. También aparecerá el botón «Cancelar» para anular la solicitud y regresar al inicio de IRIS.

En los **datos del vendedor** habrá que:

1. Marcar en que condición actúa: particular/autónomo (si es una persona jurídica figurará marcado «Empresa»).
2. Proporciona permiso de circulación: Sí/No.
3. Nombre (en caso de que sea una persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos para los apellidos).
4. Primer apellido.
5. Segundo apellido.
6. Fecha de nacimiento.
7. Sexo: Varón/Mujer.
8. Domicilio.

Si el solicitante no es el vendedor del vehículo, el empleado marcará la casilla «Persona Autorizada/Representante». Se abrirá un nuevo espacio para recoger los siguientes datos:

1. Nombre.
2. Primer apellido.
3. Segundo apellido.
4. Fecha de nacimiento.
5. Tipo DOI Representante: DNI/NIF.
6. Número de documento.

El cliente deberá escoger entre recibir la solicitud por *e-mail* (ante lo que se deberá recoger el *e-mail* del cliente) o imprimir en la oficina (el formulario se imprimirá tras la captura de la firma).

Tras esto, habrá que escanear la documentación que, dependiendo del caso, se haya indicado que aporta el solicitante.

- contrato de compraventa o factura,
- autorización de representante o representado, o
- certificado de empadronamiento.

El sistema no permitirá continuar hasta que no se hayan escaneado correctamente todos los documentos obligatorios. A continuación del texto del documento a escanear se indicará «Pendiente».

Para escanear los documentos se pulsará sobre el icono del escáner y el sistema hará una llamada a GESCAN. Cuando el documento se haya adjuntado de forma correcta, se mostrará un signo de confirmación «Completado». También aparecerá un icono de un cubo de basura para anularlo en caso de error.

Escaneada la documentación y cumplimentados todos los datos, se activará el botón «Finalizar y firmar». También se mostrará el botón «Volver» para ir a la pantalla anterior.

Tras aceptar la pantalla anterior, se mostrará un mensaje al usuario: «Solicita el importe al cliente para continuar. Esta operación no se puede anular».

Informado el cliente, se aceptará esta ventana y se capturará la firma en la tableta digitalizadora. Aparecerán ahí dos botones:

1. «Cancelar»: anula la pantalla de captura de la firma para regresar a la pantalla anterior; es decir, al formulario cumplimentado y la documentación escaneada.
2. «Aceptar»: se pulsará cuando el cliente haya estampado la firma correctamente.

El cliente se comprometerá, mediante firma en la pantalla de esta cláusula, a destruir del Permiso de Circulación vigente del vehículo en caso de disponer de él. Dicha cláusula también aparecerá en el impreso de la solicitud.

Cabe destacar que, una vez se **acepta la firma**, la operación no se puede **anular**. Correos comunicará a Tráfico el Cambio de Titularidad del Vehículo y aplicará la Tasa pública por la prestación del servicio.

Si la respuesta de tráfico es positiva, se presentará en la pantalla un mensaje que confirmará la notificación de venta: «La notificación se ha tramitado correctamente, se va a imprimir o enviar por *e-mail* la solicitud para el cliente».

El usuario deberá aceptarlo con el botón correspondiente.

Se generará un formulario de solicitud. Solo se imprimirá o enviará por *e-mail* una copia para el cliente. En la oficina no se guardará ningún documento en papel.

También se imprimirá, o se enviará al *e-mail*, una Autorización Provisional de Circulación con una validez de 90 días, a nombre del comprador del vehículo.

Servicios de pago de impuestos y tasas

El ITP es el impuesto que grava, entre otras operaciones, la transmisión de vehículos usados, siempre que no se adquieran de empresarios o profesionales en el ejercicio de su actividad empresarial o profesional (en este caso, estaría gravada por el IVA). La obligación de declararlo corresponde al comprador. En el caso de la comunidad autónoma de Cataluña, se puede abonar en Correos.

Como base de cálculo se utilizará el valor del vehículo transmitido, que coincidirá con su valor de mercado. Periódicamente, el Ministerio de Hacienda hace públicas unas tablas oficiales por las que se aprueban los precios medios de venta de los vehículos usados aplicables en la gestión del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales. A dicha cantidad se le aplica un porcentaje que varía en función de cada comunidad autónoma (normalmente entre el 4% y el 10%), aunque en algunos casos existen tablas fijas e importes mínimos en función de la cilindrada y la antigüedad.

El plazo para la liquidación es de 30 días hábiles desde el momento en que se formalice la transmisión del vehículo. El cliente deberá aportar la siguiente documentación en Correos, que le será devuelta al final de la tramitación:

- DNI de la persona que comparece.
- Ficha técnica del vehículo.
- Contrato de compraventa del vehículo.
- Permiso de circulación.

El acceso al servicio del trámite en Correos, a través de: «Admisión» de IRIS, pulsando en «Trámites CC. AA.». Ahí se entrará en el Portal de Servicios al Ciudadano, donde deberá seleccionar del menú de la izquierda «Cataluña». A continuación, habrá que seleccionar en «Pago impuesto ITP»: «Solicitud del trámite».

Se informará del código postal del domicilio donde el comprador tiene su residencia habitual. El sistema identificará si corresponde a una localidad ubicada en Cataluña, donde el servicio está disponible. El servicio solo es válido para códigos postales que comiencen por 08, 17, 25 y 43.

Una vez informado el código postal, se activa el botón «Continuar» y se realizará una consulta a la DGT. También se mostrará el botón «Cancelar», siempre activo. Al pulsarlo se anulará el trámite y se regresará a la pantalla de inicio de IRIS.

Si el CP no corresponde a Cataluña, se mostrará un mensaje indicándolo: «Informa al cliente de que actualmente el pago del ITP de vehículos no está disponible para esta comunidad autónoma».

Si corresponde, se realizará una consulta a la DGT para verificar si existe en Tráfico alguna anotación sobre el vehículo que impida la transmisión. Para ello se presentará una pantalla donde se introducirá:

1. Número de matrícula.
2. Fecha contrato de compraventa.
3. Tipo de DOI del vendedor.
4. Número del DOI del vendedor, que debe ser el mismo que figura en el permiso de circulación (si se aporta) y en el contrato de compraventa.
5. Tipo de DOI del comprador.
6. Número del DOI del comprador, que debe ser el mismo que se indica en el contrato de compraventa.

En el caso de que el proceso de pago del ITP no se pueda tramitar, se deberá ofrecer el servicio de **Informe de Vehículos de la DGT** al ciudadano, con su coste, con el fin de identificar el motivo.

Si solicita el informe, se tramitará el servicio y se entregará junto a él un impreso que contiene información e instrucciones de la DGT. Identificada la anotación sobre el vehículo, el cliente podrá así eliminarla y continuar con el trámite. Este documento se encuentra publicado en la intranet de Correos, Conecta.



Si el cliente no desea obtener un informe del vehículo, se le comunicará la imposibilidad de realizar el trámite en la Oficina de Correos y se le explicará que debe dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico, donde le informarán. Puede solicitar cita previa a través del teléfono 060 o en la página web de la DGT.

Si el servicio está disponible, el sistema se comunicará con la Agencia Tributaria y obtendrá un número de justificante. Este se mostrará en la parte derecha de la pantalla.

A continuación, el empleado de la oficina cumplimentará un formulario en una sucesión de pantallas con los datos necesarios:

1. Datos del comprador: Nombre o razón social (en caso de CIF) y primer apellido y segundo apellido (deshabilitados en caso de CIF).
2. Domicilio del comprador: Tipo de vía. Dirección. Tipo numeración. Número. Km, Hm (solo se habilitará en caso de haber seleccionado en tipo «Km»). Escalera. Piso. Puerta. Código Postal (se mostrará el que se ha indicado al iniciar el proceso y no se permite la modificación). País (España en todos los casos). Provincia (se incluirá la provincia que corresponde al código postal y no se permite la modificación). Municipio (se mostrará un desplegable con los municipios que comparten el código postal informado). Localidad (se mostrará un desplegable con las localidades del municipio). Teléfono. *E-mail*.

Si el presentador/representante es el vendedor, se marcará la casilla «Cargar datos del Comprador» para autocompletar. En caso contrario, se deberán cubrir los:

1. Datos del presentador/representante: Tipo DOI. Número de DOI. Nombre. Apellido 1 y 2.
2. Domicilio del presentador/representante: Tipo de vía. Dirección. Tipo de numeración. Número. Km, Hm (solo se habilitará en caso de haber seleccionado en tipo «Km»). Escalera. Piso. Puerta. País (España en todos los casos). Código Postal. Provincia (la Provincia que corresponde al código postal, y no se permite la modificación). Municipio (se mostrará un desplegable con los municipios que comparten el código postal informado). Localidad (se mostrará un desplegable con las localidades del municipio). Teléfono. *E-mail*.

Cumplimentados los datos obligatorios, se pulsará el botón «Continuar» para guardar y pasar a la siguiente pantalla.

1. Datos del vendedor: Nombre o Razón Social (en caso de CIF). Primer apellido y segundo apellido (deshabilitados en caso de CIF).
2. Domicilio del vendedor: Tipo de vía. Dirección. Numeración. Número. Km, Hm (solo se habilitará en caso de haber seleccionado en tipo «Km»). Escalera. Piso. Puerta. País (se mostrará un desplegable con países para seleccionar uno). Código postal. Provincia (si se selecciona España, se mostrará un listado de provincias; si no, se deberá escribir el nombre). Municipio (si se selecciona España, se mostrará un desplegable con los municipios de la provincia). Localidad (si se selecciona España, se mostrará un desplegable con las localidades del municipio). Teléfono. *E-mail*.

Cumplimentados los datos obligatorios, se pulsará el botón «Continuar» para guardar y pasar a la siguiente pantalla.

1. Datos de la operación: Fecha del contrato/venta (campo no modificable, ya se indicó anteriormente). Porcentaje adquirido: 100% (campo no modificable, en Correos solo se tramitará el pago del ITP por la adquisición del total de la propiedad). Tipo de operación: sujeto (campo no modificable, en Correos solo se tramitará este tipo de operaciones). Valor declarado (el que figura en el contrato de compraventa).
2. Datos del vehículo: Tipo (se mostrará una lista desplegable con los tipos de vehículos). Número de matrícula (campo no modificable, ya se indicó anteriormente). Fecha de matriculación. Tipo actividad (se mostrará una lista desplegable con los tipos de actividad). Año de fabricación. Número de bastidor. Marca (en caso de ciclomotores y motocicletas, el campo permitirá introducir texto directamente; en caso de turismos y todoterrenos, se mostrará un listado). Modelo (igual que el campo anterior, su formato dependerá del tipo escogido). Cilindrada (igual que el campo anterior, su formato dependerá del tipo escogido). Potencia fiscal (igual que el campo anterior, su formato dependerá del tipo escogido). Combustible (se mostrará un listado con los tipos de combustibles definidos). Vehículo histórico (se marcará la casilla cuando la diferencia entre la fecha de la primera matriculación y la fecha actual sea de, al menos, 30 años y el vehículo haya sido catalogado como histórico).

En la zona inferior de cada pantalla se mostrarán tres botones:

1. Cancelar: se regresará a la pantalla de inicio del servicio y se borrarán todos los datos.
2. Anterior: permitirá volver a la pantalla anterior y se guardarán los datos introducidos.
3. Continuar: permitirá avanzar a la siguiente pantalla.

Cumplimentados los datos obligatorios, se pulsará el botón «Continuar» para guardar y pasar a la siguiente pantalla. Un aviso indicará el importe a pagar por el impuesto, y el empleado de la oficina se lo indicará al cliente. Habrá que confirmar si quiere continuar. Se indicará que la operación no podrá ser cancelada.

En caso de que el importe sea superior al máximo permitido para el pago en efectivo en oficina, también se mostrará un aviso de que el pago solo se aceptará con tarjeta de débito/crédito.

Para **confirmar la autoliquidación** se accederá a una pantalla en la que se muestran los datos no modificables sobre los que se calcula la autoliquidación y el resultado del cálculo. Dichos datos son:

1. Años de utilización del vehículo.
2. **Valor vehículo nuevo** (el que figura en la tabla de la Orden ministerial por la que se aprueban los precios medios de venta aplicables en la gestión del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones e Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte).
3. **% valoración antigüedad** (según la mencionada Orden ministerial).
4. **Valor a efectos patrimoniales.**
5. **Tipo a aplicar**, donde se mostrará el porcentaje que se haya asignado para la combinación.

6. **Comunidad autónoma** (se buscarán los porcentajes de la comunidad autónoma que se haya indicado al iniciar el procedimiento).
7. **Fecha** (se seleccionarán solo aquellos porcentajes que se encuentren dentro de los parámetros fechas desde/hasta).
8. **Limite potencia CVF** (si después de los parámetros anteriores se determinara más de una combinación, el elemento discriminador será la Potencia Fiscal indicada en el bloque Datos del Vehículo, incluyendo el porcentaje que corresponde al rango de potencia del vehículo).

Antes de continuar con la determinación del importe, se realizará la evaluación de excepciones que sean aplicables. En caso de que el servicio esté afectado por una de ellas, se mostrará un mensaje informativo.

Luego, se mostrará la autoliquidación.

1. **Base imponible** (el mayor entre el valor a efectos Patrimoniales y el Valor Declarado).
2. **Tipo de gravamen** (el mismo porcentaje determinado en el campo «Tipo a Aplicar» del bloque anterior).
3. **Cuota tributaria** = Base imponible x tipo de gravamen.
4. **Bonificaciones** (solo tendrá importe en caso de que se apliquen).
5. **Importe autoliquidación** = Cuota tributaria – bonificaciones.
6. **Servicio Correos** (tarifa que Correos asigna a este servicio, con los impuestos que correspondan).
7. **Importe total a ingresar** = Importe autoliquidación + servicio Correos.

Se seleccionará luego el idioma en que el solicitante quiere recibir el formulario de liquidación de la Agencia Tributaria de la Comunidad Autónoma (Mod. 620), si castellano o catalán.

Dentro de los servicios disponibles para esa comunidad autónoma se deberá seleccionar en «PAGO IMPUESTO ITP»: «Informes». Se localizará en el listado con los trámites realizados en la Oficina el que no se puede finalizar y se pulsará sobre «Anular».

El importe del trámite sube en negativo a la bolsa del usuario en IRIS, se cobrará la bolsa y se obtendrá un *ticket* por cero euros para finalizar.

Si el empleado de la oficina **cobra la bolsa en IRIS**, se generará el *ticket* o factura completa. El trámite ya no se podrá cancelar a partir de aquí.

Tras realizar el cobro se enviará la solicitud de pago a la Agencia Tributaria de la Comunidad Autónoma y se mostrará un mensaje de que se está a la espera de respuesta. Transcurrido el tiempo necesario, se habilitará el botón «Aceptar» para continuar.

Si por algún motivo se obtiene un error y el sistema identifica que se puede reintentar para finalizar la tramitación con éxito, se mostrará habilitado un botón «Aceptar». Si el error **impide finalizar el trámite**, se mostrará un mensaje que indicará tal cosa. En tal caso, el empleado de la Oficina informará al cliente de que en ese momento no es posible tramitar su solicitud.

El importe subirá a la bolsa del usuario en negativo, se cobrará la bolsa con la emisión de un *ticket* y se devolverá el importe del trámite al cliente. Al finalizar, se comunicará la incidencia al Centro de atención a usuarios (CAU).

Si la Agencia Tributaria de la Comunidad Autónoma **confirma la operación**, aparecerá un mensaje: «Hay documentos y mensajes de la Agencia Tributaria pendientes de imprimir y mostrar».

Al pulsar sobre el aviso, bien se obtendrá el justificante de pago de la Agencia Tributaria de la Comunidad Autónoma y el justificante del trámite de Correos impreso, o bien dichos documentos se enviarán por *e-mail* al cliente. Se mostrará, tras ello, el mensaje de finalización del trámite: «El trámite ha finalizado correctamente. Se ha notificado a IRIS las URL necesarias para proceder a la impresión de los documentos».

Por último, se entregará el *ticket* o factura completa junto a los justificantes. Y una vez liquidado el ITP, el comprador del vehículo estará en disposición de realizar el trámite de Cambio de Titularidad del Vehículo con la DGT. El empleado de la oficina de Correos deberá ofrecer dicho servicio al cliente. Si este acepta, se continuará con la tramitación.

- En las Oficinas de Correos **se podrán aceptar pagos a la Agencia Tributaria**. Para ello, el empleado deberá solicitar al cliente la presentación de un documento o Carta de Pago emitido por dicho organismo tributario. Luego, accederá al menú de admisión de IRIS, opción «Trámites CC. AA.», para entrar en el Portal de Servicios al Ciudadano. Ahí, en el menú de la izquierda, irá por ejemplo a **Andalucía > TRIBUTOS > Solicitud del trámite**.

También se podrá acceder al pago del tributo en el menú de admisión de IRIS por «Caja Mágica», para lo que habrá que capturar el código de barras de la carta de pago.

En algunos trámites de pago, y solo a petición del cliente, este podrá aportar documentación para vincularla a dichos pagos. Para escanear esa documentación, habrá que pulsar en «Escaneo Documento», realizar el escaneo y verificar que este ha sido correcto. De detectar errores, se borrarán mediante el icono de la papelera.

Por último, se seleccionará una opción para la recepción del justificante de servicio y de pago: bien imprimir en oficina, bien enviar por *e-mail*.

Tras esto, **se indicará el importe a pagar para el cliente** (que se mostrará en un aviso del sistema) y **habrá que confirmar si este desea continuar**.

Si el aviso se acepta, se solicitará la firma del cliente en la tableta digitalizadora. El cliente verificará sus datos en la pantalla y, si son correctos, los confirmará con su firma. El empleado aceptará la ventana de la firma. Entonces, **el aviso del importe subirá a la bolsa de IRIS**.

Si la Agencia Tributaria de la Comunidad Autónoma **confirma la operación**, aparecerá un mensaje en el cuadro de avisos de IRIS: «Hay documentos y mensajes de la Agencia Tributaria pendientes de imprimir y mostrar».

Por último, se entregará el *ticket* o factura completa junto a los justificantes.

Glosario

ONCE: La Organización Nacional de Ciegos de España. ONCE trabaja por la inclusión social de las personas ciegas y con otras discapacidades, ofreciéndoles la **oportunidad** de conseguir un **trabajo digno** e independencia económica.

4.2.6. Acuerdos con terceros

Servicio de loterías

Ventas

A) Servicio de ventas: ONCE

Para la venta de productos, se utilizará el sistema informático. El importe no podrá superar los 2.499,99 euros, y está prohibida a menores de 18 años.

Para poder acceder se deberá ingresar a través de **IRIS > ONCE > Venta electrónica.**

Las oficinas de Correos venden tres tipos de productos de la ONCE:

- Cupones preimpresos para sorteos extraordinarios (Día del Padre, Día de la Madre, Sorteo de Verano, Sorteo ONCE de la ONCE, Navidad).
- Cupones de juegos cupón (Cuponazo, Cuponazo XXL, Sueldazo fin de semana, Sorteos extraordinarios), o juegos activos (Super Once, Triplex, Euro Jackpot, Mi día).
- Cupones con soporte papel (rascas).

