



# Tema 7

---

Procesos operativos I: Admisión

# Contenido

## **7.1. Introducción**

7.1.1. El circuito de la correspondencia

## **7.2. Admisión: cuestiones generales**

7.2.1. Medios de pago en oficinas

7.2.2. Sistemas de franqueo y sistemas de pago alternativo

7.2.3. Objetos prohibidos y de circulación restringida

7.2.4. Mercancías peligrosas admisibles

7.2.5. Emisión de facturas por servicios de cobro al contado

7.2.6. Insuficiencia de franqueo

7.2.7. Procedimientos de admisión

## **7.3. Admisión en oficina**

## **7.4. Admisión en oficinas auxiliares y servicios rurales**

## **7.5. La admisión masiva**

## **7.6. Otras formas de admisión de envíos**

7.6.1. Recogida en buzones

7.6.2. Recogida a domicilio

7.6.3. Admisión de envíos prerregistrados en oficina postal virtual (Mi Oficina)

7.6.4. Admisión de envíos pregrabados a través de la web de Correos

7.6.5. Admisión de pregrabados a través de Servicio sin Espera

7.6.6. Admisión en Citypaq

## **7.7. Clasificación y contenerización en las oficinas**

## 7.1. Introducción

El proceso de admisión es piedra angular en Correos. Este tema recoge una serie de escenarios que varían —a veces solo en detalles, otras veces de manera radical— según el producto susceptible de admisión que se considere, el carácter individual o masivo de la admisión, el ámbito nacional o internacional del envío y el contexto en el que tenga lugar, por mencionar solo algunas variables clave.

Se detallarán los requisitos de etiquetado, franqueo y facturación relativos a los distintos tipos de productos: cartas (ordinaria, certificada...), envíos de dinero (giros, pago de recibos...), todas las variedades de paquetería, productos de marketing (directo, publicaciones periódicas) o productos de telecomunicaciones (burofax, telegramas). Se hace mención especial del proceso de admisión para productos con valor declarado y para mercancías peligrosas.

Respecto al contexto en el que tiene lugar la admisión, abordaremos los distintos **puntos de acceso a la red postal**.

Por último, se dedicará un apartado completo a los aspectos de clasificación y contenerización en oficinas.

### 7.1.1. El circuito de la correspondencia

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, recoge las definiciones de las operaciones del servicio postal en su conjunto. Cada una de estas operaciones se considera una parte del denominado circuito de la correspondencia susceptible de constituir, por sí misma, un **servicio postal**.

A continuación, revisamos las diferentes operaciones:

- a) Recogida:** es la operación consistente en retirar los envíos postales depositados en los puntos de acceso a la red postal del operador. Los puntos de acceso son las instalaciones físicas, especialmente los buzones a disposición del público tanto en la vía pública como en locales públicos o en los locales del proveedor del servicio, donde los clientes pueden depositar envíos postales para el acceso a la red.
- b) Admisión:** consiste en la recepción por parte del operador postal de envío que le es confiado por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable en los términos previstos en este Reglamento. Posteriormente analizaremos distintos tipos de admisión:
  - Admisión en oficina.
  - Admisión en oficinas auxiliares y servicios rurales.
  - Admisión masiva.
  - Recogida en buzones.

- Recogida a domicilio.
- Admisión de envíos prerregistrados en Mi Oficina.
- Admisión de pregrabados en la Web de Correos.
- Admisión de pregrabados a través del Servicio sin Espera.
- Admisión en Citypaq.

- c) Clasificación:** incluye el conjunto de operaciones cuyo fin es la ordenación de los envíos postales, atendiendo a criterios de la operativa postal.
- d) Transporte:** es el traslado de los envíos postales efectuado por cualquier tipo de medios hasta su distribución final.
- e) Distribución:** es cualquier operación realizada en los locales de destino del operador postal a donde ha sido transportado el envío postal de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario del mismo.
- f) Entrega:** es el reparto de los envíos en la dirección postal en ellos consignada, con las salvedades que se establecen en este Reglamento que regula el servicio postal.

## 7.2. Admisión: cuestiones generales

El **proceso de admisión** se regirá por la **Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal**, y consiste en la recepción por parte del operador postal del envío que le es confiado por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable en los términos previstos en la normativa vigente.

**NOTA:** El servicio postal universal incluye las actividades de admisión de **cartas y tarjetas postales** que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso y de **paquetes postales**, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso.

### Glosario

#### Unión Postal

**Universal:** Es el organismo especializado de las Naciones Unidas que desempeña una función fundamental en promover y desarrollar la comunicación entre todos los Estados a través de la mejora de los servicios postales.