Los cupones se venden a través de Hermes (aplicación de ONCE). En el caso de que surgiera alguna incidencia en la venta de cualquiera de los productos, deberán comunicarse con Ateneo, el centro de atención de la ONCE.

Dentro del menú de informes, se pueden consultar:

- Informes de actividad (diarios, semanales o mensuales).
- Informes de operaciones.
- Anulaciones.
- Devolución de cupones.
- Devolución de instantánea.
- Stock de instantánea.
- Inventario de boletos.
- Stock de preimpresos.
- Inventario de cupones.
- Libros retornados.

Cada uno de los informes cuenta con una breve explicación para poder generarlos. Es importante destacar que la realización de los mismos es necesaria para evitar descuadres, tanto de los boletos vendidos, no vendidos o devueltos. Por ello, es obligación del responsable de la oficina realizar este control.

En el caso de existir diferencias de stock, deberán comunicarse a la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.



Para iniciar sesión, deberán hacer clic en «Venta electrónica». Allí se accede a la aplicación Hermes. El usuario deberá ingresar de la misma forma que en IRIS.

Para seleccionar el tipo de juego que desea adquirir el cliente, se deberá hacer clic en uno de los iconos de la pantalla de inicio. Esta está dividida entre venta física (rascas y extraordinarios papel) y venta electrónica.

En el caso de que el cliente desee saber los resultados de algún sorteo, deberá hacer clic en la opción «Resultados» de la pantalla de inicio.

Los juegos tienen un horario de cierre, que puede consultarse en la tabla que aparece al final de la pantalla.

Una vez seleccionados todos los cupones que el cliente desea adquirir, se solicitará el importe de pago antes de «Confirmar venta». Una vez confirmada, la aplicación preguntará si se desea realizar otra operación. En este caso, se puede informar que **sí** y se seguirán vendiendo más boletos de rascas o preimpresos extraordinarios; o **no**, y se cerrará la aplicación Hermes.

Hay dos tipos de productos:

Juegos cupón: Cuponazo, Cuponazo XXL, Sueldazo fin de semana y Sorteos extraordinarios. Solamente varía la fecha del sorteo. La aplicación mostrará un número que puede ser modificado si es requerido por el cliente. De igual forma, como fecha siempre se mostrará la del próximo sorteo, que también podrá ser modificada (con la excepción de aquellos sorteos extraordinarios que tienen fecha fija).

Juegos activos: Super ONCE, Triplex, Euro Jackpot, Mi día. En todos los casos se deberá elegir las apuestas o números que se juegan.

Una vez dentro de la aplicación Hermes, desde la opción «Venta electrónica», y seleccionado el juego elegido por el cliente, aparecerá la pantalla de venta donde se podrá vender el número que presenta la pantalla o elegir otro número, apuesta o fecha de sorteo.

En los juegos Cupón, en caso de que el número o terminación elegida no esté disponible, será informado por el sistema y deberá elegirse otro.

Una vez terminada la venta, debe confirmarse la operación de forma inmediata, ya que, si no se realiza en menos de un minuto, pueden surgir errores. Cuando se haya verificado que toda la información es correcta, se hará clic en el botón «Confirmar venta».

Allí aparecerá el resumen de compra y una ventana con el mensaje: «Venta realizada correctamente. ¿Desea realizar otra operación?», acompañado de los botones SÍ/NO.

Al pulsar «NO», se cierra la sesión y se regresa la ventana de inicio.

Si se pulsa SÍ, se accede de nuevo a la pantalla de inicio de la aplicación Hermes para poder realizar una nueva venta.

En este tipo de juego no es aconsejable mezclar con otro tipo de venta, pues si hay algún fallo de impresión, la aplicación no podría anularlo de forma sencilla.

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

En el caso de que haya existido algún problema con la venta, se volverá a entrar en Hermes para realizar la anulación. Cabe destacar que solo se podrá anular por motivos técnicos o error del usuario, nunca a petición del cliente.

Para ello, es necesario tener la caja de usuario de IRIS abierta, y solamente se permitirá la anulación en el mismo día de su ejecución.

B) Servicio de ventas: Cruz Roja

Correos colabora con **Cruz Roja** en la venta de participaciones del sorteo de la organización humanitaria. De hecho, durante años, el operador postal ha sido el principal canal de venta en el sorteo de Cruz Roja.

Las oficinas de Correos recibirán el envío de la publicidad de la campaña de Cruz Roja, así como las participaciones de su lotería y el correspondiente albarán. Se deberá comprobar que el número total de participaciones recibidas coincide con el total que figura en el albarán.

En cada campaña se fijarán **las fechas de inicio y fin del periodo válido para la venta**, así como las fechas habilitadas para la liquidación.

Se tendrá especial cuidado en respetar este plazo, también para todas las participaciones que se hayan distribuido para su venta en Oficinas y Servicios Rurales dependientes.

La liquidación y, en su caso, devolución de las participaciones, se realizará a través de la siguiente ruta: **Llamadas a sistemas externos > Suministros > Liquidación/devolución de lotería.**

Correos se ocupa de la venta de números de la Cruz Roja para dos sorteos: el de Navidad y el Sorteo de ORO.

En las oficinas se recibirá un fichero con los números que asigna Cruz Roja (cada número consta de 130 series) y con la distribución de esas series y números a las oficinas.

Proceso de recepción de boletos

En las oficinas se realiza la recepción de los albaranes de distribución desde la aplicación IRIS: **Llamadas a sistemas externos > Herramientas oficina > Suministros.**

Glosario

Cruz Roja:

Movimiento internacional para prestar auxilio, sin discriminación, para aliviar el sufrimiento, protegiendo la vida y la salud, respetando a la persona humana y favoreciendo la comprensión mutua.



La oficina recibe el envío que contiene las participaciones para la venta y la publicidad de la campaña, acompañada de su correspondiente **albarán de la lotería de Cruz Roja**. Se debe comprobar que el número total de participaciones recibidas coincide con el total que figura en el albarán.

La pantalla de recepción de loterías muestra la opción «Añadir Participaciones Recepcionadas», donde se dan de alta las participaciones recibidas. En la parte inferior del anverso figura el código de barras que identifica cada boleto de forma única. Este código se utilizará para el control de la recepción y, en su caso, para la devolución.

Para dar de alta correctamente las participaciones de **Lotería de la Cruz Roja**, es muy importante tener en cuenta que únicamente se leerá el código de barras del primer décimo (el superior izquierdo) del albarán.

Con esta operación, automáticamente quedarán grabadas todas las participaciones de este pliego. Se repetirá el paso anterior con todos los pliegos recibidos.

Por seguridad, la grabación de las participaciones se realizará utilizando únicamente la pistola lectora. No será necesario **pulsar «ACEPTAR»** una vez leída la participación. La aplicación no acepta ningún otro código de barras que no sea el que aparece en la participación situada en el ángulo superior izquierdo del pliego. Tampoco será posible duplicar un pliego, ya que la aplicación no acepta dos veces el mismo número.

Durante el proceso de grabación es posible acceder a la lista y al total de participaciones leídas pulsando «Listado de Participaciones Recepcionadas».

Una vez introducidos todos los pliegos, se accede al Listado de Participaciones Recepcionadas para ver la lista de las participaciones grabadas. En esta pantalla se comprobará que la cantidad de participaciones recibidas coincide con el total de participaciones grabadas o recepcionadas. Se cotejarán el primer y el último número del listado con las participaciones para asegurar que los números y la serie (si se trata de un sorteo con número de serie) son los que realmente se han recibido.

Pulsando el **botón «VOLVER»** hasta regresar a la primera pantalla de Recepción de Lotería, se llegará a la pantalla que permite seleccionar:

- **Albarán correcto:** La cantidad de unidades recibidas coincide con las unidades recepcionadas.
- **Albarán incorrecto:** La cantidad de unidades recibidas no coincide con las recepcionadas.

Al pulsar «CONFIRMAR RECEPCIÓN», se mostrará un aviso con los datos que se hayan grabado.

Si los datos son correctos, se seleccionará «ACEPTAR» para confirmar la grabación, dando por finalizada la operación de recepción de participaciones y **ya no será posible modificar ningún dato**. Las participaciones quedarán asignadas a todos los efectos a la oficina y el sistema cargará automáticamente las papeletas en el almacén central de la oficina.

Glosario

MDB: Extensión de archivos de bases de datos Microsoft Access.

Si fallara la comunicación de datos entre la aplicación de Suministros y el almacén de IRIS, el sistema mostrará el correspondiente mensaje de error. Una vez solucionado el problema reflejado en el mensaje de error, se procederá a la incorporación de las participaciones al almacén. Se accederá a la aplicación de **Suministros > Consultar Envíos Pendientes**, se buscará el pedido y se pulsará «INCORPORAR A IRIS». Si todo es correcto, se confirmará el pedido y, al aceptar, se incorporarán los productos del albarán en el almacén de IRIS.

En los casos de Robo o extravío y Deterioro se procederá según está establecido en el proceso. Estas tareas son responsabilidad del Director de la oficina.

C) Robo o extravío

Presentar denuncia

El responsable de la oficina donde se haya producido el hecho deberá interponer la correspondiente denuncia, haciendo constar en la misma el número y la serie de cada una de las participaciones robadas o extraviadas, remitiendo posteriormente una copia de la denuncia a Control de Productos.

D) Deterioro

Comunicar a Control de Productos

El responsable de la oficina donde se haya producido el hecho lo comunicará a Control de Productos indicando la causa y especificando el número y la serie de cada uno de los boletos inutilizados.

Debido a que en estas campañas el margen de tiempo del que se dispone es mínimo, es aconsejable la resolución de estas incidencias lo más rápidamente posible.

Proceso de Venta

La venta de productos se realiza desde:

- Venta de Productos, que es una entrada en el menú amarillo de IRIS.

Desde la venta de productos, se deberán cumplimentar en IRIS los campos obligatorios: código y cantidad del apartado «Selección de productos».

- En el campo «Cantidad» se introducirá el número de unidades que se van a vender de un producto.
- En el campo «Código» se introducirá el código del producto del que se va a realizar la venta.

En la venta de lotería, al introducir la cantidad de boletos que se desean vender, habrá que tabular y aparecerán los campos en los que se ha de introducir, leyéndolo con el lector óptico, el código de barras del boleto; una vez leídos, se pulsará «Añadir» igual que con el resto de los productos.

Pagos de premios

Cuando el cliente va a la oficina a cobrar un premio, deberá mostrar la participación o el boleto y se comprobará si se trata de una participación de lotería de la Cruz Roja o un boleto de la ONCE.

En nuestras oficinas se pueden cobrar tanto las participaciones y boletos vendidos allí, como los vendidos en otros puntos.

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 «ONCE» como opción para pagar premios. Durante el periodo de convivencia de pagos habrá que seleccionar la opción deseada.

Deberá leerse el código de barras del boleto **siempre** con la pistola, luego pulsar «Pagar» y la aplicación indicará si el boleto está premiado (y el importe), no premiado o pagado.

Siempre deberá comprobarse leyendo el código de barras en IRIS. Si no funciona o el boleto está deteriorado y el código es ilegible con la pistola, o presenta signos de manipulación, no podrá atenderse la demanda del cliente, informándose que deberá dirigirse a las oficinas de la ONCE o de la Cruz Roja.

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

1. 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.
2. En participaciones de la Cruz Roja, antes de pagar el premio.

Para **pagos de la ONCE**, el proceso diferirá dependiendo del monto. Si el boleto está premiado y el premio es menor a 2.000 euros, no requiere autorización de la ONCE.

En este caso se pregunta al cliente la modalidad en la que desea cobrarlo.

En el caso de pago **en metálico**, el sistema informará el importe a abonar, se introducirá el número de identificación profesional (NIP) del usuario del puesto de trabajo de atención al cliente (ATC) y se aceptará.

Una vez que se pulsa «Aceptar», ya no se podrá anular la operación. Para el pago en metálico, deberá corroborarse que se posee la cantidad suficiente.



Para el **abono en cuenta**, se retendrá del importe del premio una cantidad en concepto de gastos de gestión.

Cuando el cliente solicite el cobro mediante ingreso en cuenta corriente, se seleccionará la opción «Ingreso en cuenta» y se habilitará un formulario en el que hay que introducir:

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

Una vez introducidos los datos, se pulsa «Aceptar». Se generará el impreso de admisión de giro. El cliente firmará este impreso y se le entregará una copia del mismo como resguardo de la solicitud de cobro.

El boleto quedará en poder de la oficina para archivarlo. Para estos giros no son de aplicación los requisitos de prevención de blanqueo de capitales (PBC).

Todas las operaciones de pago de premios en metálico y abono en cuenta suben a la caja del usuario y de la oficina «Otros servicios», y al cierre de caja de la oficina.

Si al leer un boleto está premiado con un importe superior a 2.000 euros, la aplicación informará 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 seleccionará «Imprimir» y se imprimirá el formulario que aparece en pantalla, uno por cada uno de los agraciados que comparten el premio, si es el caso.

Se rellenará una hoja de «Solicitud de pago de premios de la ONCE» para todos los perceptores, y una por perceptor de la de «Premio solicitado». Todo por duplicado para que una quede en la oficina y la otra se entregue a los agraciados.

Las hojas deberán firmarlas los interesados y la persona de ATC que los atendió, 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 tendrán que ser titulares de las cuentas bancarias sobre las que se solicitan las transferencias (solo para premios mayores de 2.000 euros que requieran autorización).

A continuación, se accederá a **Inicio > ONCE > Solicitud de pago**. En la pestaña «Premio» se completará obligatoriamente:

1. Código de barras: el código del boleto premiado, leído con pistola.
2. Fecha del sorteo: informada en el boleto premiado.

En la pestaña «Agradados» se rellenará:

1. Nombre y apellidos.
2. Tipo de identificación (seleccionar del desplegable).
3. Número de identificación.
4. Número de cuenta (24 dígitos, hay que incluir el IBAN).

El resto de los campos no son obligatorios. El sistema valida que el número de cuenta sea correcto.

La pestaña «Documentación» será la última a cumplimentar, ya que el envío de documentos a la ONCE se realizará tras la digitalización de toda la documentación, siempre haciendo una por cada beneficiario:

1. Solicitud de pago de premios.
2. Solicitud pago de premios, datos individuales por perceptor EECC.
3. Consentimiento expreso.
4. Nota informativa.
5. Documentación de identificación del/de los beneficiario/s (DNI, NIE, pasaporte, documento UE).
6. Certificación titularidad de la cuenta emitida por la entidad bancaria del o de los beneficiarios. 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. Debe ser un documento emitido por una entidad bancaria.
7. Fotocopia del boleto premiado.

Cumplimentados los campos obligatorios de las pantallas «Premio» y «Agradados», se activará el botón «Aceptar». Aparecerá una ventana emergente informando que el proceso se ha realizado con éxito.

La oficina solamente 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 euros permanecerán archivados en la Oficina hasta que se reciba orden de remisión a la Delegación Territorial de la ONCE que corresponda. Los mismos deberán inutilizarse sellando el anverso con el sello de fechas antes de ser enviados a la ONCE.

Realizados estos pasos, termina el proceso de solicitud de pago con autorización. A partir de aquí el proceso se realizará por la ONCE y los servicios centrales de Correos.

La oficina deberá enviar a la Delegación de la ONCE los boletos premiados con un importe superior a 2.000 euros cuando reciba un *e-mail*, cuyo asunto será «Autorización premios ONCE».

La modalidad para las devoluciones es la **logística inversa prerregistrada (L3)** mediante referencia de cliente y **con embalaje**.

Glosario

L3: Prerregistro de logística inversa. Cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador, o habiendo sido gestionada la ida por Correos, la vuelta se ha prerregistrado de forma independiente.

El procedimiento operativo de devolución a ONCE de boletos premiados superiores a 2.000 euros será el siguiente:

1. Se admite en IRIS el producto L3 con referencia de cliente: se accederá a «Admisión de envíos prerregistrados» y se informará el código de referencia que coincide con el código del boleto premiado.
2. Embalaje: del desplegable que se habilita, se seleccionará el embalaje adecuado para el contenido que se desea enviar.
3. Se imprimirá la etiqueta y luego habrá que introducir los boletos premiados en el embalaje, se cierra y se cursa a destino.

Se habilitará una carpeta en el mueble archivador rotulada: «Premios ONCE», donde se incluirán:

1. Boleto de premios pagados inferiores a 2.000 euros, 5 meses.
2. Impresos de solicitud de premios superiores a 2.000 euros firmados por el cliente.
3. Impreso justificante de liquidación de vendedor, firmado por este, 5 meses.

Para **pagos de CRUZ ROJA**, una vez que la aplicación informa que la participación leída con el lector óptico está premiada, se abren en IRIS las opciones que hay de abono de dicha participación:

1. Metálico.
2. Ingreso en cuenta corriente.
3. Transferencia bancaria.

Si el importe del premio de la participación es de hasta 1.000 euros, la forma de abono al cliente será en metálico. Se le informará de que, si no desea llevarse el importe en metálico, existe la posibilidad de hacerle un giro de ingreso en su cuenta corriente; este giro tendrá gastos que el cliente deberá abonar. Para ello, en el sistema se elegirá metálico o ingreso en cuenta.

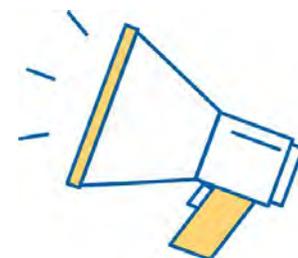
1. Si se elige metálico, se aceptará la operación y el importe sube a caja con signo negativo, se vaciará la bolsa y se entregará al cliente el importe del premio.
2. Si el cliente elige como forma de pago el ingreso en cuenta, se seleccionará esta opción en IRIS, rellenando los campos obligatorios del formulario. Al terminar, el sistema informará de los gastos que tiene la operación, que serán descontados del importe total.

Una vez aceptado este mensaje, se pulsará en «Pagar» y se generarán dos formularios de envío de dinero, uno para el cliente y otro para la oficina, que se firmarán igual que el resto de formularios de envío de dinero. A continuación, se vaciará la bolsa que estará a cero.

Cuando el importe de la participación sea superior a 1.000 euros, la única forma de abono será por transferencia. En el sistema aparecerá esta forma de abono, sin posibilidad de cambiarla. Se deberán rellenar los campos obligatorios del formulario y se pulsará en el botón de pagar. En este momento aparecerán los datos del importe y los datos

del agraciado para que firme el conocimiento de que el importe se ingresará mediante transferencia en la cuenta que ha indicado y también el conocimiento de la aceptación de protección de datos.

Cuando el cliente firma, acepta la operación y se imprime una copia, que se entregará al cliente como justificante. La copia de la oficina quedará archivada.



Otros

Venta de entradas y viajes

En la plataforma de venta de entradas se pueden vender entradas para festivales, conciertos, teatros, deportes, billetes de tren y estancias en hotel. Pueden realizarse de forma individual, y también pueden enviarse como regalo a una dirección determinada.

Se accederá desde **IRIS > Otros servicios > Venta de entradas.**

Se hará clic en «Venta de entradas». La aplicación solicitará identificación del usuario. Una vez que se accede, desde el menú de la página se elegirá lo solicitado por el cliente.

En caso de tener cualquier tipo de incidencia, se deberá avisar al Centro de Atención a Usuarios (CAU 22525), quien lo resolverá o trasladará a los responsables de solucionarlo.

La navegación se realizará como en cualquier web de compras. El menú está situado a la izquierda de la pantalla en sentido vertical. También hay un buscador para localizar la ciudad en la que se desea asistir al espectáculo.

Para acceder a la sección de venta de **Festivales, conciertos y teatros numerados I**, se deben seguir estos pasos:

- Paso 1: seleccionar el producto que el cliente desee.
- Paso 2: seleccionar el mes del evento, el día y la hora.
- Paso 3: seleccionar la categoría de las entradas y las butacas.
- Paso 4: seleccionar tipo de entrada, número de entradas. Resumen del importe total de compra. Hay dos opciones: selección de asiento manual o selección de asiento automática (siempre se priorizará que los clientes vayan sentados juntos).
- Paso 5: leyenda de butacas, seleccionar las butacas manualmente, resumen de lo seleccionado y proceder a su compra.
- Paso 6: se mostrará un resumen de la compra y se confirmará.
- Paso 7: opción de cancelación. Imprimir entradas. Resumen de compra.
- Paso 8: opción de descargar las entradas en nuestro ordenador.

Para acceder a la sección de **Festivales, conciertos y teatros numerados II**:

- Paso 1: seleccionar el mes, día y hora de la función.



- Paso 2: a la izquierda se encuentra un menú desplegable con todos los tipos de entradas disponibles. Tras marcar en la butaca deseada, se pinchará en «Entrada general». Se desplegará un menú arriba a la derecha con un resumen de lo seleccionado. Se pulsará «Continuar» para la siguiente pantalla.
- Paso 3: tipo de entrada seleccionada. Tiempo restante de venta. Resumen de compra. Se subirá la compra a la bolsa de Correos.
- Paso 4: se confirmará la compra.
- Paso 5: opción de cancelación. Imprimir entradas. Resumen de compra. Seleccionar imprimir entradas.
- Paso 6: opción de descargar las entradas en nuestro ordenador. Opción de visualizar las entradas para su impresión. Visualización de las entradas.

Para acceder a la sección de **Festivales, conciertos y teatros sin numerar:**

- Paso 1: seleccionar la fecha del evento deseada y la sesión.
- Paso 2: el cuadro arriba a la derecha es un desglose de los tipos de entrada que tiene este evento. Seleccionar el tipo de entrada deseada. Al seleccionarla, se abre un cuadro arriba a la derecha con los datos de la entrada seleccionada. Se continuará con la reserva.
- Paso 3: aparecerá un resumen de compra. Subir la compra a la bolsa Correos. Tiempo restante de bloqueo de la reserva.
- Paso 4: tiempo restante de bloqueo de la reserva. Confirmar.
- Paso 5: al pulsar el botón de imprimir entradas se pasa a la siguiente pantalla para adquirir las entradas. Resumen del precio total de la compra. Se podrá cancelar la reserva en cualquier momento pulsando el botón rojo.
- Paso 6: al pulsar «Ver» aparecerán las entradas a la derecha de la pantalla. Se podrán descargar con el botón descargar.

Para acceder a la sección de **comprar Warner:**

- Paso 1: seleccionar mes del evento. En la fecha del evento seleccionada aparecen todos los tipos de entradas que ofrece Warner. Seleccionar la deseada.
- Paso 2: seleccionar la cantidad de entradas deseada. Se procederá a la siguiente pantalla pulsando «seleccionar entradas».
- Paso 3: resumen de la compra. Se subirá el producto a la bolsa Correos.
- Paso 4: tiempo restante del bloqueo de la compra. Se continúa a la siguiente pantalla.
- Paso 5: al pulsar «imprimir entradas» se pasará a la siguiente pantalla. Aparecerá el resumen de la compra.
- Paso 6: al pulsar el botón «Ver» se visualizarán las entradas en la parte derecha de la pantalla. Desde ahí podrán descargarse.

Para acceder a la sección de **deportes:**

- Paso 1: seleccionar en el menú la categoría «Deportes». Seleccionar el ocio deseado.
- Paso 2: seleccionar mes de disfrute del ocio. Seleccionar fecha y hora del evento.

- Paso 3: tipo de entrada. Precio por cada tipo de entrada y cantidad. Importe por las entradas.
- Paso 4: tiempo restante de la compra. Subtotal de la compra.
- Paso 5: tiempo restante del bloqueo de la compra.
- Paso 6: al pulsar «imprimir entradas» se pasa a la siguiente pantalla. Resumen de la compra.
- Paso 7: al pulsar el botón «Ver» se visualizarán las entradas en la parte derecha de la pantalla. Las entradas podrán descargarse.

Para acceder a la sección de **comprar tren**:

- Paso 1: seleccionar la categoría «Tren» en la parte izquierda de la pantalla. Seleccionar origen, destino, fecha de salida, fecha de regreso. Colocar el número de personas que viajarán. Al pulsar el botón «Buscar» se abrirá el desglose del punto siguiente.
- Paso 2: seleccionar la salida deseada y el regreso. Resumen del itinerario. Precio de los billetes.
- Paso 3: tiempo restante del proceso de compra. Precio de los billetes. Nombre de los pasajeros. Se confirmará la compra.
- Paso 4: precio de la compra. Resumen de pasajeros. Se subirá el producto a la bolsa Correos.
- Paso 5: tiempo restante para el proceso de compra. Se confirmará la compra.
- Paso 6: tiempo restante del bloqueo de la compra.
- Paso 7: al pulsar «Imprimir billetes» se pasará a la siguiente pantalla. Se mostrará el resumen de la compra.
- Paso 8: al pulsar el botón «Ver» se visualizarán los billetes en la parte derecha de la pantalla. Se podrán descargar.

Para acceder a la sección de **comprar hotel**:

- Paso 1: seleccionar categoría de «Hotel» en el menú de la derecha. Seleccionar destino. Completar con la cantidad de adultos. Colocar fecha de entrada y de salida. Se pulsará en «Buscar».
- Paso 2: en el caso que haya niños en la reserva, seleccionar el número de niños y su edad. Si hay más de una habitación, pulsar en «habitación 2». Rellenar los datos de la segunda habitación. Proceder a buscar.
- Paso 3: aparece listado de hoteles. En el primer cuadro vemos las estrellas del hotel, la dirección, distancia al centro, etc. Es importante destacar que siempre saldrá la mejor oferta en primer lugar. Informar precio total, precio por persona, tipo de habitación y condiciones (reembolsable o no reembolsable, desayuno incluido, etc.).
- Paso 4: pulsar en «Más precios». Se mostrarán las diferentes opciones de habitación disponibles. Se mostrará el precio de la habitación seleccionada.
- Paso 5: al pulsar «Información», se muestran datos del hotel.
- Paso 6: al pulsar «Fotos», se mostrarán fotos del hotel.
- Paso 7: al pulsar «Ubicación», se mostrará la ubicación del hotel y sus alrededores.

- Paso 8: al pulsar «Quiero este» y proceder a reservar, aparecerá un cuadro resumen de las condiciones del hotel. Se mostrará el precio total. Se deberá introducir los datos de los pasajeros, y confirmar.
- Paso 9: subir la compra a la bolsa de Correos.
- Paso 10: tiempo restante de reserva. Confirmar.
- Paso 11: tiempo restante del bloqueo de la compra.
- Paso 12: al pulsar «Imprimir entradas» se pasará a la siguiente pantalla. Resumen de la compra.
- Paso 13: al pulsar el botón «Ver», se visualizarán las entradas en la parte derecha de la pantalla. Se podrán descargar.

Para acceder a la sección de **comprar avión**:

- Paso 1: seleccionar la categoría «Aviones» en la parte izquierda de la pantalla. Seleccionar la opción del vuelo «ida y vuelta» o «solo ida». Seleccionar aeropuerto de origen y el de destino, fechas y número de personas que vayan a viajar. Seleccionar la clase de vuelo: turista/*business*/primera. Se pulsará en «Buscar».
- Paso 2: el sistema mostrará todos los vuelos disponibles con las características introducidas. Se podrá delimitar la búsqueda mediante las opciones de la parte izquierda de la pantalla: precio máximo, escalas, clase, compañías o franja horaria. Una vez el cliente elige el vuelo, pulsará en «Reservar».
- Paso 3: aparecerá una pantalla con la información de los vuelos elegidos. Se pulsará en «Siguiente» para completar los datos de los pasajeros y aceptar la ley de protección de datos. Se pulsará «Comprar» y aparecerá el resumen con el precio de compra y resumen de billetes. Se subirá el producto a bolsa.
- Paso 4: tiempo restante para el proceso de compra. Confirmar compra.
- Paso 5: al pulsar «imprimir billetes» pasamos a la siguiente pantalla. Resumen de la compra.
- Paso 6: al pulsar el botón «Ver» aparecerán los billetes en la parte derecha de la pantalla. Podrán descargarse.

Para acceder a la sección de **regalos Correos**:

- Paso 1: en todo proceso de compra, en esta pantalla se podrá solicitar un regalo de Correos y recogerlo en tienda o que llegue a domicilio. Seleccionar «tipos de envío regalo». Seleccionar «Correos normal». Se suma automáticamente al total de la factura. Subir la compra a Bolsa Correos.
- Paso 2: rellenar los datos y elegir qué tipo de envío regalo se quiere (oficina o entrega).

En pantalla podrá **cancelarse el proceso de compra** y se llevará de nuevo a la página principal. En caso de que ya se haya realizado la compra y sea necesario cancelar, siempre podrá cancelarse sin coste adicional el mismo día en el que se haya efectuado la compra.

Para finalizar la 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 generado. Se admite el pago con tarjeta.

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

Las operaciones pueden consultarse en la página de venta de entradas. Figuran allí las realizadas desde la oficina desde la que se está consultando.

Si una vez impresa la entrada el cliente quiere devolverla, podrá realizarse la anulación en la oficina siempre que no hayan transcurrido más de 24 horas desde su adquisición. Para ello, se localizará 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 pago, retirando la entrada al cliente y entregándole el *ticket* de abono que imprime la báscula.

En caso de **cancelación de eventos por fuerza mayor**, el cliente será contactado desde la plataforma y se le indicará la forma de devolución del importe. En caso de no ser así, el cliente deberá contactar con el teléfono que le facilite el personal de Correos, desde el que se solucionará la incidencia.

En ningún caso se devolverán los importes en la oficina por esta causa.

El **ABONOTEATRO** es una **tarifa plana** en la que con un único pago anual de 49,90 euros más 3,50 euros de gastos de gestión, el cliente puede disfrutar de:

- Más de 70 espectáculos en diferentes recintos de Madrid.
- Acceso a diferentes salas de cine de la comunidad de Madrid, de lunes a jueves.
- Además, conciertos, exposiciones, eventos y otras acciones especiales.

Para obtenerlo, el cliente adquirirá en la oficina de Correos su ABONOTEATRO y recibirá por *e-mail* su número de abonado, que es personal e intransferible.

A continuación, se registrará en la web de abonoteatro. Este proceso se realizará una vez. Los 365 días de validez comenzarán en el momento del registro.

Una vez registrado, deberá iniciar sesión en la web y sacar sus entradas. Deberá abonar 3,50 euros de gastos de gestión por cada entrada que saque y puede llevar un acompañante por 5 euros, más gastos de gestión.

En el apartado «Mi cuenta» de la web se encontrará su tarjeta digital personalizada, que será solicitada junto con su DNI en la taquilla o en la entrada de los recintos.

Para realizar una **venta en Oficina**, se realizará como cualquier producto de Correos Market. Finalizada la venta, el cliente recibe por *e-mail* su número de abonado.

Se accederá a la web de Correos Market por la pantalla de inicio de IRIS pulsando en **Llamadas a sistemas externos > Admisiones terceros > Correos Market**. Se valida de nuevo el usuario.

En el buscador de productos escribe «ABONOTEATRO» o «Correos Cultura» para localizar el producto.



Una vez localizado el producto, pulsar «Añadir al carrito». Completar los datos del cliente para emitir la factura y pulsar «Continuar».

Imprimir el documento PDF con las condiciones del servicio, entregar al cliente, que deberá devolver un ejemplar firmado, habiendo marcado las casillas de consentimiento de cesión de datos de carácter personal. Luego, pulsar «Confirmar pedido y pago».

Para finalizar la venta, minimizar la ventana de Correos Market, cobrar la bolsa de usuario en IRIS, entregar el *ticket* al cliente y regresar a Correos Market para confirmar la operación.

El cliente recibirá un *e-mail* con la confirmación del pedido, y otro con el número de abono que deberá activar en la web específica de ABONOTEATRO.

El cliente dispone de 15 días desde la adquisición del abono para solicitar la devolución, siempre en la misma oficina donde lo adquirió y solo en caso de que no lo haya registrado en la web.

El **procedimiento de devolución** según el tiempo transcurrido desde la confirmación de la venta es el siguiente:

- 1. Menos de 1 hora:** acceder a la web de Correos Market, localizar la operación y pulsar sobre «Devolución». El importe subirá a la bolsa de IRIS en negativo, cobrar la bolsa y entregar el importe y el *ticket* al cliente. Consultar la ficha de apoyo Correos Market «Venta en oficina», donde se detalla el procedimiento.
- 2. Más de 1 hora:** el responsable de la oficina deberá escribir un correo electrónico a la dirección habilitada a tal efecto, indicando en el asunto «Devolución ABONOTEATRO», adjuntando escaneada la plantilla de cancelación de pedido publicada en «Conecta», para después proceder a su destrucción segura. Correos Market verificará que no se haya utilizado el abono e informará por *e-mail* al cliente, con copia a la oficina, de la devolución. Si procede, se devolverá el importe pagado por giro inmediato, si se abonó en efectivo, o por abono en la tarjeta, si se utilizó este medio.

Tarjetas GiftCard

La GiftCard es una tarjeta de regalo prepago que posibilita al poseedor de la misma su utilización como medio de pago para la compra de bienes o servicios.

El cliente solo tiene que coger la tarjeta del mueble expositor y pagarla por caja. Una vez abonada, se realizará la activación, imprimiendo el sistema dos *tickets*, uno refleja el importe de la compra y otro es el *ticket* de activación. En algunos casos llevará también un código pin.

Cada tarjeta cuenta con instrucciones de uso en el reverso. A través de la GiftCard, Correos vende por cuenta de terceros. Por ello, al momento de la compra, cualquier consulta del cliente deberá ser resuelta directamente con el socio comercializador de la tarjeta.

A tal efecto, en los *tickets* de activación figura la web y 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, que puede hacerse en nuestras oficinas dentro de los 15 días siguientes a la activación, siempre previa presentación del *ticket* de compra y la tarjeta.

Las tarjetas no se venden a través de IRIS en «Venta de Productos». Se activarán en la aplicación «GiftCard» para que se carguen en bolsa y se descuenten del almacén de productos.

El acceso se encuentra en la página de inicio de **IRIS > Llamadas a sistemas externos > Ocio y loterías > GiftCards.**

Para acceder a la plataforma, el empleado deberá introducir su número de usuario corporativo y su contraseña.

Una vez validado el usuario, aparecerán en la pantalla las siguientes opciones:

1. Activar tarjeta.
2. Anular activación.
3. MONEY 4U.
4. Reposición de productos.

Para **activar la tarjeta**, seleccionar la opción «Activar tarjeta», pulsando sobre el icono correspondiente. Escanear el código EAN de la tarjeta que aparece en el reverso. Si se requiere, se activará otro campo solicitando el código de activación (también está en el reverso de la tarjeta), que se capturará con el lector de códigos. A continuación, se presionará el botón «Calcular precio».

La aplicación devuelve el importe del producto que se informará al cliente y, si presta conformidad, se presiona el botón «Activar tarjeta».

A continuación, se cierra la aplicación «GiftCard» pulsando en la «X» de la pantalla y se regresa a la pantalla de inicio de IRIS.

Al cobrar la bolsa, la balanza genera dos *tickets* que se entregarán al cliente:

- Factura simplificada.
- *Ticket* de activación de la tarjeta.

Para **anular la activación**, se seleccionará la opción «Anular activación», pulsando el icono correspondiente. Se lee el código EAN de la tarjeta y, si se requiere, se activará otra casilla solicitando el código de activación. Se seguirán los pasos y se retirará la tarjeta al cliente y se le entregará el importe y el *ticket* de devolución.

El servicio de **MONEY 4U** 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, etc.

Se selecciona la opción «MONEY 4U», pulsando sobre el icono correspondiente.

Se informa el código, leyendo el código de barras en la plataforma GiftCard, o con el teclado. Se pulsa sobre «Redimir tarjeta». El sistema realizará todas las comprobaciones necesarias y, si es válido, autorizará 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, se entregará al cliente el importe asociado al código junto al *ticket* impreso, sin archivar ningún documento.

Para realizar un pedido de **reposición de tarjetas**, deberá cumplimentarse un albarán de pedido, indicando el número de unidades. Para acceder al albarán, habrá que pulsar sobre «Reposición de productos».

Asimismo, existe un campo de observaciones que se completará en caso de que la oficina precise de forma urgente un número elevado de tarjetas. Una vez informado el número de cada producto se pulsa «Enviar». La aplicación mostrará una pantalla con la confirmación del pedido que contiene los productos solicitados.

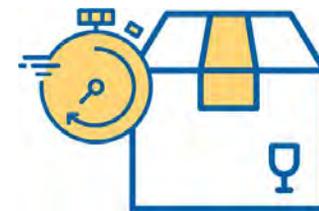
Glosario

Merchandising:

Es la estrategia para promocionar un producto o una marca, con el propósito de influir en la decisión de compra del consumidor. Tiene por objeto aumentar la rentabilidad de un producto en el punto de venta.

4.2.7. Material de oficina, libros y *merchandising*

El **responsable de la oficina** será el **encargado de gestionar** todos los pedidos de material para la oficina de Correos. Los pedidos siempre llegarán a la oficina de destino, acompañados del correspondiente albarán.



Los pedidos podrán ser de dos tipos:

- Productos para el uso de la oficina (material de oficina y papelería, impresos, material vario, etc.).
- Productos para la venta.
- Dentro del grupo de los productos para la venta, estos se dividirán en tres clases:
 - Productos propios.
 - Filatelia.
 - Productos de terceros (lotería, tarjetas navideñas, *merchandising*, etc.).

Sobre la base de si son pedidos programados de forma regular o no, los suministros se diferenciarán entre ordinarios y extraordinarios.