La red postal dispone de diferentes centros de admisión masiva donde el operador u operadores designados por el Estado prestan este servicio.

#### Normas generales

Según recoge el artículo 29 de la citada Ley, el operador al que se ha encomendado la **prestación del servicio postal universal** estará obligado, respecto a los servicios que conforman este ámbito, a admitir todo envío postal cuyo depósito se efectúe en la forma correcta y siempre que se satisfaga la tarifa o precio correspondiente.

En aquellas poblaciones o núcleos de viviendas no atendidos por una **oficina** del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, la admisión de dichos

envíos postales podrá hacerse por el **personal encargado del reparto domiciliario**, al tiempo que realiza este, a cuyo efecto se informará a los vecinos de estos núcleos del horario habitual de paso de dicho personal.

Las **dimensiones máximas y mínimas** de los envíos postales admisibles en la red postal pública, que estén dentro del ámbito del servicio postal universal, serán las establecidas en las normas que incorporen al derecho español las aprobadas por la Unión Postal Universal.

El pago de los servicios postales podrá realizarse mediante:

- Medios de pago en oficinas: billetes, moneda metálica, transferencias e ingresos en cuenta, Tarjeta Más Cerca, tarjeta crédito/débito.
- Sistemas de franqueo: sellos y otros signos previamente estampados.
- Otros medios: estampillas, franqueo a máquina, franqueo concertado, franqueo pagado, franqueo en destino y vales respuesta.

### 7.2.1. Medios de pago en oficinas

Por la prestación de servicios y la venta de productos, esto es «ventas al contado», que se realizan en las oficinas de Correos, se podrán aceptar, única y exclusivamente, los siguientes medios de pago, con las restricciones y excepciones que Correos establezca en cada momento, en cuanto a productos y servicios a aplicar, importes o restricciones sobre los propios medios de pago:

- Billetes y moneda metálica de curso legal.
- Transferencia bancaria e ingreso en cuenta.
- Tarjeta Más Cerca.
- Tarjeta crédito/débito.
  - Operaciones de cobro.
  - Devoluciones.

#### A) Billetes y moneda metálica de curso legal

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 11/2021, de 9 de julio, de Medidas de Prevención y Lucha contra el Fraude Fiscal, no se puede gestionar el cobro en metálico por un importe superior a 999,99 €.

Se excluyen de esta limitación los recibos emitidos por entidades financieras y la Dirección General de Tráfico, Correos Pay Premium (antes T€nvío), Correos Cash, Western Union y Giros OIC (orden de ingreso en cuenta) y Reembolsos OIC, en estos dos últimos el importe puede ser hasta 2.499,99 € para los giros a abonar en cuenta.

### B) Transferencia bancaria e ingreso en cuenta

Se debe facilitar al cliente el número de la **cuenta de la «Intervención de Zona» de la oficina** en la que se va a realizar el servicio. El cliente deberá entregar **resguardo de la transferencia** realizada por el importe de la compra o prestación del servicio. El resguardo deberá estar mecánicamente validado y sellado por la entidad financiera de origen con fecha anterior a la realización de la compra o prestación del servicio. La oficina comunicará tal circunstancia a la Intervención y, únicamente, cuando esta confirme el ingreso en cuenta, se procederá a prestar el servicio al Cliente.

Solo la oficina de Andorra tiene cuenta corriente, por lo que ha de facilitársele esta a los clientes que deban hacer ingresos para el pago de servicios a realizar en dicha oficina. En este caso, la oficina debe confirmar que el abono de la transferencia figura en la cuenta bancaria a través de la banca electrónica.

### C) Tarjeta Más Cerca

La Tarjeta Más Cerca es la tarjeta de fidelización de Correos y sirve para identificar a los clientes cuando realizan una compra.

#### Identificación del cliente

- La tarjeta sirve para **asociar las operaciones que realiza un cliente con su número de contrato**. Para ello es imprescindible asegurarse de que todos los clientes de tarjeta realicen sus operaciones identificándose como tales.
- No es necesario (salvo para pagos) que el cliente traiga físicamente la tarjeta, únicamente es necesario el número.
- Operativamente, la tarjeta **permite recuperar los datos del remitente** para no tener que introducirlos manualmente en IRIS en los productos que necesitan capturar este dato. IRIS permite cambiar los datos de remitente, si el cliente necesita poner otros datos, pero esta modificación vale solo para la operación que se realiza, si hay cambios permanentes, estos deben hacerse en la aplicación de la tarjeta.
- También sirve para que el cliente, una vez aportada la documentación requerida para hacerse la tarjeta, no tenga que volver a aportarla para otros productos que la requieran.