Los **suministros ordinarios** son todos aquellos que se realizarán de forma programada, sin que exista un pedido por parte de las oficinas. Se gestionarán en función del histórico de ventas, las existencias de las que cada oficina dispone y de la política de aprovisionamientos fijada.

Por el contrario, los **suministros extraordinarios** son aquellos casos excepcionales en los que una oficina deberá realizar un pedido. Las circunstancias que obliguen a ello pueden ser variadas: desabastecimiento de un producto, problemas en el almacenamiento, eventos puntuales, etc. Con ellos se procederá de la siguiente manera:

1. Consultar los pedidos realizados en los últimos treinta días para no repetirlos.
2. Consultar si existen pedidos pendientes del producto que se necesita.
3. Cuando no existan pedidos pendientes con una cantidad suficiente del producto, se procederá a realizar un pedido extraordinario (o un pedido filatélico extraordinario) en aplicación de «Suministros».

Son varios los **aspectos** a tener en cuenta a la hora de realizar un pedido extraordinario:

1. En el sistema solo se mostrarán los productos que es posible solicitar (productos de los que existe stock en el almacén central).
2. Ciertos productos solo estarán disponibles para un conjunto concreto de oficinas.
3. Se podrá seleccionar cualquier producto con el máximo grado de detalle, con independencia del código IRIS que tenga (por ejemplo, existen emisiones filatélicas diferentes que cuentan con el mismo código IRIS).
4. Habrá que respetar las unidades mínimas de distribución (no se puede pedir una cantidad menor a la fijada).

5. Se tendrá que indicar, de forma clara y en unidades, la cantidad que se solicita de un producto.
6. Habrá que especificar las unidades con las que se cuenta en el almacén, junto con una breve justificación de la necesidad.
7. Al pedido realizado se le asignará un número de orden que servirá para realizar el seguimiento.

Con respecto a la recepción de pedidos, la primera tarea con un pedido de material será que el responsable **compruebe** que los detalles del albarán **coinciden con los productos recibidos**. El albarán deberá tener una marca conforme se ha realizado la comprobación, junto con la firma, fecha y sello.

En el caso de recibir productos defectuosos o en mal estado, se enviarán a la dirección establecida para atender estas incidencias.

Las redistribuciones entre oficinas se podrán autorizar cuando se detecte que hay oficinas con un **exceso de determinado producto**, y que puede tener salida en otras oficinas. Al autorizarse, la oficina que deberá enviar el material recibirá un *e-mail* con el siguiente formato: «En fecha día/mes/año ha sido autorizada una redistribución de material desde su oficina a la oficina de destino (Codired). Para poder atender esta redistribución, deberá acceder a la aplicación de Suministros y entrar en la opción: Redistribuciones de Material».

Habrà que acceder a la opción correspondiente en la aplicación de «Suministros». Aparecerán en la pantalla todas las redistribuciones pendientes de formalizar de la oficina. Se procederá, y un cuadro de diálogo indicará que se va a generar un albarán para la oficina de destino (especificada con su Codired). Se pulsará «Aceptar» y los productos se descontarán del almacén de la oficina. Se mostrará en pantalla el albarán para el envío, con la misma estructura que cualquier albarán de suministros.

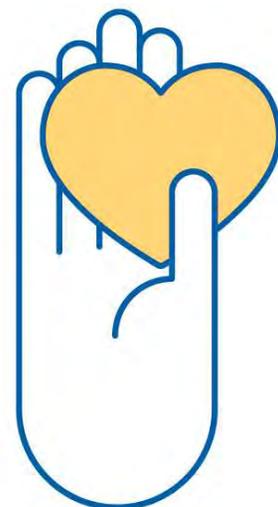
Se marcará la opción «Imprimir» tras configurar la impresora con papel apaisado en **Orientación > Horizontal**.

Gestionadas todas las redistribuciones pendientes, **la oficina de origen procederá a preparar los envíos en el mismo día** y darle salida.

De no haber existencias suficientes en el almacén de la oficina, la aplicación indicará de qué productos no hay existencias y **la redistribución se cancelará por completo**. Una vez solventado el problema, se volverá a acceder a la redistribución para formalizarla.

Si hubiera productos en la redistribución que no existen en IRIS (como las bolsas de publicidad), se indicará tal circunstancia.

La recepción de productos procedentes de redistribuciones se hará igual que cualquier otro suministro.



4.2.8. Correos con la sociedad

Mensajeros de la Paz

«Ayúdales a volver al cole. Llena sus mochilas de ilusión» es una campaña de la ONG Mensajeros de la Paz, del Padre Ángel, que cuenta desde 2013 con la colaboración de Correos. Como una de las manifestaciones de su compromiso social, Correos pone a disposición de esta iniciativa sus casi 2.400 oficinas e instalaciones de Correos Express. Funcionan como puntos de recogida de donaciones de material escolar nuevo y también facilitan el transporte del material hasta los centros donde tiene presencia Mensajeros de la Paz.

Se estima que más de 800.000 niños en edad escolar en España no tienen la posibilidad de comprar material escolar para el inicio del curso lectivo.

Correos, a través de la venta de mochilas solidarias, también recauda fondos para colaborar con esta causa. Gracias a la solidaridad de los ciudadanos, desde que comenzó esta colaboración se han conseguido cubrir las necesidades de miles de alumnos.

4.3. Servicios financieros

4.3.1. Envío de dinero

Giro postal: nacional e internacional

El **giro** es un **envío de dinero a través de una compañía postal**. El pago de giros en las Oficinas de Correos (Inmediato, Avisado y UPU) se realizará en el menú de admisión de IRIS.

El pago de giros en oficina, **Inmediato**, **Avisado** y **UPU**, se realiza por el menú de admisión de IRIS.

El pago también se podrá realizar por **Caja Mágica**, con el número de giro o código identificador.

Los giros dirigidos a **Apartados** se pagan en SGIE.

Con respecto a la retirada de efectivo de Correos Cash, **para clientes digitales** (que presentan código QR o de barras), todas las operaciones Correos Cash Banco Santander se realizarán desde la opción del menú de admisión de **IRIS > Caja Mágica**.

Para **clientes no digitales** (que presentan tarjeta bancaria), todas las operaciones Correos Cash Banco Santander se realizarán desde la opción del menú de admisión de IRIS.

No se realizarán reintegros de Correos Cash del Banco Santander por SGIE.

Para la **impresión de etiquetas** y **justificantes de los giros** para su puesta al pago, los responsables de las oficinas pagadoras tendrán que clasificar, todos los días, los envíos que se han de poner al pago en las UR/USE y carteros rurales. Se hará desde la aplicación de SGIE.

Glosario

Organización no gubernamental

(ONG): Son organizaciones voluntarias de ciudadanos, sin ánimo de lucro, de carácter nacional o internacional. No son parte de las esferas gubernamentales o empresas. Su principal fin es el bien social.

Glosario

Mensajeros de la Paz:

Organización no gubernamental declarada de utilidad pública y de ámbito nacional e internacional. Fundada por el Padre Ángel y con base en Madrid, trabaja en más de 50 países a favor de la promoción humana y social de los núcleos más desfavorecidos de la sociedad, adaptándonos a las distintas realidades sociales.

Glosario

Giro Postal: Envío de una cantidad específica de dinero por medio del servicio de correo, de telégrafo o de empresa especializada en ello a cualquier parte de un país o el mundo.

Glosario

IFS: El IFS (International Financial System) es una aplicación que automatiza el procesamiento y la gestión de pagos postales nacionales e internacionales.

Antes de clasificarlos, se generarán las etiquetas que se adherirán al sobre, amén de dos justificantes de pago (uno para el cliente y otro para Correos).

1. Envíos de pago en oficina

- **Nacional:** Inmediato oficina, y domicilio ordinario a Apartado.
- **Internacional:** Electrónico Zona 1 y UPU Electrónico (IFS).
- **Giro internacional:** Por motivos de prevención de blanqueo de capitales (PBC), ninguna modalidad de giro internacional se pagará en domicilio. El pago de remesas procedentes de Western Union no se trabajará desde la aplicación SGIE, sino que se realizará desde la aplicación WUPOS (aplicación de Western Union) y siempre se pagará en oficina.

2. Envíos de pago en domicilio

- Domicilio ordinario.
- Domicilio urgente.

A los giros mal admitidos en origen se les podrá forzar su asignación al canal correspondiente (apartado/oficina, o reparto). Los giros que correspondan a otra oficina se reencaminan. Se podrá utilizar el Codired de la oficina de destino o, en su defecto, se buscará el CP.

La operativa en detalle de pago en las aplicaciones de SEDI y Western Union aparece en los Manuales operativos de Conecta.

Los **giros dirigidos a Apartados de Correos** tendrán que grabarse en SGIE en el canal apartados. Habrá que indicar el número de apartado correspondiente.

Por motivos de PBC, **los giros internacionales no se pagarán a domicilio**. Se entregarán al destinatario desde la oficina de referencia. Por ello, los giros internacionales se tendrán que clasificar en SGIE asignándolos a la Unidad de Entrega de la propia oficina o bien reencaminándolos a la oficina de referencia del destinatario.

Ya clasificados, la unidad de reparto asignada imprimirá el aviso de llegada (M-4-O). Desde ese momento será un giro avisado y permanecerá en un almacén nacional para poderse entregar en cualquier oficina informatizada.

Todo destinatario de giro a domicilio **deberá estar dado de alta con anterioridad en las bases de datos PBC**. Quedarán fuera de dicho control los organismos públicos mencionados en el manual de PBCFT y los organismos oficiales.

Los giros a domicilio se asignarán desde SGIE (en giros ordinarios a domicilio) o USE (en aquellas localidades en que existan los giros urgentes a domicilio), donde se indicará el Codired de la unidad correspondiente desde «Asignar reparto».

Clasificados en SGIE, a los envíos se les asignará el Codired de la unidad de distribución asociada para su intento de entrega en domicilio.

Por motivos de prevención de blanqueo de capitales (PBC), según la tipología de giro, existen limitaciones en el importe máximo que el cliente puede girar:

En el ámbito NACIONAL

- **OIC:** al ser un ingreso en una entidad financiera, su límite es de 2.499,99 €.
- **PRISIONES, ONCE, CRUZ ROJA** (o similares futuros): al ser un ingreso en una entidad financiera, su límite es de 2.499,99 €.
- **INMEDIATO:** se aplica una limitación de 999,99 €.
- **ORDINARIO:** en los giros ordinarios a domicilio, se aplica una limitación de 499,99 €.
- **OFICIAL:** dado el carácter de uso interno de esta tipología de giro, su límite es de 2.499,99 €.

En el ámbito INTERNACIONAL

- **Giro inmediato UPU:** se aplica una limitación de 999,99 €.
- **Giro OIC UPU (Cuba):** se aplica una limitación de 999,99 €.

Existen, además, ciertas normas a recordar:

- Los giros cuyo importe sea inferior a 500 euros se abonarán **siempre en metálico**.
- En el momento de su clasificación para su posterior envío a la UR/USE, la oficina encargada de poner al pago el giro deberá utilizar, siempre que pueda, la funcionalidad «Agrupar» en la pantalla de «Preparación de envíos para reparto», para agrupar en una sola entrega varios giros para un mismo destinatario.
- Los giros para un mismo destinatario de suma igual o inferior a 500 euros se podrán agrupar para el pago, siempre en metálico.
- Si en el momento del pago a domicilio el cliente manifiesta su disconformidad con esa forma de abono, el personal de reparto indicará que el cliente deberá dirigirse a su oficina de referencia. Se le entregará al cliente un aviso de llegada (M-4) y se liquidará el giro como avisado.

Los sobres, cerrados y etiquetados con propiedad, **contendrán dos formularios de pago** (uno para el cliente, otro para Correos) y el dinero a pagar.

El empleado que recoja dichos sobres deberá autenticarse con su usuario y contraseña, o con su DNI, nombre y firma en la tableta digitalizadora si carece de usuario corporativo.

Ahí se generará un documento con la relación de envíos asignados para la unidad de distribución.

La conciliación de los giros trabajados por reparto y la oficina se realizará mediante la confirmación en IRIS del «Código control de cobros» y la confirmación manual en SGIE de las liquidaciones finales.

Si un giro se confirma como sustraído o rehusado, se generará un nuevo giro con el mismo código al día siguiente. Se hará en la opción «Puesta al pago de la oficina».

La confirmación en IRIS del «Código control de cobros» y la confirmación manual en SGIE de las liquidaciones finales de los giros **los dará como pagados**.

Si el pago no puede realizarse en el domicilio por encontrarse el cliente ausente u otra causa, se dejará un aviso de llegada para que el cliente acuda a la oficina. Los giros avisados quedan almacenados en un almacén nacional para poderse entregar en cualquier oficina informatizada.

El cliente se personará en una oficina de Correos con el deseo de retirar una cantidad de dinero a su nombre. Aportará la documentación que le identifica y un aviso, o el número de identificación del giro.

Ante dicha situación, son **varios los aspectos a destacar**:

- Con carácter general, **los giros se abonarán al propio destinatario** (o persona autorizada por escrito).
- No se efectuará el pago de un giro a su destinatario cuando la autoridad judicial haya ordenado su suspensión o embargo.
- La realización de un pago por medio de Western Union **siempre** se hará a la persona destinataria del dinero. No se admitirán autorizaciones en este servicio, y el destinatario deberá ser siempre mayor de edad (18 años).
- El importe de los giros es propiedad del remitente mientras no llegue a poder del destinatario, por lo que aquel **puede solicitar la recuperación o modificación** antes de haberse abonado.
- El servicio de giro se prestará durante el horario de apertura de cada oficina. En caso de caída de la aplicación, no se podrá realizar el pago de giros.

En función del tipo de producto, el cliente deberá aportar:

- Identificación válida.
- M-4 o código de envío para giros avisados.
- Número de **localizador**, para giros inmediatos.
- MTCN para pagos de Western Union.
- Número secreto o localizador para los giros UPU electrónicos.

El cliente se presenta en la oficina de Correos con el aviso de llegada (M-4), que informa al cliente que tiene a su disposición en la oficina un pago de dinero. Ese es el **giro avisado e internacional** (no domiciliario).

Por motivos de PBC, **los giros internacionales siempre se pagan** en Oficina. Para su cobro, el destinatario o autorizado deberá aportar el aviso confeccionado que la UR/USE ha depositado previamente en su casillero domiciliario: en este caso, el M-4. También podrán presentar solo el código de envío, siempre que se verifique la identidad e importe.

Para proceder, se accederá en el menú de admisión de IRIS a «Pago a envío de dinero» y se escogerá entre «Código de envío» o «Localizador». Ahí se introducirá el dato proporcionado por el cliente.

Glosario

Localizador:

Identificador único de giros. Se imprime en el resguardo de imposición del giro y el remitente deberá indicárselo al destinatario para que pueda cobrarlo.

El **envío de dinero nacional** permite, de manera inmediata a su destinatario, recoger el dinero en cualquier Oficina de Correos, presentando su documentación y el localizador del envío. **Siempre se abonará en metálico.**

Al seleccionar la opción «localizador (nacional e internacional)» aparecerá la pantalla para introducir el localizador. Este dato lo aportará el cliente. **El localizador es imprescindible para el pago del giro**, igual que la identificación del destinatario.

El **Giro UPU** electrónico es un giro internacional que, de manera inmediata, permite a su destinatario recoger el dinero en cualquier oficina de Correos. Se podrá hacer la búsqueda por nombre, lugar de origen y fecha de envío, pero **deberá exigirse el número secreto para el pago** (código alfanumérico, normalmente entre 6 y 10 caracteres, sin una estructura determinada). También habrá que exigir la documentación necesaria, como con cualquier otro giro internacional.

Se pagará en cualquier oficina y siempre en metálico.

Para hacerlo: desde el menú de admisión de IRIS, Pago envío de dinero, Liquidación de envíos de dinero. Tras seleccionar la opción «Localizador (nacional e internacional)» aparecerá la pantalla para introducir el localizador.

En caso de **rechazo en el proceso**, se deberá indicar el motivo. Se abrirá un desplegable, donde se escogerá entre cuatro opciones:

- Dirección incorrecta.
- Desconocido.
- Fallecido.
- Rehusado.

El empleado deberá comprobar la identidad del cliente con carácter previo al pago. El proceso variará dependiendo del tipo de cliente.

Para **identificar a personas físicas**, el cliente deberá presentar cualquiera de los documentos originales y en vigor que se relacionan a continuación:

- DNI/NIF.
- Permiso de Residencia, expedido por el Ministerio del Interior.
- Tarjeta de asilo político.
- Pasaporte. Para el caso de personas españolas solo se admitirá el pasaporte en casos excepcionales (robo, extravío, etc.) junto con la denuncia ante la policía o el resguardo de renovación. La excepcionalidad se solicitará a través de correo electrónico al Área de PBC que contestará dando su aprobación o no a la operación.
- Para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo: documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal, expedida por las autoridades de origen, con la fotografía y firma del cliente.
- NIP (Número de Identificación Personal) autorizado, en el caso de empleados de la Administración cuando actúen en su nombre.
- NIS, número de identificación de reclusos.

Para la **identificación de personas que actúan en representación o con autorización de otra persona física**, será obligatorio identificarse como los clientes que actúan por cuenta propia. Además, presentarán el poder otorgado o autorización, así como la documentación de la persona por cuenta de la que actúan.

Para la **identificación de personas jurídicas** (una empresa, organismo u organización), la persona física que realiza la operación deberá identificarse como los clientes que actúan por cuenta propia. Además, presentará un poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica.

En este proceso de identificación, ciertos documentos no contarán con validez. A saber:

- Permiso de conducir. Se podrá admitir, de forma excepcional, en caso de pérdida o robo del DNI, si se presenta una denuncia o cita de renovación y previa autorización por parte del Área PBC.
- *Seaman's book* o Libreta Marítima. Este es un documento no oficial que da constancia del embarque de personas bajo el pabellón de un buque proveniente de un país extranjero. No es válido como documento de identificación.
- Carné consular. Documento que acredita la inscripción de una determinada persona en el consulado de un país. Tampoco es válido como identificación.

El sistema solicitará, cuando sea necesario, la **DAE**, que deberá ser acompañada de la documentación justificativa y escaneada por la Oficina en la ficha de PBC del cliente. Esta documentación será revisada y validada por el Área PBC, que decidirá si la identificación es válida o no.

Cuando el **receptor del giro sea diferente del destinatario**, habrá que informar de su nombre y apellidos, tipo de documento y número con los criterios expuestos anteriormente.

Se deberá tener en cuenta que un receptor nunca puede ser una persona jurídica. Para el caso de **giros oficiales**, entre oficinas o dirigidos a organismos públicos, se podrá utilizar como documento del receptor el NIP del empleado.

En dicho caso, es obligatorio escanear el DOI del destinatario y la autorización o poder notarial que autorice la recogida del giro en nombre del titular, a través de la ventana única de PBC.

Los giros dirigidos a **personas internas en centros penitenciarios** cuentan con un procedimiento especial:

1. La entrega la intentarán las Unidades de Reparto, por lo que las personas internas solo tendrán que ir a la Oficina en caso de ser avisados, o cuando se trate de giros internacionales.
2. El funcionario de prisiones conocerá con antelación los giros a retirar. Será él quien se presente en nombre de los internos. Lo hará con los M-4 entregados y con una relación en la que figurarán nombre, apellidos, nacionalidad, fecha de nacimiento, motivo del envío y número de identificación, importe del giro y código del giro.

Glosario

DAE: Declaración de actividad económica. Formulario para aplicar medidas reforzadas con las operaciones de envío/cobro de dinero.

3. La oficina se quedará con la relación aportada por el funcionario de prisiones, donde este deberá firmar. Se le entregará una copia sellada.
4. La oficina procederá a liquidar los giros en SGIE como entregados. Se indicará en destinatario y receptor de SGIE el nombre y apellidos del interno, y en el campo NIS el número de identificación del interno que figura en la relación.
5. El funcionario de prisiones autorizado no firmará en la tableta ni en las libranzas. El justificante será la entrega de la relación aportada por él, que la oficina grapará a los M-4 elaborados por el cartero y a las libranzas de los giros, firmadas por el empleado de la oficina que realizará el pago. Ahí deberá figurar su NIP y el sello de fechas de la oficina.
6. Si el funcionario de prisiones se niega a firmar en la relación el recibí, indicando la cantidad recibida, no se le entregará el dinero.
7. Este tipo de entregas no será válido si el giro va dirigido a un apartado postal.
8. Al dar de alta al recluso en la BBDD PBC, el sistema solicitará el número y la fecha de caducidad del documento de identificación (el NIS, en el caso de los reclusos). Al no tener fecha de caducidad, se introducirá en el sistema la fecha 01/01/9999.
9. Los otros datos a cumplimentar en el formulario de alta de la BBDD PBC en el caso de los reclusos son: tipo de documento (se marcará «Pasaporte»), país de emisión («España»), nombre y apellidos, país de nacimiento, nacionalidad, ocupación/actividad comercial (se marcará «Otros»), y domicilio, país, CP, localidad, provincia (donde se incluirán los datos del centro penitenciario). Por último, como motivo del giro se indicará el motivo que figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.

Otro caso especial es el de los **giros oficiales de Correos**. En este caso, la razón social será Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, con CIF A83052407, el nombre del autorizado sería el cargo («Director de oficina», por ejemplo) y el número de identificación sería el **NIP**.

Por su parte, **en los giros dirigidos a organismos oficiales**, la identificación se realizará por nombre del organismo y CIF. El autorizado que actúe en nombre del organismo para el cobro del giro podrá identificarse con su NIP.

Finalmente, **los menores de edad** que reciban un giro deberán estar representados por sus padres, tutores o representantes legales. Al ser necesario el DNI, solo podrán pagarse giros a mayores de catorce años. Es preciso tener en cuenta que, según los estándares nacionales e internacionales, los menores presentan un riesgo más elevado en materia de prevención de blanqueo de capitales. Es por ello que, en este sentido, el sistema siempre aplica Medidas Reforzadas PBC: Libro de Familia, Escritura de Apoderamiento, Tutoría legal, etc.

La normativa actual define **el blanqueo de capitales**, a efectos de la actividad desarrollada por Correos, como el envío o la recepción de dinero, a sabiendas de que dichos fondos provienen de una actividad delictiva, con el propósito de encubrir su origen ilícito.

Asimismo, se entiende por **financiación del terrorismo** el envío o recepción de dinero con la intención o el conocimiento de que los fondos sean utilizados para cometer delitos de terrorismo.

Glosario

NIP: Número de identificación personal.



La Ley 10/2010, de 28 de abril, incluye en su artículo 2.1.j) a Correos como sujeto obligado en materia de prevención del blanqueo y de la financiación del terrorismo, por su actividad de giro o transferencia.

Es por ello que se han establecido una serie de «alertas» en la aplicación que avisan, en función de la operación y del cliente, de las medidas de diligencia debida en cada caso.

Las medidas se aplicarán en las operaciones de admisión de giros (IRIS) y pago de giros (SGIE). El sistema solo avisará al empleado en el caso de que sea necesario aplicar medidas reforzadas. Las medidas simplificadas y normales ya están cubiertas con los procedimientos de alta del cliente en la base de datos de PBC, así como con el archivo de la copia del DOI del cliente.

Cuando las medidas reforzadas aparecen en pantalla, **el empleado estará obligado a solicitar al cliente lo indicado en ellas**, y será el responsable de su cumplimiento. La negativa a la entrega o cumplimentación de los documentos solicitados conllevará para el cliente la no aceptación de la operación. La documentación en cuestión se escaneará en la ventana única de PBC, excepto la DAE (declaración de actividad económica) que se envía a CeDiCo (centro de digitalización de Correos).

Además, cabe recordar que existe un **límite de 3.000 euros para movimientos de giros internacionales** para un mismo remitente y en un mismo día. En estos supuestos, el sistema informará que se ha excedido el límite, y se impedirá la operación con un mensaje al usuario de la aplicación.

El tipo de medidas a aplicar en los giros dependerá del tipo de actores participantes en el envío. Así pues:

- Se aplicarán **medidas simplificadas a:**
 - Las Administraciones Públicas, clasificadas mediante su CIF por Correos, así como a sus organismos dependientes cuando estos sean los ordenantes o receptores de los giros.
 - Las entidades de derecho público de los Estados miembros de la Unión Europea, o de países terceros equivalentes.
 - Las sociedades u otras personas jurídicas controladas o participadas mayoritariamente por entidades de derecho público de los Estados miembros de la UE, o países terceros equivalentes.
 - Las entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes, y que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
 - Las sucursales o filiales de entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes, cuando estén sometidas por la matriz a procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

- Las sociedades con cotización en bolsa cuyos valores se admitan a negociación en un mercado regulado de la UE, o de países terceros equivalentes, así como sus sucursales y filiales participadas mayoritariamente.
- Los giros para pago del propio Servicio Postal, con origen y destino en el propio servicio de Correos.
- Se aplicarán **medidas normales a:**
 - Los clientes de giro nacional e internacional, que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios en oficina que no superen los 3.000 euros, individuales o acumulados, en un trimestre.
 - Los clientes de giro internacional que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, no superen los 1.500 euros (enviados o recibidos).
- Se aplicarán **medidas reforzadas a:**
 - Los clientes de giro internacional que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, superen los 1.500 euros enviados o recibidos.
 - Los clientes de giro nacional o internacional remitentes o destinatarios que superen 3.000 euros, individuales o acumulados, en el periodo de un trimestre natural.
 - Los clientes comunicados al **SEPBLAC**.
 - Los clientes relacionados con peticiones de Juzgados, Policía, o Requerimientos del SEPBLAC.
 - Los clientes que realicen operaciones que se consideren fuera de lo normal, inusuales o que presenten indicios de sospecha en relación con la prevención de blanqueo de capitales.
 - Las **personas de responsabilidad pública**, también conocidas como **PEP**.

Primero habrá que definir qué es una PEP (persona políticamente expuesta):

- Toda aquella persona **que desempeñe o haya desempeñado funciones públicas importantes** por elección, nombramiento o investidura en otros Estados miembros de la UE o terceros países.
- Que desempeñe o haya desempeñado **funciones importantes en el Estado español**, tales como los altos cargos (según la definición en materia de conflictos de intereses de la Administración General del Estado), los parlamentarios nacionales y del Parlamento Europeo.
- Que desempeñe o haya desempeñado **funciones públicas importantes en el ámbito autonómico y local español**, así como los alcaldes, concejales y demás altos cargos de los municipios de más de 50.000 habitantes. También los **cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales o partidos políticos** españoles.

Las medidas correspondientes a las PEP **también abarcarán a sus familiares o allegados**. Y aunque las PEP dejen de desempeñar las funciones que las han llevado a ser consideradas como tal, las medidas reforzadas se les continuarán aplicando por un periodo de dos años.

Glosario

SEPBLAC: Siglas del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. Es la unidad de inteligencia financiera del ejecutivo español.

El fin de estas medidas será determinar el origen del patrimonio y de los fondos con los que se pretende llevar a cabo la operación.

La admisión de las personas con responsabilidad pública como clientes **debe ser autorizada** por el Responsable de Oficina/Unidad de Reparto, que ha de trasladar su decisión al Área de Prevención, a través del correo electrónico habilitado para tal efecto.

Los empleados públicos de niveles intermedios o inferiores no entrarán dentro de la consideración de PEP.

La aplicación de Western Union dispone de una serie de mensajes de alerta que lanzarán advertencias cuando haya elementos que impidan continuar con la operación, o bien cuando sea necesario solicitar al cliente documentación adicional. Las **principales alertas** son:

- **FAVOR REVISAR/CORREGIR INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO:** existen problemas con la documentación del beneficiario; o no se ha seleccionado el tipo de documento de identificación adecuado, o el número introducido es incorrecto. El operador corregirá los datos insertados en el campo ID, así como la numeración correspondiente en el campo número de identificación.
- **SOBRE LÍMITE DEL CLIENTE, TXN RECHAZADA:** la operación en curso, sumada a otras realizadas por el mismo cliente durante el último trimestre natural, supera la cantidad de 3.000 euros. En estos casos, no se podrá realizar la operación por haber superado el límite.
- **TRANSACCIÓN RECHAZADA CONTACTE A SU CSC:** la operación no puede realizarse. Habrá que contactar por teléfono con el CSC (el centro de atención al cliente de Western Union) en el 23340. Se introducirán en la aplicación los datos necesarios para realizar la operación, que estarán reflejados en el impreso que ha cumplimentado el cliente.
- **OPERACIÓN RECHAZADA LLAME CALL CENTER: U0055 CALL CSC FURTHER INFORMATION ON MT:** el cliente no puede realizar ni envío ni pago por haber superado el límite de 3.000 euros en un mismo trimestre natural.
- **LA OPERACIÓN NO PUEDE SER TERMINADA:** significa que el cliente no puede, en ese momento, realizar operaciones de envío de dinero.

Introducidos los datos en el sistema (Giro o WUPOS) y con toda la documentación requerida, habrá que verificar y comprobar que dicha documentación está en vigor.

En las operaciones con medidas reforzadas en las que el cliente deba rellenar la **DAE**, el empleado comprobará que está cumplimentada de forma correcta, y solicitará la aclaración o ampliación de aquellos apartados no cumplimentados, o cuya descripción sea genérica o susceptible de dudas.

Además, si el giro es internacional, el sistema ha solicitado medidas reforzadas y en el DOI presentado no figura domicilio en España, el cliente deberá aportar cualquier documento que acredite su estancia, permanente o temporal, en España.

El documento presentado deberá ser el original y recogerá el nombre completo del cliente y una dirección. Son documentos acreditativos válidos para justificar la estancia:

- Certificado de empadronamiento.
- Contrato de alquiler de vivienda.
- Escrituras de vivienda.
- *Seaman's book* o Libreta marítima.

No se aceptará la Lista de Correos como domicilio. Existe un modelo DAE para Personas Físicas y otro modelo para Personas Jurídicas. También, modelos en catalán para los envíos desde Andorra. Todos estos modelos están en la Intranet de Correos.

Por último, se ha de destacar que, en el caso de aplicación de medidas reforzadas, será necesaria la justificación documental de la actividad económica o del origen lícito de los fondos.

Se entenderán por **operaciones sospechosas**:

- Las operaciones fallidas, que son aquellas que no llegan a realizarse porque el cliente rehúsa terminarlas cuando se le exige algún requisito esencial de identificación, se niega a cumplimentar la DAE o a aportar la documentación acreditativa de su actividad solicitada.
- Las operaciones en las que el cliente fracciona la operación en varias, para eludir el deber de identificación adicional.
- Aquellas en las que existan indicios o certezas de que los clientes no actúan por cuenta propia e intentan ocultar la identidad del cliente real.
- Operaciones en las que no existe una explicación razonable sobre el origen o destino de las operaciones realizadas.
- Aquellas en las que el cliente no dispone o rehúsa presentar la documentación justificativa de domicilio permanente o temporal en España.
- Operaciones en las que el cliente ofrece algún regalo para evitar ciertos requisitos de identificación.
- Operaciones en las que el cliente trata de eludir las medidas adicionales de identificación.
- En general, operaciones que presentan indicios de blanqueo de capitales o conexión con actividad delictiva.

Cuando se aprecien indicios de operaciones sospechosas, el responsable de la oficina o el empleado que tuviera conocimiento de ella la comunicará al Área de Prevención del Blanqueo de Capitales.

Habrá que **abstenerse de realizar operaciones** en casos como los siguientes:

- Clientes que rehúsen entregar la documentación que permita su identificación.
- Clientes que presenten documentos de identificación que alberguen dudas sobre su legalidad, legitimidad, no manipulación, etc.
- Clientes que faciliten datos falsos o erróneos.
- Clientes que pongan fin a la relación al ser requeridos para que faciliten información.



- Clientes a los que no sea posible aplicar alguna de las medidas de diligencia debida previstas en este manual.
- Clientes que oculten al titular real, en un intento por evitar que se apliquen los requisitos de medidas de diligencia debida a dicho titular.
- Clientes que realicen operaciones que presenten indicios de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
- Personas jurídicas cuya estructura de propiedad o de control no se pueda determinar.

Western Union, por su parte, recomienda una mayor alerta con las siguientes operaciones:

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

Western Union

Western Union y **Correos** cuentan con un **acuerdo para la transferencia de dinero** entre las oficinas del operador nacional y los países que prestan el servicio de «Transferencia de dinero en minutos» (*Will Call*). Dicho servicio cuenta con varias características básicas, de las cuales estas son las más destacadas:

1. El servicio permite enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas que Western Union tiene en más de 200 países de todo el mundo.
2. El dinero está disponible minutos después de su admisión en ventanilla, y se mantiene en el sistema para su pago durante 90 días.
3. A partir de este momento, si el cliente quiere recuperar su dinero o mantener su pago, la transacción deberá ser reactivada a través de una petición a los Servicios Centrales. Para ello, la oficina correspondiente tiene que ponerse en contacto con el *Call Center* o CSC para que la transferencia sea reactivada o devuelta a origen por el monto principal.

El beneficiario de una transferencia de Western Union, para poder recoger el envío de dinero, debe proporcionar los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del remitente.
- Importe que espera recibir el destinatario, con un margen de error del 10%.
- Ciudad y país de origen.
- Número de control de la transferencia, MTCN.

El envío de dinero puede incluir servicios adicionales:

- Opciones de entrega: mediante notificación telefónica.
- Mensajes.

El **límite** en España por transferencia (envío o pago) es de 3.000 euros por persona y por día, tanto por remitente como por beneficiario. Además, también se aplican ciertos límites mensuales y trimestrales.

Mantener la confidencialidad es algo que siempre se priorizará. Nunca se tendrán que discutir los detalles de las transferencias de dinero de Western Union con nadie que no sea el beneficiario, el remitente, un representante autorizado de Western Union, un representante de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, o un empleado autorizado de Correos. No se permitirá que nadie, aparte de un empleado de Western Union o un representante, revise, vea o escuche información sobre una transacción.

La comunicación habrá de ser **clara y concisa** sobre todos los aspectos del servicio. Se deberá explicar de la forma más detallada posible todas las tarifas, cambios internacionales y términos adicionales. Al remitente se le deberá indicar que proporcione los detalles de la transacción al beneficiario para que esta pueda ser cobrada: datos del remitente, moneda de envío, cantidad y país de procedencia. Si un cliente formula una pregunta, habrá que ofrecerle una explicación clara que responda a su pregunta. Si no se está seguro de la respuesta correcta, habrá que buscarla lo antes posible o llamar al CSC.

La amabilidad será una parte esencial de la calidad del servicio al cliente, incluso cuando el cliente esté enfadado, irritado, equivocado o sea descortés. Un cliente suele sentirse mejor después de haber tenido la oportunidad de expresar sus puntos de vista. No se deberá interrumpir al cliente y habrá que prestarle atención. Se utilizarán siempre expresiones amables como «gracias» o «por favor», y habrá que mostrarse sincero en todo momento e intentar dirigirse al cliente por su nombre.

Habrá que **confirmar siempre la información** para evitar malentendidos o errores, y siempre cobrar el dinero antes de finalizar una transacción. Las transacciones se procesan cuando el cliente está presente, para solventar cualquier duda en los datos recogidos en el impreso. Si no se está seguro de la información que indica el cliente, habrá que preguntársela de nuevo de forma educada.

El servicio de Western Union tendrá que resultar cómodo a los clientes.

Las **quejas** de los clientes habrán de tratarse de forma rápida y efectiva, y se tratarán de resolver lo antes posible, para satisfacer las peticiones del cliente de la mejor forma posible. En caso de no poder resolver el problema de forma inmediata, habrá que contactar con los servicios centrales de Western Union.

Se deberán **respetar todas las culturas y costumbres**, y se evitará cualquier referencia a razas o etnias.



Habrá que ser **cuidadoso con la atención a cada cliente**, así como contar con sensibilidad ante las situaciones especiales de cada cliente. Habrá que tomarse el tiempo que sea necesario para cada transacción.

Se deben **cumplir siempre las políticas** de Western Union y acatar todas las leyes que apliquen en cada caso. Se deberán archivar todas las identificaciones de los remitentes y los receptores según lo establecido.

El servicio de transferencia *Will Call* permitirá a los clientes enviar dinero que podrá ser recogido en cualquier oficina de Western Union en el país de destino. El remitente deberá notificar al beneficiario que la transferencia está siendo realizada, y confirmarle la forma en que puede recoger la transacción. El remitente podrá también elegir un servicio de notificación o de entrega, en caso de que esté disponible en el país de destino. Para cualquier modificación o información sobre una transferencia realizada, el cliente en la oficina de Correos deberá presentar el resguardo correspondiente.

WUPOS es la aplicación de servicio de transacciones de Western Union, a través de la cual se llevan a cabo todas las operaciones de envío de dinero. Se accederá a ella a través de un enlace de la aplicación o desde el sistema IRIS de Correos. El acceso a la aplicación WUPOS estará integrado en IRIS.

En la pantalla de acceso se deberá introducir la identificación de usuario (ID de usuario = identificación de número de usuario) y la palabra clave (contraseña). Por último, se pulsará en el botón «enter».

En caso de optar por el acceso por enlace, se accederá a la página WUPOS. Ahí, el sistema mostrará una nueva ventana con los diferentes certificados. Siempre que sea un puesto físico y no virtual, se seleccionará «Cancelar» y «No aceptar».

A continuación, se introducirá **la contraseña asignada al usuario**. La primera vez que se acceda al sistema se introducirá el operador asignado y, en el apartado clave, la contraseña genérica RESET100. Tras introducir la contraseña genérica, WUPOS solicitará cambiar la clave. Se insertará una nueva clave y se confirmará la misma en el apartado correspondiente. Existen **varias reglas para la nueva clave**:

- La contraseña debe contener un mínimo de 8 caracteres alfanuméricos y por lo menos un número.
- La nueva clave no puede coincidir con ninguna de las 15 claves previas de WUPOS.
- El uso de mayúsculas o minúsculas es indiferente.