#### Titularidad del contrato

- Pueden ser clientes de tarjeta tanto los particulares como las empresas que firman un contrato aceptando las condiciones de uso.
- Un cliente que tenga contrato comercial en Correos puede ser también cliente de tarjeta.
- 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.

## Glosario

**DOI:** Documento oficial de identidad.

- La tarjeta es **personal e intransferible**, si bien se pueden solicitar tarjetas adicionales.
- 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.
- Para garantizar la seguridad de los datos personales, **la tarjeta no tiene ningún dato en la misma, solo el número del cliente** que se lee con el código de barras. Todos los demás datos asociados a ese número están en el sistema de Correos.

### Prepago

El cliente tiene la posibilidad de utilizar la Tarjeta Más Cerca como **tarjeta prepago recargable**.

- Es una opción que hay que elegir en el sistema como paso previo a poder hacer recargas o pagos. Podemos hacerlo en el contrato de alta o, posteriormente, como modificación de datos del cliente.
- Se trata de un entorno cerrado. La tarjeta sirve exclusivamente para pagar en Correos. Por tanto, para el caso de tarjetas adicionales, es una medida de sustitución del manejo de dinero por parte de los empleados.
- Se excluyen para el pago todos los productos y servicios con los que no puede usar la tarjeta de crédito.

Se puede poner límite de gasto diario pero el importe debe ser un número entero.

- El importe introducido debe ser igual o inferior al saldo máximo permitido en una tarjeta.
- El importe introducido debe ser múltiplo de 5.

Las tarjetas adicionales pueden ser prepago o no, y cada una puede tener un límite independiente de las demás tarjetas. El titular puede variar todas las condiciones todas las veces que desee.

El saldo se asocia al contrato, no a la tarjeta. Esto permite que el propio titular o un empleado de su confianza puedan realizar las recargas y consumir dicho saldo, exclusivamente en Correos, con cualquiera de las tarjetas asociadas al contrato.

Como medida adicional de seguridad, cuando se efectúe un pago con la tarjeta, el portador de esta deberá identificarse con su DOI, que habrá que introducir en IRIS. Si algo no concuerda, no se podrá pagar con la tarjeta, pero sí utilizar otro medio de pago.

Si se produce una cancelación de contrato y hay saldo en la cuenta, se devolverá el mismo a una cuenta bancaria española que proporcione el cliente.

No es necesario que la recarga tenga que realizarla el titular o el representante legal, puede ser un autorizado.

#### **D) Tarjeta de crédito/débito**

Se admiten todas las tarjetas autorizadas por los dispositivos o lectores de tarjetas distribuidos en las oficinas y, desde 2014, no es necesario un importe mínimo. También se ha adaptado la funcionalidad de IRIS para aceptar una nueva modalidad de pago, con tarjeta de débito o de crédito.

Los servicios para los que podemos aceptar determinadas tarjetas como forma de pago son todos aquellos que se cobran por la bolsa de la aplicación IRIS.

Quedan excluidos del pago con tarjeta, por distintos motivos, los siguientes servicios:

- Recargas Telecor.
- Cualquiera de las modalidades de envío de dinero, excepto Correos Pay:
  - Western Union.
  - Giro Electrónico.
- Cobro de recibos.
- Todos los importes cobrados en SGIE:
  - Reembolsos.
  - Importes por trámites aduaneros.
  - Gastos de gestión y presentación ante aduanas o factajes.
  - Devolución de paquetería.
- Cualquier otro que no se cobre por la bolsa de IRIS.

Tarjetas aceptadas: Se aceptarán tanto las **tarjetas de débito** como las **tarjetas de crédito**.

Por el contrario, la pasarela de pagos de Correos no autoriza otros tipos de tarjeta como la tarjeta Diners Club.

#### **Operación Venta**

En IRIS se ha habilitado la modalidad de **cobro «Tarjeta»**, que podrá ser seleccionada por el usuario en caso de que el cliente indique que desea abonar la compra mediante tarjeta y que no sean productos o servicios excluidos.

Tras pulsar el botón «Cobrar», se abrirá una nueva ventana, propia ya de la aplicación de Pago con tarjeta, que mostrará al usuario diversos mensajes que lo guiarán en el proceso.

#### **Aplicación de pago con tarjeta**

Todas las operaciones de pago electrónico (P.E.) van a tener las siguientes fases en nuestro sistema:

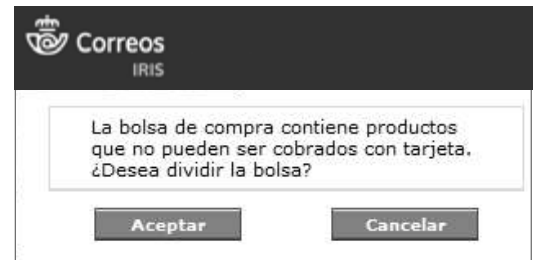
- Solicitar documento de identificación.