Una vez introducida la nueva contraseña de forma correcta, el sistema pedirá iniciar sesión, de nuevo, con la contraseña que se acaba de crear. Si la clave de acceso es correcta aparecerá la pantalla con la identificación del operador y del terminal ID.

Tres intentos fallidos provocarán que no se pueda acceder al sistema. Ante tal situación, deberá bien ponerse una incidencia en el CAU, para que la clave sea desbloqueada; o

bien comunicarlo, mediante la plantilla correspondiente a envío de dinero, por correo electrónico.

Los elementos principales de la pantalla inicial de la aplicación WUPOS serán la **sección de avisos**, en el tablón informativo rojo de la pantalla; **los destinos utilizados con más frecuencia**, que facilita la navegación; y la **opción otros servicios**, a la izquierda de la pantalla, que ofrecerá varias funciones:

- **Modificar transacción:** donde se podrán editar los datos del beneficiario.
- **Inscripción Tarjeta Gold Card:** permitirá inscribir a los clientes en el programa de incentivos de la Tarjeta de WU (Western Union).
- **Información del país:** ofrecerá las restricciones específicas del país de destino.
- **Reporte de transferencias:** para comprobar las transacciones realizadas por la oficina.
- **Búsqueda de agentes:** permitirá localizar a los agentes pagadores en el país de destino.
- **Informe de actividad:** registro de transacción a sacar por la oficina al final del día.
- **Estado de transferencias:** consultar en qué estado se encuentra la transferencia.
- **Firma del usuario:** captura firma digital del empleado.

Si al acceder a WUPOS se introduce mal la contraseña, saldrá un error en la pantalla, abajo a la izquierda, que rezará: «Nombre de usuario y/o clave inválida. Por favor, inténtelo de nuevo más tarde».

Cuando se vaya a acceder por primera vez a la página y salga dicho error, habrá que notificarlo a envío de dinero mediante correo electrónico, o comunicárselo al jefe de sector. El problema se debe a una instalación errónea del certificado en la página, o a que el equipo no tiene habilitado WUPOS.

Si se llevan a cabo tres intentos de conexión con resultado negativo, la clave se deshabilitará. Habrá que reactivarla por medio de una incidencia en el CAU. En tal caso, la pantalla mostrará el siguiente mensaje de error «Su cuenta está bloqueada» e informará de cómo se debe proceder.

Antes de enviar cualquier transferencia, se deben tener en cuenta los **límites, restricciones y opciones** que existan en nuestra ubicación y en el país de destino. Para ello, se consultará la pantalla de Información. También se deberán tener en cuenta las diferentes opciones del país en cuanto a la moneda de pago. Por último, el empleado debe tener registrada su firma digital en WUPOS.

La firmadora (PAD) es un dispositivo que recogerá la firma del cliente de forma digital. Al estar enlazada de manera virtual a WUPOS, tanto la firma del operador como la del cliente saldrá digitalizada.

El empleado deberá registrar la firmadora en WUPOS una única vez (siempre y cuando permanezca en la misma oficina).



Todos los clientes que envíen una transacción de dinero a través Western Union tendrán la opción de rellenar un formulario de guía rápida para facilitar el trabajo al empleado de la oficina.

Si dicha información se cumplimenta, deberá ser insertada en el sistema informático de Western Union. Los campos del formulario rápido son los siguientes:

1. Número de tarjeta de Western Union, si dispone de ella.
2. Ciudad y país de destino donde el beneficiario recogerá el dinero.
3. Cantidad que va a ser enviada en moneda local, en cifra y letra.
4. Información del beneficiario: nombre y apellidos.
5. Información del remitente: será recogida de forma automática por el agente, que además deberá verificar que el documento del cliente está en vigor y es válido para enviar con Western Union.

El agente ofrecerá al cliente aquellos **servicios adicionales** que sean prestados por el país de destino. Pueden conllevar tarifas adicionales que serán comunicadas, junto con las tarifas, al cliente antes de realizar la transferencia. Algunos de estos servicios son:

- Entrega a domicilio.
- Llamada telefónica en destino.
- Mensaje.

Cuando el beneficiario no disponga de una identificación válida, el cliente y remitente podrá optar **por crear un formulario de pregunta/respuesta de verificación** con la ayuda del trabajador de Correos. La cantidad máxima que el destinatario puede recoger sin presentar identificación variará según el país de destino, incluso dicha opción puede no estar disponible en ciertas jurisdicciones. En otros, habrá que demostrar el motivo de la falta de documentación. Se podrá comprobar dicha información con la tecla de función F2.

Sea como sea, **se informará al cliente de que esto supone un riesgo**, pues cualquier persona podrá cobrar el dinero en destino si conoce el MTCN o las respuestas. Dicho sistema, más que una medida de seguridad adicional, es un último recurso en el caso de que el beneficiario tenga problemas de documentación.

En España se paga con identificación válida, siempre que el cliente aporte el número de control de la transferencia (MTCN) y los datos de la transferencia.

Ya iniciado el proceso de envío de dinero con el cliente, el trabajador de Correos podrá realizar la búsqueda de dicho cliente en la base de datos de WUPOS de tres maneras diferentes:

- A través del número de tarjeta de WuCard (si el cliente la posee);
- a través del número de su documento de identificación;
- mediante su número de teléfono móvil o fijo; o
- de forma directa, a través de los nombres y apellidos del cliente en cuestión.

Por supuesto, se podrá dar el caso de que **el cliente no disponga de tarjeta WuCard** y que no forme parte del registro de datos, lo más probable porque nunca haya utilizado el servicio

de Western Union. En tal caso, existirá la opción de fidelizar al cliente al activar la casilla «¿Desea inscribir al remitente?».

Los datos a insertar en el sistema se podrán anotar desde el ya mencionado formulario rápido de envío de dinero, si el cliente remitente ha querido complimentarlo, o bien los podrá comunicar de forma verbal (en cuyo caso, los datos siempre han de ser verificados por el personal de Correos). Si se logra inscribir al remitente en la base de datos, la próxima vez que este se presente ya aparecerá en la lista de clientes de WUPOS.

En caso de que el cliente ya haya realizado transferencias de envío de dinero por medio de Western Union, WUPOS informará de ello cuando se cumplimente alguna de las opciones de los recuadros de «Búsqueda del remitente». Aparecerá ahí una lista de posibles beneficiarios con los que el remitente ya ha tenido relación en operaciones previas. Si el cliente desea enviar dinero a un beneficiario de la lista, se seleccionará dicho perfil. Todos los datos serán volcados en ese momento al sistema de WUPOS.

Por otro lado, si el cliente beneficiario no se encuentra en el desplegable, se seleccionará «Nuevo beneficiario».

Al cliente se le solicitará una documentación válida en vigor, que será escaneada por el empleado siempre que no forme ya parte de la base de datos de WUPOS.

De ser así, ya no será necesario realizar un escaneado del documento por cada operación, ya que este quedará registrado en el servidor. Solo habrá que comprobar que la documentación presente en el sistema coincide con la que entrega el cliente. También habrá que verificar que esta sigue en vigor y que no está caducada.

En el **caso excepcional de que cliente cuente con una dirección temporal**, se introducirán en el sistema ambas direcciones. Es decir, en la parte de datos del remitente se introducirá el domicilio que figura en la documentación. Sin embargo, en dirección temporal se podrá introducir el domicilio donde actualmente resida el cliente remitente.

A continuación, el sistema realizará la siguiente pregunta: «¿Envía el dinero en nombre de una tercera persona?» WUPOS solo permitirá dos respuestas: negativa o afirmativa. En este caso, siempre habrá que seleccionar «No», ya que Western Union no admite envíos a nombre de un tercero, ni tampoco autorizaciones para el envío de dinero.

Comprobada toda la documentación, se pasará a introducir la información de la transferencia en WUPOS.

Una vez insertados los datos del remitente, habrá que complimentar los datos del país de destino en el apartado «Información de transferencia». Se elegirá el país a enviar, se insertará la moneda de envío, así como la moneda que se quiere recibir en destino.

Aquí se deben destacar varios aspectos:

1. Se deberá observar que puede haber varias opciones de moneda de pago en el país de destino, por lo que se tiene que elegir de forma correcta la moneda de pago.



2. En caso de tener que cambiar de moneda de pago o el país de destino, se podrá realizar el cambio de moneda desplegando de nuevo la casilla, sin perder los datos grabados con anterioridad.
3. Al ingresar la cantidad de dinero a enviar, esta podrá especificarse en moneda local (en este caso, euros) en el campo «Cantidad de envío». También podrá especificarse en moneda del país de destino, en el campo «Cantidad a recibir». Por otra parte, una tercera opción es detallarla en el apartado «Cantidad total», donde se calculará la cantidad del monto principal a enviar más la comisión.
4. Si el país admite el servicio de enviar mensajes, se desplegará el campo «añadir mensaje». Ahí se podrá insertar el mensaje que se desea enviar.
5. En caso de que el cliente cuente con un código de promoción de cualquier tipo, el sistema también informará de ello.
6. Con el conjunto de todos los datos aportados en «Información de transferencia», el sistema calculará el importe de la transferencia.

A continuación, se cumplimentarán **los servicios de entrega para el país de destino**:

1. Si el país no tiene servicio de entrega, el sistema seleccionará por defecto la opción de «Ninguno».
2. Habrá que tener en cuenta que cualquiera de las opciones adicionales en forma de servicios de entrega (Entrega Física, la Notificación por Teléfono, o *Direct to Bank*) pueden tener cargos adicionales, que serán calculados de forma automática por el sistema. Se podrá visualizar su importe en la ventana de WUPOS que figura en la parte izquierda de la pantalla, en la información de la transferencia o en la confirmación de la transferencia.

El penúltimo paso es **introducir los datos del receptor**. En caso de que cuente con un segundo nombre, este es opcional. Además, en la opción de «Elija formato» se puede modificar el sistema para incluir los apellidos paterno y materno del beneficiario, o solo el paterno.

Si el cliente tenía el documento registrado en la base de datos y ya había enviado dinero en otras ocasiones al receptor de este envío, **se volcarán ciertos datos de manera automática**. Entre dichos datos, que son variables y dependerán del caso, pueden estar el tipo y número de documento, su fecha de expedición y fecha de caducidad, su país de expedición, el país de nacimiento y país de nacionalidad del beneficiario, o su fecha de nacimiento. Los datos que no se hayan completado de forma automática deberán ser cumplimentados.

A continuación, habrá que seleccionar el motivo de la transacción entre las siguientes opciones:

1. Ayuda familiar/Coste de vida.
2. Ahorro/Inversión.
3. Regalo.
4. Pago de bienes o servicios/Transacción comercial.

5. Gastos de viaje.
6. Matrícula escolar.
7. Alquiler/Hipoteca.
8. Emergencia/Ayuda médica.
9. Caridad/Ayuda para pagos.
10. Nóminas/Gastos de empleados.
11. Juegos.

Tras introducir los datos del beneficiario, habrá que seleccionar «Preimprimir recibo» para que se habilite la opción de «Captura de ID/Documento», en caso de que sea necesario. Antes de capturar el documento, **habrá que acceder a Gescan:** para ello se deberá acceder al escritorio y abrir **GESCAN APP > Escaneo de imágenes.**

Cabe señalar aquí que nadie puede hacer transacciones en nombre de otra persona aun cuando esté autorizado por el remitente.

Existen ciertos casos en los que **el sistema WUPOS puede dar aviso de límites, negligencias o actuaciones sospechosas.**

Una de las más habituales se producirá ante **un conjunto de transferencias de dinero que superen los 3.000 euros en el último trimestre natural** (90 días anteriores). En dicho caso, una vez que se han grabado todos los datos en el sistema para realizar la transferencia y se pulsa el botón enviar dinero, ocurrirá que el sistema devolverá el siguiente mensaje en la parte superior del envío: «R8024-TRXN RECHAZADA, CLIENTE SUPERA LIM TRIM».

El mensaje significa que la operación en cuestión, sumada a otras realizadas por el mismo cliente durante el último trimestre natural, supera la cantidad de 3.000 euros. El sistema de vigilancia tiene en cuenta las operaciones realizadas no solo a través de Western Union, sino también a través de giro internacional (Giro UPU, Eurogiro). En estos casos, el empleado deberá informar al cliente que esta operación está sujeta a medidas adicionales.

Otro mensaje habitual es el de «Superación del Límite Diario: A0308 Transacción Sobre Límite de SPLIT». Al igual que en el caso anterior, aparecerá cuando se hayan insertado todos los datos necesarios para realizar una transferencia de dinero por medio de Western Union, al pulsar el botón de enviar dinero. Ahí, el sistema avisará con este mensaje de error.

Si el cliente supera el límite de envío de 3.000 euros como máximo, bien en una única operación o bien en varias operaciones en un mismo día, no podrá realizar otra. El sistema, igual que en el caso anterior, tendrá en cuenta las operaciones realizadas a través de giro internacional (Giro UPU y Eurogiro) y Western Union.

Desde el menú principal de WUPOS se podrán visualizar todos los servicios de los que dispone el sistema. Para ello, habrá que desplegar el botón «Otros servicios». El principal es **Direct to Bank.**

El servicio Western Union Money Transfer® Direct to Bank ofrecerá a los clientes una manera sencilla y cómoda de **enviar fondos a la cuenta bancaria cualificada del beneficiario**, de forma directa, sin pasos intermedios.

Tras el envío, el dinero se depositará en la cuenta bancaria del receptor en una horquilla de tiempo que va de minutos a los tres días, dependiendo del caso.

El remitente deberá suministrar los siguientes detalles:

1. Nombre del receptor según aparece como titular de la cuenta bancaria.
2. El nombre del banco del receptor.
3. Número de cuenta del receptor.
4. Los detalles adicionales pueden variar dependiendo del banco y del país de pago.

El beneficiario sabrá que los fondos han sido depositados en su cuenta bancaria de dos modos:

1. Podrá recibir una notificación por SMS que le informará del éxito de la transacción.
2. Podrá contactar con su banco, o comprobar sus extractos para verificar el depósito.

Los países que ofrecen este servicio son: Andorra, Australia, Austria, Bangladesh, Bahrein, Bélgica, Brasil, Bulgaria, China, Chipre, República Checa, Dinamarca, Egipto, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, India, Indonesia, Irlanda, Italia, Liechtenstein, Japón, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malasia, Malta, Marruecos, Países Bajos, Nueva Zelanda, Nigeria, Noruega, Pakistán, Filipinas, Polonia, Portugal, Rumanía, Singapur, República Eslovaca, Eslovenia, España, Sri Lanka, Suecia, Suiza, Tailandia, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, EE. UU. y Vietnam.

Aunque **técnicamente es posible realizar esta operación a una cuenta en España**, el servicio de Direct to Bank **no** permitirá que este servicio sea empleado desde las oficinas de Correos a cuentas de España.

En caso de problema informático con WUPOS, habrá que contactar con el CAU mediante una llamada, o con la apertura de una incidencia.



Para resolver cualquier incidencia operativa habrá que comunicarla escribiendo al correo electrónico o llamando a los teléfonos habilitados para tal efecto.

Ante posibles errores con la virtualización de los equipos y para facilitar el normal funcionamiento de los sistemas de Western Union (con la recogida de datos y firmas de los clientes en la tableta), Correos facilitará una guía rápida para solventar este tipo de incidencias.

4.3.2. Correos Cash – Ingreso y reintegro de fondos en entidades financieras

Correos Cash permite realizar operaciones de ingreso o reintegro en cuenta corriente, a través de las oficinas de Correos, con ciertas entidades financieras. A saber:

- Banco Mediolanum
- Banco Santander
- Bancofar
- Evo Banco
- Ibercaja
- Triodos Bank

Para ello, el cliente solicitará un ingreso o reintegro en su cuenta corriente a través de la aplicación de su entidad financiera.

En caso de ingreso, la entidad devolverá a su cliente una nube de puntos, un código de barras o **un código alfanumérico**.

En caso de reintegro, el cliente solicitará la retirada de fondos de su cuenta corriente a través de la app de su entidad financiera o de otro dispositivo. El cliente recibirá un localizador, que será utilizado para cobrar un Giro Inmediato en Correos.

El procedimiento será el como el del pago de un giro inmediato. La única diferencia será que al introducir en el sistema el localizador, los campos necesarios se completarán automáticamente.

Tras realizar la operativa en IRIS, se solicitará la firma del cliente en la tableta y se generará el justificante, que se imprimirá o se enviará por *e-mail* (y se guarda mediante un proceso interno en Ágora).

Correos Cash del Banco de Santander es un servicio mediante el cual los clientes del Banco Santander pueden realizar ingresos y reintegros de dinero en su cuenta bancaria a través del servicio de giro de Correos.

Para poder acceder a este servicio, el cliente deberá ser titular de una cuenta bancaria en esta entidad, no pudiendo autorizar a un tercero a solicitar el servicio en su nombre.

El cliente podrá ser de dos tipos, según la forma de solicitar el servicio:

- Cliente digital:
 - Dispone de acceso a la app del Banco Santander, mediante la cual solicitará el reintegro o bien el ingreso de dinero.
 - Obtendrá un código QR que lleva asociado un giro inmediato, en el caso de los reintegros, o un Giro OIC (Orden de Ingreso en Cuenta), en el caso de los ingresos.
 - Tendrá 7 días para retirar el importe en la Oficina.

- Cliente no digital:
 - No dispone de acceso a la app del Banco Santander y opera con una tarjeta bancaria.
 - En el caso de los reintegros, el Giro Inmediato se genera en el momento del pago, tras la consulta y aprobación de la entidad bancaria al introducir los datos del cliente en el sistema. Lo mismo ocurre con el Giro OIC en el caso de los ingresos.

Para las operaciones de reintegro/ingreso de dinero, los clientes no digitales deberán facilitar su DOI (DNI, Pasaporte o NIE) y tarjeta bancaria (débito o crédito). El empleado de la oficina informará los datos en SEDI (Atención al público) y verificará que el titular de la tarjeta coincida con la persona que está solicitando el servicio y con el DOI aportado.

4.3.3. Correos Prepago

Dentro de la tarjeta Prepago se comercializan nuevas modalidades de tarjeta, física y virtual y la posibilidad de contratar IBAN.

La **Tarjeta Correos Prepago Mastercard®** es una tarjeta para realizar compras en comercios físicos y *online* que acepten tarjetas Mastercard®.

No necesita de cuenta corriente. Se obtendrá, al instante, en oficinas de Correos; o en dos semanas si se solicita a través de la web. En ese caso, para activarla, el cliente deberá acudir a Correos para escanear su DNI.

El número pin de las tarjetas adquiridas en las oficinas se obtendrá siguiendo las instrucciones del pack de compra. Al darlas de alta en la Oficina, el cliente recibirá el pin por SMS automáticamente.

La tarjeta cuenta con funcionalidades como el Servicio IBAN (para realizar transferencias a otras cuentas de la zona **SEPA** o domiciliar recibos o cobros), la retirada de efectivo en cajeros y en las oficinas de Correos o el pago seguro a través de internet.

El número para el alta son los 12 dígitos presentes en la tarjeta. Se deberá capturar con el lector de códigos de barras. No confundir con el número de la tarjeta de 16 dígitos, válido para realizar compras en comercios.

La tarjeta Correos Prepago **la podrá recargar el titular o un tercero indicando el número de 12 dígitos ya mencionado y presente en la tarjeta.** El importe mínimo es de 10 euros, el máximo de 999,99 euros en efectivo. El límite de saldo es 100.000 euros. Las tarifas y comisiones se encuentran actualizadas en la web de Correos Prepago.

Glosario

SEPA: Single Euro Payments, zona única de pagos en Euros, pertenecientes a la zona Euro.



Para realizar una devolución, **la tarjeta deberá tener saldo cero**. También será necesario comprobar la identidad del cliente con el DNI, amén de recoger el *ticket* de venta de la tarjeta para comprobar que la compra se realizó en la misma oficina.

La devolución del producto deberá realizarse en IRIS.

Si un cliente tiene bloqueada la tarjeta, el empleado le pedirá que la compruebe en la app de Correos. En la mayoría de los casos, **el cliente la ha bloqueado sin querer**. En caso contrario, el cliente contactará con atención al cliente.

Un mes antes de la fecha de caducidad, el titular de la tarjeta recibirá una notificación informándole de las posibilidades de:

1. Acudir a una oficina de Correos y adquirir una nueva tarjeta, a la que se le traspasará el saldo de la caducada (reemplazo de tarjeta).
2. Recibir una nueva tarjeta de reemplazo, previo pago del precio de la misma, en un plazo de 7 a 10 días.

Todos los titulares de tarjetas Correos Prepago están convenientemente identificados tanto con los datos del mismo como por el escaneo y archivo del documento de identidad (KYC, siglas en inglés de «conoce a tu cliente»).

Las tarjetas regalo son tarjetas que se pueden utilizar en compras nacionales e internacionales.

No necesitan identificación, ni se registra ningún dato del cliente tras la venta. Tampoco se pueden vender a menores de 18 años.

Contará con una sola recarga libre de entre 20 y 150 euros en el momento de la compra. Su precio será de 3 euros.

4.3.4. Correos Pay – Pago de impuestos, tributos, tasas o facturas en entidades públicas o privadas

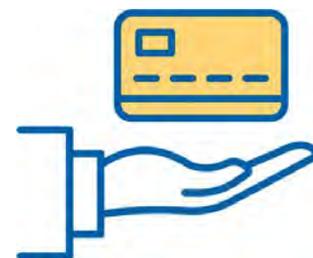
Correos Pay es un servicio de envío de dinero que Correos ofrece a los clientes de la oficina para el ingreso de facturas, impuestos, multas u otras deudas.

El proceso inicial variará dependiendo del grupo en el que se incluya la cuenta:

1. Autónomos y empresas,
2. organismos oficiales.

4.3.5. Cobro de recibos

En las oficinas de Correos se ofrece el servicio de cobro de recibos, que puede dividirse en dos grupos:





- **Recibos con aviso de pago.** La empresa u organización se identificará con el código de barras del recibo. Se podrán pagar mediante este método los recibos de luz, gas y las multas de la DGT (que se identificarán con el código de barras «Nº de Expediente», situado en la parte superior derecha de la denuncia).
- **Recibos sin aviso de pago.** Se podrán abonar los recibos de telefonía; bancos (en el campo «cuenta bancaria» se introduce el código de la cuenta cliente sin los cuatro primeros dígitos); aseguradoras (con el número de póliza); banca digital (se introducirá el código «cuenta cliente» en el campo «cuenta bancaria»).

No se aplicará el límite de 999,99 euros ni para el volcado a la BOLSA de IRIS, ni para el cobro de la misma en metálico en los siguientes casos:

- Pagos dirigidos a entidades financieras o de crédito (p. ej., Carrefour, WiZink, etc.).
- Pagos dirigidos a administraciones públicas (p. ej., multas de la DGT).

El límite del servicio de cobro de recibos para pago en efectivo es de 999,9 euros.

Este producto no admite pago con tarjeta bancaria.

En las oficinas de Correos solo se cobrarán y validarán los recibos. Si los clientes quisieran obtener información adicional, deberán dirigirse a la empresa emisora.

4.4. Soluciones digitales

4.4.1. Buzón Digital

Buzón Digital de Correos es un **método de almacenamiento en la nube de documentos digitales**, que permite acceder a ellos de manera rápida y sencilla desde cualquier dispositivo. Se necesita solo una conexión a internet y las claves de acceso.

Por otra parte, Buzón Digital permite centralizar las comunicaciones con otros usuarios adheridos al servicio (usuarios particulares, empresas, organizaciones y Administraciones Públicas) de forma segura, y sin *spam* o comunicaciones no deseadas.

Además, Buzón Digital le ayudará a clasificar las comunicaciones en carpetas, de forma automática, y también podrán crear sus propias carpetas personales para subir documentos que quiera conservar. Gracias al motor de búsqueda del Buzón Digital, localizarlos será algo rápido y sencillo. Además, podrá descargarlos o compartirlos con otros usuarios del sistema.

Buzón Digital ofrece también los siguientes servicios asociados:

Suscripción

El usuario podrá suscribirse a las empresas o entidades que más le interesen. Para ello, se podrá consultar en Buzón Digital el listado de suscripciones disponibles. Esta suscripción permitirá al usuario poder recibir documentos del emisor al que se ha suscrito de forma electrónica en su Buzón Digital.

En la actualidad, Buzón Digital ofrece dos suscripciones orientadas a los usuarios internos de CORREOS:

- **Nómina Digital:** es una suscripción parte de Buzón Digital que permite una mejor gestión de las nóminas a sus usuarios, cambiando el formato físico por el electrónico. Nómina Digital permite almacenar todas las nóminas en un mismo lugar, acceder a ellas desde cualquier dispositivo y recibir notificaciones cuando estén disponibles. Si el cliente decide volver a pasarse a la nómina en formato físico, podrá cancelar su suscripción. Por motivos de seguridad, la aplicación de nóminas cuenta con una doble clave: la primera es de acceso a la aplicación, la segunda es para acceder a la información de la propia nómina.
- **Citaciones Formación:** es una suscripción de Buzón Digital que permite la recepción de citaciones de formación. Buzón Digital permite almacenar todas las citaciones emitidas por el área de Formación en un mismo lugar, acceder a ellas desde cualquier dispositivo y recibir notificaciones de las mismas.

Envío a Buzón Digital

El servicio de «Envío a Buzón Digital» de documentos se encuentra asociado al servicio denominado «Buzón Digital» de Correos. «Envío a Buzón Digital» ofrece a las empresas/entidades que lo contraten un espacio de almacenamiento para documentos digitales. Se trata de un espacio *online* organizado en carpetas, que se podrán consultar, descargar o conservar de forma segura.

El servicio de «Envío a Buzón Digital» se ofrece en dos modalidades diferentes:

- La Modalidad *online* desde Buzón Digital, en donde el usuario envía los documentos desde su propio Buzón Digital al Buzón Digital de la empresa/entidad destinataria.
- La Modalidad presencial desde Oficina de Correos, en donde el usuario presenta la documentación física en la Oficina de Correos para su escaneo y posterior envío al Buzón Digital de la empresa/entidad destinataria.

Se describe a continuación el detalle de cada una de estas dos modalidades de Envío a Buzón Digital:

A) Modalidad *online* desde Buzón Digital

Se describe a continuación el proceso de envío que el usuario llevará a cabo en la web de Buzón Digital para el envío de documentación a la empresa/entidad destinataria:

Glosario

Almacenamiento en la nube: Es un tipo de almacenamiento externo cuyo mantenimiento es responsabilidad de terceros. Protege la información de forma segura (en una base de datos a distancia) evitando almacenar datos y archivos en el disco duro propio o en otro dispositivo de almacenamiento.



1. En primer lugar, el usuario que desea enviar una documentación a la entidad/empresa destinataria tendrá que registrarse en Buzón Digital.
2. Una vez registrado en Buzón Digital, pulsará la opción «Envío a Buzón Digital», y se le mostrará una ventana donde seleccionará la empresa/entidad destinataria a la que desee realizar el envío.
3. En esta ventana, se le solicitarán una serie de datos que el usuario tendrá que cumplimentar.
4. El usuario subirá a Buzón Digital la documentación que desee enviar, y tramitará el envío.
5. El usuario procederá al envío de la documentación, que será entregada y almacenada en el Buzón Digital de la empresa/entidad destinataria. En ese momento se le generará al usuario un justificante con los datos de este envío y un enlace a la documentación almacenada en el Buzón Digital de la empresa/entidad destinataria.
6. Para confirmar la entrega de esta documentación a la empresa/entidad destinataria, el usuario deberá subir este justificante a la página web de la empresa/entidad destinataria. A partir de ese momento comenzarán a contar los tiempos administrativos establecidos por esa empresa/entidad destinataria para dar respuesta al usuario por esta entrega de documentación.

B) Modalidad presencial desde Oficina de Correos



Se describe a continuación el proceso del servicio de escaneo de documentos que el usuario llevará a cabo en la Oficina de CORREOS:

1. El usuario indicará al personal de la Oficina de CORREOS el nombre comercial de la empresa/entidad destinataria que habrá de recibir la documentación escaneada, el tipo de

envío, así como cualquier otro dato requerido para realizar este trámite (nombre, apellidos o cualquier otro dato que solicite el destinatario del envío).

2. El usuario entregará al personal de la Oficina de Correos la documentación en formato físico que desea escanear, siempre procurando entregar copias de la misma, evitando la entrega de documentación original. Una vez digitalizada, el personal de la Oficina de Correos devolverá al usuario la documentación en formato físico previamente entregada.
3. El usuario deberá abonar, si así fuese requerido, las tasas correspondientes al escaneo simple de los documentos llevado a cabo por el personal de Correos. Esta tasa de escaneo se abonará por la persona que acude a la Oficina, salvo en el caso de que la empresa/entidad destinataria asuma el coste de este escaneo.
4. Correos procederá al envío de la documentación escaneada al Buzón Digital contratado por la empresa/entidad destinataria. Tras realizar al envío, hay un periodo de tiempo de cinco minutos en el cual se puede cancelar el envío.
5. El usuario recibirá el justificante del envío realizado, por correo electrónico o impreso, según su preferencia trasladada al personal de la Oficina de Correos.

4.4.2. Correos ID

Correos ID es una plataforma que **permite acceder a diferentes servicios digitales**, ya sean estos de Correos o de terceras empresas, con una sola instancia de identificación digital.



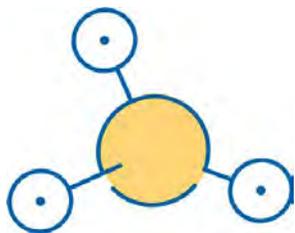
Utiliza tu identidad de Correos

Identidad de Correos

Recuérdame ¿Has olvidado tu contraseña?

CREAR CUENTA SIGUIENTE

[Aviso Legal](#) | [Política de Privacidad](#) | [Política de Cookies](#)



Para acceder a los servicios de Correos ID **será necesario disponer de una cuenta o identidad en dicho sistema**. La identidad podrá ser creada por un usuario individual o ser asignada por un administrador, empresa empleadora u otra institución.

El tener una identidad asignada por administrador implicará que este tenga la facultad de inhabilitar dicha identidad, y que al servicio se apliquen condiciones distintas o adicionales.

Además, todo aquel que utilice Correos ID en nombre de una persona jurídica, afirmará que esta ha sido constituida conforme a la ley para operar en el mercado, que tiene poder suficiente para actuar en su nombre, y que representante y representado aceptan dichas condiciones.

Para **crear una identidad como usuario individual**, los requisitos son los siguientes:

- se debe completar de forma correcta el proceso de registro;
- ser una persona física de al menos 18 años de edad, o
- tener capacidad conforme a la normativa aplicable.

El **proceso** es el siguiente:

1. Para crear una cuenta de usuario se debe suministrar el nombre, primer apellido, *e-mail* y una contraseña. Los dos últimos atributos (*e-mail* y contraseña) permitirán acceder a la Identidad y utilizar el servicio de Correos ID.
2. Por último, el usuario deberá leer y aceptar la Política de Privacidad y Condiciones.

Introducir usuario Enviar código Confirmar código Datos de usuario

Correos ID
Registra tu identidad de Correos

Dirección de correo electrónico *

Contraseña * Confirmación *

Tipo de Persona
Particular

Términos y Condiciones
 He leído y acepto las condiciones de uso de Correos ID y su política de protección de datos

CANCELAR SIGUIENTE

Aviso Legal | Política de Privacidad | Política de Cookies

El usuario de Correos ID podrá utilizar cualquiera de los métodos de autenticación permitidos: contraseña junto con número de teléfono móvil, *e-mail*, o DNI.

También **podrá eliminar su identidad en cualquier momento**. Para ello:

- bien iniciará sesión en Correos ID, desplegará el menú simbolizado con tres puntos verticales en la esquina superior derecha, y dentro del apartado Verificaciones de nuestro perfil pulsará la opción «SOLICITAR BAJA»,
- o bien se dirigirá a Atención al Cliente de Correos.

El borrado de Identidad implica la pérdida efectiva e irreversible de toda la información asociada a dicha Identidad, incluyendo perfiles, documentos, firmas, comentarios o configuraciones de API. Dado el valor e importancia de la información a borrar y por motivos de seguridad, Correos podrá solicitar información adicional para verificar la identidad y solicitud de dicho usuario, que es el único responsable de sus documentos o información aportados a Correos ID.

El borrado de Identidad no implica la baja de todos los Servicios de Correos en los que se haya dado de alta desde Correos ID.

Los servicios web o aplicaciones cliente que utilicen servicios, Interfaz de Programación de Aplicaciones (*Application Programming Interface*, «API») o datos proporcionados por Correos de forma gratuita, deberán, a cambio, reconocer públicamente a Correos como proveedor de los servicios o herramientas correspondientes. El incumplimiento de esta cláusula implicará la interrupción o cancelación del servicio sin previo aviso.

El **tratamiento de los datos** en la prestación del servicio de Correos ID cuenta con una importancia muy notable. Este protocolo persigue varios objetivos:

- Envío de ofertas y promociones de productos o servicios de Correos.
- Envío de ofertas y promociones de otras empresas del Grupo Correos y de terceras empresas.
- Envíos de felicitaciones de Navidad.
- Comunicación de datos a otras empresas del Grupo Correos y a terceras empresas.
- Cumplir con las obligaciones legales.
- Información estadística y encuestas de satisfacción.
- Enriquecer la información del usuario con el objetivo de introducir mejoras en nuestros productos y servicios.

Para estas finalidades **se recopilan datos de carácter personal de los usuarios de Correos ID**, que se podrán dividir en las siguientes fuentes y categorías:

- Datos proporcionados de forma directa.
- Datos recabados de forma indirecta.
- Datos derivados de la propia prestación del servicio.

Los datos personales de los usuarios **se conservarán mientras sean necesarios para la prestación del servicio de Correos ID**, salvo que el cliente solicite su eliminación.

Correos procederá al bloqueo de aquellos usuarios que se encuentren inactivos, es decir, que no hayan accedido a ninguno de los servicios digitales de Correos (o de otras empresas que utilicen Correos ID como plataforma de identificación) durante un plazo de 5 años.

Los datos se suprimirán, una vez no tengan utilidad, conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos. A partir de ahí, solo estarán disponibles a solicitud de jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar, para ser posteriormente eliminados. Lo normal será que se borren a los tres años.

La normativa de protección de datos de Correos le confiere al usuario una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos. Se pueden resumir en los siguientes:

- **Derecho de acceso:** a conocer qué tipo de datos trata Correos y las características del tratamiento que lleva a cabo.
- **Derecho de rectificación:** a solicitar la modificación de los datos por ser inexactos o no veraces.
- **Derecho de portabilidad:** a obtener una copia de los datos que estén siendo tratados.
- **Derecho a la limitación del tratamiento** en los casos recogidos en la ley.
- **Derecho de supresión:** a solicitar la eliminación de los datos cuando su tratamiento ya no resulte necesario.
- **Derecho de oposición:** a solicitar, por ejemplo, el cese en el envío de comunicaciones comerciales.
- **Derecho a revocar el consentimiento prestado.**

Los clientes podrán ejercitar sus derechos a través de la dirección postal o del correo electrónico habilitados a tal efecto.

4.4.3. Notificaciones digitales

La entrada en vigor de la Ley 39/2015 obligó a las empresas y profesionales a comunicarse con la Administración Pública a través de medios electrónicos. Correos cuenta con el Gestor de Notificaciones. Sus principales ventajas son:

- **Monitorización.** Automatiza la recepción de las notificaciones y evita la carga de trabajo que supone la consulta manual.
- **Único buzón.** Recepción de las notificaciones en un único buzón.
- **Descarga.** Descarga las notificaciones en el momento que el usuario desee.
- **Respuesta.** De forma inmediata y desde la propia plataforma.
- **Control.** Controla en tiempo real el estado de las notificaciones.
- **Auditoría.** Gestión de documentos y acciones realizadas sobre las notificaciones.
- **Certificados.** Asistente para la obtención de certificados de situación tributaria y presentación de escritos a la AEAT.
- **Ahorro.** Evita sanciones por notificaciones vencidas que no se han llegado a recibir o se ha olvidado atender.

En términos de **seguridad**, este sistema de gestión de notificaciones electrónicas también aporta numerosas condiciones positivas:

- La licencia estándar de uso contempla la gestión de notificaciones para los CIF que requiera el grupo empresarial del cliente, así como los usuarios necesarios.
- Pueden definirse perfiles para los diferentes usuarios, así como limitar el acceso a las notificaciones de determinados CIF y organismos.
- Se pueden configurar múltiples certificados para un CIF.
- Seguridad en la verificación de notificaciones disponibles.

Numerosos **organismos** están incluidos en este sistema:

- Todos los organismos que emiten notificaciones a través del sistema 060.
- La Agencia Tributaria.
- Tesorería General de la Seguridad Social.
- Dirección Electrónica Vial de la DGT.
- Lexnet (Ministerio de Justicia).
- Generalitat de Catalunya Gencat (OVT).
- Tablón Edictal Único (BOE).
- Administración de Justicia de Euskadi.
- Diputación Foral de Gipuzkoa.

4.5. Filatelia

Correos es el **organismo responsable de la emisión de sellos** en España y sus oficinas participan en el comercio de productos relacionados con la filatelia. Se podrán distinguir varios tipos:

- **Emisiones filatélicas:** sellos con salida de venta al público con carácter programado, en general de tirada limitada y con un motivo característico.
- **Productos filatélicos:** productos que, con motivo de las emisiones, la Unidad de Filatelia encarga o fabrica.
- **Sobres de primer día:** sobre con sello cancelado con la fecha del día de emisión del sello.
- **Libros filatélicos:** libros que se pueden vender vacíos o con todas las emisiones de sellos de un año concreto.
- **Retractilados:** productos que se venden en bloque, generalmente empaquetados, y relacionados con la filatelia.
- **Series:** existen series de España, de Andorra, de Guinea, etc.

Correos edita un **calendario con su programa anual de emisiones filatélicas**. El programa es provisional y está sujeto a modificaciones en fechas y valores, pero se podrá consultar a través de la web de Correos. En el programa se indica: fecha de emisión (día y mes), valor facial, formato de los sellos y tirada.

Asimismo, dentro de las emisiones filatélicas, y según el formato en que se editen los sellos, se podrán diferenciar varios tipos:

- **Pliegos:** bloques, por lo general de 50 unidades.
- **Hojas bloque:** hojas individuales con un número reducido de sellos (uno, dos, tres...). Llevan impreso un texto sobre el acontecimiento o hecho reflejado en el sello.
- **Minipliegos:** pliegos más pequeños con una cantidad reducida de sellos.
- **Prueba filatélica:** se denomina así a las pruebas que realiza la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre de las emisiones antes de comenzar con la tirada del sello. En ocasiones se sacan a la venta para abonados.

El proceso de distribución de productos filatélicos se divide entre oficinas distribuidoras y oficinas distribuidas, roles que siempre se mantienen fijos. A cada oficina distribuidora se le asocia un número determinado de oficinas a distribuir. Este método da lugar a lo que se conoce como distribución primaria y distribución secundaria.

La **distribución primaria** es la que se realiza desde el almacén de Correos hacia las oficinas distribuidoras. En estos envíos se incluyen:

- los sellos para la venta en la propia oficina distribuidora;
- los sellos para enviar a las oficinas distribuidas que dependen de ella;
- el albarán global del envío, y
- los albaranes que se deben incluir en los envíos a sus oficinas distribuidas.

La **distribución secundaria** se realizará **desde las oficinas distribuidoras hacia las oficinas distribuidas**, siempre según los albaranes que llegan incluidos en el envío. La distribución se llevará a cabo en base a cantidades fijas para cada oficina, que dependerán de las ventas comprometidas.

Las solicitudes de variación en la cantidad fijada para una oficina serán tramitadas a través del Jefe de Sector, que lo comunicará a Control de Productos.

La oficina distribuidora agrupará los paquetes según la distribución detallada en cada albarán, paquetes que se enviarán luego a cada oficina distribuida. En el sobre se deberán incluir los sellos y su albarán correspondiente.

Se extremarán las precauciones a la hora de confeccionar estos envíos. Los trabajadores de la oficina distribuidora se asegurarán de que todos llegan a destino sin sufrir ningún tipo de deterioro.

4.5.1. Introducción

La **filatelia**, el arte de coleccionar sellos, incluye también el coleccionismo de otros objetos relacionados con el correo y su historia (cartas, tarjetas, álbumes, sobres de primer día, pruebas filatélicas, matasellos, etc.).

El Área de Desarrollo de Negocio de Filatelia se encarga de la distribución de sellos para uso de coleccionismo o de franqueo a través de los distintos canales de comercialización, tanto internos como externos a Correos (estancos, agentes turísticos, *online*).

La comercialización se realiza a través de diferentes canales, entre ellos destacan:

Canal Filatélico: desde el Área de Desarrollo de Negocio de Filatelia (canal filatélico de Correos) realiza venta directa a clientes, a los cuales también se les ofrece un servicio de suscripción o abono, mediante el cual pueden recibir periódicamente aquellos productos a los que se suscriban.

Oficinas: las oficinas de Correos tienen a la venta sellos para coleccionismo y otros productos filatélicos. En la sección de «Filatelia» de la web de Correos, se puede encontrar una relación de las oficinas referidas.

El **Servicio Filatélico de Correos** fue creado el 6 de agosto de 1946. Luis Rodríguez Miguel, director general de Correos, dictó una orden ministerial por la que se creaba el Servicio Filatélico de Correos.

Una semana después, el «Diario Oficial de Correos y Telecomunicación» publicó dicha orden en la que se decía que: «Encuadrado en la Sección de Biblioteca y Museo se crea un Negociado denominado Servicio Filatélico de Correos, que entenderá en todas las cuestiones referentes a la Filatelia en su relación con los servicios postales».

También se detallaban cuáles eran las funciones del nuevo negocio: el cumplimiento por parte de Correos de todo lo relacionado con la Filatelia, dispuesto por los diferentes Ministerios; custodiar y organizar las colecciones filatélicas existentes dentro del Museo Postal; e incluso debía ocuparse de la creación de matasellos especiales conmemorativos e informar de todo lo relacionado con dicha especialidad.

Desde sus inicios, el Servicio Filatélico demostró su buen funcionamiento. Correos participó en diferentes exposiciones filatélicas, obteniendo importantes galardones.

En 1947, las competencias del servicio se vieron ampliadas con la creación de la Agencia de Venta de Sellos para las Colecciones, que realizó su primer envío a los abonados a finales de ese mismo año.

Se pusieron a la venta, en ventanillas especiales del Palacio de Comunicaciones de Madrid, sellos de España y, también, de las oficinas españolas en Andorra y Tánger. Más tarde se ampliaría con la venta de sellos de las emisiones de Ifni, Guinea y el Sahara.

El crecimiento del Servicio Filatélico fue imparable y, en 1985, pasó a ser una Jefatura de Servicio adscrita a la Subdirección General de Comercialización.





El servicio de abonados ofrece una gran variedad de opciones y productos —sellos, hojas bloque, sobres de primer día, postales o pruebas de lujo, entre otros—, y ventajas, que van desde la tranquilidad de saber que, pese que a que haya emisiones de corta tirada, el abonado siempre las recibirá en su domicilio, sin estar pendiente de fechas o eventos.

Los productos filatélicos pueden agruparse en diferentes categorías, desde emisiones de sellos, libros, grabados, carpetas, etc.

Los **sellos** son signos de franqueo que sirven para divulgar los acontecimientos culturales, sociales, históricos y, en general, la promoción e imagen de un país. Existen algunas emisiones conjuntas con otros países.

Las emisiones se realizan en España (entre cuatro y ocho cada mes) y Andorra (una al mes) con diferentes importes. Presentan diferentes formatos.

1. **Sello.**
2. **Hoja bloque:** superficie de papel ilustrada en la que aparecen uno o más sellos, es la alternativa para mostrar personajes vivos en el entorno del sello.
3. **Pliego Premium:** presentan entre 12 y 20 sellos con un diseño e impresión que abarca la totalidad del pliego, todos alusivos a la misma temática. Incluyen citas literarias o textos descriptivos.
4. **Mini pliego:** contiene varios sellos conmemorativos de España o Andorra, en una pequeña hoja en cuyos márgenes se integran motivos de la emisión.

Los sellos pueden imprimirse en distintos sistemas (*offset*, huecograbado o calcográfico). En los últimos años se están incorporando muchas novedades, como relieves, troqueles, sabores u olores, también efectos innovadores como 3D o la realidad aumentada.

Glosario

Huecograbado: El sistema de impresión por huecograbado es un sistema de impresión rotativo en el que los cilindros recogen y transmiten la tinta y, mediante presión, imprime directamente al soporte plástico, pasando secuencialmente de un cilindro a otro en cadena.

Glosario

Impresión offset: El sistema de impresión *offset* es un sistema de impresión indirecto, ya que no se imprime directamente sobre el soporte utilizado. La imagen pasa a un cilindro de caucho y, desde ahí, al soporte final, que puede ser papel o plástico.

4.5.2. Libros de sellos

Correos presenta **libros de emisión anual**, *Valores en el tiempo*, con la recopilación de los sellos más importantes de cada año. Es el producto estrella de la Filatelia. Se publica cada año con todos los sellos de España y Andorra, ilustraciones, información, datos técnicos y todos los matasellos del año de primer día de circulación. Se comercializan con o sin sellos.

También publica **libros temáticos**. Son publicaciones cuyo contenido trata un tema concreto relacionado con la cultura, el arte, el deporte, la arquitectura, etc. Incluyen determinados sellos referentes al tema tratado. Como ejemplo:

- *Sellos de película, 2017.*
- *Los 300 mejores sellos de la Historia, 2016.*
- *Harry Potter, 2018.*



4.5.3. Pruebas de artista



Son piezas únicas por su tirada limitada, su excepcional tratamiento y valor estético. Son impresiones calcográficas realizadas antes del proceso de impresión de algunos sellos. Se lleva a cabo una tirada reducida, que es muy valorada por los coleccionistas filatélicos como una variedad del sello.

4.5.4. Carpetas temáticas

La **carpeta con sellos** recoge un conjunto de sellos en relación con un asunto concreto, con la función de divulgar los valores del sello. Incluye textos, ilustraciones y diseños alusivos.



Glosario

Impresión

calcográfica: Es una técnica de impresión en la que las imágenes son resultado de la estampación, mediante una prensa, de una plancha o lámina metálica en la que se han realizado incisiones para contener la tinta que se fijará al papel. Una vez obtenida dicha matriz, puede repetirse la operación un número más o menos determinado de veces antes de que se gaste la plancha.



4.5.5. Numismática

La numismática es la ciencia que se ocupa del conocimiento relacionado con las monedas. Correos ofrece distintas opciones, todas con la garantía de la FNMT (Fábrica de la Moneda y Timbre).

- **Estuche, dípticos, trípticos:** son de gran calidad. Se realizan sobre un tema de especial relevancia social y artística. Incluyen elementos filatélicos (sello y prueba de artista) y monedas de curso legal sin circular.
- **Estuche monedas de colección:** producto exclusivo, en venta únicamente a través del canal Filatélico de Correos. Contiene una selección de monedas que representan algunos de los hechos históricos más trascendentales del año.
- **Euroset:** incluye todas las monedas españolas de curso legal, no circuladas, correspondientes a un determinado año.

4.5.6. Tu sello personalizado

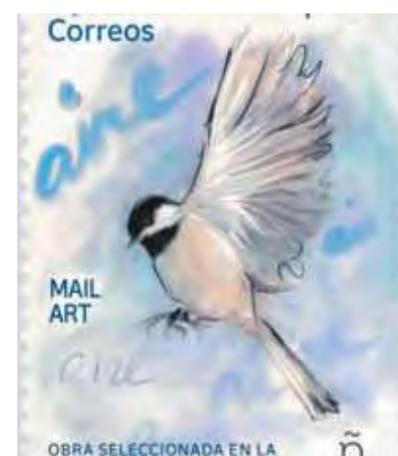
Se trata de un servicio *online* de personalización de sellos. El producto final tiene como nombre comercial «**TU SELLO** personalizado». Permite transformar imágenes en sellos reales de Correos o convertir videos MP4 en un código QR. A partir de la imagen facilitada por el cliente o elegida de la galería de imágenes de Correos o del vídeo que transformaremos en un código QR, se puede diseñar un sello personalizado.

Los sellos tienen validez tanto en el ámbito nacional como internacional (teniendo en cuenta la tarifa del país a donde va dirigido).

Este servicio tiene múltiples ventajas, gracias a sus elementos diferenciadores que podrán ofrecer posicionamiento, exclusividad, notoriedad, calidad y modernidad. Por todo ello, es muy indicado para:

Hacer exclusivos los envíos de marketing directo.

- Promocionar negocios, productos, logos, eventos, o comunicaciones personales, celebraciones (bautizos, comuniones, bodas, etc.).
- Posibilitar la realización de colecciones (escudos, paisajes, mascotas, monumentos, etc.).



En cuanto a sus dimensiones, estos sellos en papel autoadhesivo fosforescente producidos por la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre se presentan en pliegos que, dependiendo del modelo, contiene un determinado número de sellos:

- Sello clásico: 28,8 x 40,9 mm, 25 sellos.
- Sello panorámico: 25 x 60 mm, 15 sellos.
- Sello con viñeta: 28 x 45 mm, 20 sellos.

Estos sellos poseen unas determinadas características técnicas:

- Espacio libre para la imagen personalizada: las palabras «España», «Correos» y «**TU SELLO** personalizado», y el valor del franqueo correspondiente ocuparán un espacio no superior a 10 x 28,8 mm, quedando libre el resto de la superficie: 2,75 x 2,20 mm.
- La definición mínima de las imágenes a insertar será de 300 dpi. El tamaño máximo de las imágenes es de 500 KB. Las imágenes deberán estar en formato JPEG.
- Los videos tendrán formato MP4, como máximo un tamaño de 3 MB, que es equivalente a aproximadamente un minuto de duración en una resolución aceptable.

El mínimo de pliegos por pedido será de 1, y el máximo será el correspondiente a un importe de 3.000 euros. Para pedidos superiores (IVA incluido), es preciso o bien realizar un nuevo pedido (en este nuevo pedido se utilizará la misma imagen), o bien dirigirse a un gestor comercial.

El franqueo que se insertará en los sellos será el correspondiente a una carta o tarjeta postal normalizada en los siguientes ámbitos:

- 1. Tarifa A:** carta o tarjeta postal «normalizada» de hasta 20 g dirigida a España.
- 2. Tarifa A2:** carta o tarjeta postal «no normalizada» de hasta 20 g, y carta o tarjeta postal de 20 a 50 g dirigida a España.
- 3. Tarifa B:** carta o tarjeta postal «normalizada» de hasta 20 g dirigida a Europa (excluyendo Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia) y Groenlandia.
- 4. Tarifa C:** carta o tarjeta postal «normalizada» de hasta 20 g dirigida al resto de países del mundo, incluyendo Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta y Moldavia, y excluyendo a EE. UU., Canadá, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Rusia.
- 5. Tarifa D:** para carta o tarjeta postal internacional ordinaria «normalizada» dirigida a EE. UU., Canadá, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Rusia, de hasta 20 g.

El precio del servicio consta de dos componentes:

1. Valor facial del sello más coste de producción y manipulación.
2. Descuentos por volumen de compra, a partir de un 10% por la compra de dos pliegos.

Se puede abonar con tarjeta de crédito o débito, PayPal o cualquier otro medio disponible en Correos *Online* que pueda determinar a discreción Correos.

Glosario

Fábrica de Moneda y Timbre (FNMT):

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre Real Casa de la Moneda es una entidad pública empresarial (EPE) y medio propio (MP) de la Administración General del Estado, de conformidad con sus Estatutos y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Todas sus actividades se fundamentan en la seguridad integral, seguridad aplicada en los propios procesos de producción, en los productos, en el tratamiento de la información y en sus instalaciones. La actividad productiva se lleva a cabo en dos centros industriales ubicados en Madrid y Burgos.

El proceso operativo de «**TU SELLO** personalizado» implica diferentes etapas:

- 1. Admisión.** El cliente se registrará como usuario de Correos *Online*. Se realiza el proceso de envío de imagen o video, selección de tarifa, número de pliegos, formato, propiedad legal y dirección de envío. Introducirá los datos necesarios para el pago. Se comunica a través de *e-mail* la confirmación de la operación de admisión.
- 2. Validación.** Correos se reserva el derecho a admitir las imágenes proporcionadas por los clientes que, en todo caso, respetarán las normas que protegen los derechos sobre estas, así como las que protegen los derechos fundamentales de las personas según se recoge en el protocolo de Validación de Pedidos. Si la imagen es aceptada, se da orden de impresión, recibiendo el cliente comunicación vía *e-mail* de la aceptación del pedido. Si la imagen es rechazada por la no adecuación al protocolo, se comunica al cliente por *e-mail* y se procede a la inmediata devolución del importe cobrado.
- 3. Distribución y entrega.** Se estima que el plazo medio de entrega de los pedidos no exceda de los 5 a 7 días. El envío de los pliegos se realiza con carácter urgente por Paquete Premium.
- 4. Plazo de ejecución.** El plazo de ejecución y entrega será de un máximo de 30 días.

4.5.7. Otros productos filatélicos: sobres de primer día de circulación, tarjetas postales, matasellos, A.T.M. y grabados

Los **sobres de primer día de circulación** son sobres con sello o sellos cancelados con un matasellos especial del primer día de circulación oficial de una emisión. El anverso se ilustra con un motivo relativo al tema de la emisión. En el sobre se adhiere el sello que constituye la emisión y se estampa el matasellos de primer día de circulación.

Se están incorporando novedades en los materiales empleados para el sobre, como madera, tela, celuloide y efectos troquelados.

Por ejemplo:

- «Cine Español. Festival de San Sebastián», sobre celuloide, 2015.
- «Emisión Conjunta España-Croacia. Encaje bolillos», sobre troquel, 2015.
- «Patrimonio Nacional Tapices», sobre tela, 2014.
- «Las Edades del Hombre. *Eucharistia*», sobre madera, 2014.

Las **tarjetas postales prefranqueadas** son **tarjetas postales** convencionales, con imágenes alusivas a diversos temas, que llevan el sello impreso, no adherido. Por eso pueden depositarse en cualquier buzón de Correos porque llevan el franqueo incorporado, tanto para destinos nacionales como internacionales.

El Área de Desarrollo de Negocio de Filatelia ofrece la posibilidad de matasellar los sellos de colección de sus clientes.

El origen del matasello fue en respuesta a la no utilización de la tasa de franqueo. A lo largo de los años ha adquirido valor, debido a su gran influencia en el coleccionismo filatélico, al perpetuar nuestros grandes acontecimientos, valores y logros.

Existen dos clases de matasellos:

- **Postales.** Su temática, generada y emitida por Correos, responde a un concepto global o particular. Llevan el logo y el símbolo de Correos. Se clasifican en:
 - Primer día de circulación.
 - Presentación.
 - Operativos (de oficinas principales y turísticos).
 - Especiales.

Conmemorativos. Son aquellos que responden a un evento, efeméride o acontecimiento solicitado a Correos por un externo, tanto de forma particular o corporativa, desde cualquier institución u organismo. Representa en su impronta, mediante imagen y texto, una referencia conmemorativa avalada con el logo y símbolo de Correos y una numeración correlativa anual. Este matasello es aprobado y autorizado por Correos y sirve para la **obliteración manual** en oficinas de Correos temporales o permanentes.

Por otro lado, las etiquetas son un reciente elemento de coleccionismo filatélico. Es el que más novedades aporta y mayor proyección de futuro. Se las conoce con el nombre de **ATM**. En España, los ATM provienen de un **dispensador de etiquetas de papel térmico**, autoadhesivo y que permite marcar el franqueo con las **tarifas A, A2, B, C y D**. Son muchos los países que ofrecen ATM, en sus distintas variantes, como elemento de coleccionismo. Dentro de nuestro entorno, cabría destacar a Francia, Reino Unido y Noruega entre otros muchos países.

Los **grabados** de calidad excepcional y alto valor artístico son reproducciones de sellos emitidos con anterioridad, referidos a un tema determinado y realizados mediante distintas técnicas de grabado. Las ediciones están limitadas a 500 unidades.



Glosario

Obliteración manual:

Marca manual o con un instrumento sobre un sello postal, para evitar su uso posterior.