- Insertar o leer la tarjeta.
- Solicitar el pin al cliente para su tecleo por el cliente en la terminal.
- Solicitar la autorización.
- Resultado de la operación.

### Operaciones de cobro

Si la bolsa de compra estuviera compuesta por productos que permiten ser pagados con tarjeta y por productos que no lo permitan, al seleccionar la forma de cobro «Tarjeta», se mostrará un mensaje al usuario indicando esta situación y dándole la opción de **dividir la bolsa de compra** actual en dos: una con los productos que permiten el pago con tarjeta, y otra con los productos que no pueden ser cobrados con tarjeta.



Inicio > Admisión > Giros > Alta Nacional

**Forma de cobro**

Metálico  
 Cheque  
 Tarjeta

Código Promoción:

Emisión:  Sin factura,  Con factura

Cobro	
Total	27,06
Entregado	27,06
A devolver	0,00

Importe	
(*) POSTAL EXPRES	7,67
GIRO DOMICILIO ORDINARIO	15,13
CARTA CERTIFICADA	1 4,26
<b>Total</b>	<b>27,06</b>

(\*) IVA Incluido: 1,17

Identificar cliente

Servicios Relacionados: Bolsas Pendientes

Últimos Servicios: Carta Certificada

Cliente Tarjeta, Nuevo Cliente

Total Bolsa: 27,06

Cobrar Bolsa

Si el usuario pulsa el botón **«Cancelar»**, no se dividirá la bolsa de compra, y se le permitirá volver a elegir la forma de cobro.

Si el usuario pulsa el botón **«Aceptar»**, la bolsa de compra actual se dividirá automáticamente en dos: una con los productos que NO se pueden pagar con tarjeta (metálico), la cual quedará como bolsa activa, y otra con los productos que SÍ se pueden pagar con tarjeta, la cual quedará como bolsa pendiente de cobrar.

**Correos IRIS** Inicio > Gestión > Bolsa Compra > Pendientes  
**Detalle Bolsa**

**Datos de la bolsa**

Nombre: Fecha: 28/02/2012  
 Importe: 15,13 Hora: 16:34 PM

**Detalle de la bolsa**

PRODUCTO	Cantidad	Precio Base	Impuesto	Total
GIRO DOMICILIO ORDINARIO	1	15,13	0,00	15,13

**Total** 15,13

Botones: Cancelar, Cobrar Bolsa, Cliente Tarjeta, Nuevo Cliente, Total Bolsa (15,13), Servicios Relacionados, Últimos Servicios (Bolsas Pendientes).

Si el usuario intenta realizar una nueva admisión, de cualquier producto nuevo, en cualquiera de estas bolsas, se mostrará el siguiente mensaje, impidiéndole realizar dicha admisión.

**Correos IRIS**

No es posible añadir productos a una bolsa dividida

Aceptar

Lo que se le permite realizar al usuario es eliminar aquellos productos que estén en alguna de las bolsas divididas de la bolsa que contiene los productos que SÍ se pueden pagar con tarjeta.

Posteriormente a la división de la bolsa de compra original, el usuario podrá activar una bolsa u otra indistintamente y podrá elegir cobrar ambas bolsas en metálico, o con tarjeta, siempre que los productos que contiene la bolsa permitan el pago con tarjeta. Si la bolsa de compra solo contiene productos que se pueden cobrar con tarjeta, la operativa a seguir será la habitual.

Tras pulsar el botón «**Cobrar**», se abrirá una nueva ventana, propia ya de la aplicación de *Pago con tarjeta*, que mostrará al usuario diversos mensajes para guiar al cliente en su compra; en el *display* del terminal se verán igualmente estos mensajes:



Una vez finalizada correctamente la operación de compra, se imprimirá el *ticket* a través de la balanza franquadora y los documentos de pago con tarjeta con el formato habitual. **Si la tarjeta es de pin**, este documento se entregará al cliente y no es necesario que la oficina se quede con ninguno.

**NOTA:** Cuando la operación es con una tarjeta SIN pin, deberá recogerse la firma del cliente en el *ticket* que emite la balanza franquadora.

**Si la tarjeta es de firma**, el cliente deberá firmar este documento, la oficina se quedará con él para archivarlo y reimprimirá una copia para el cliente desde la opción «Reimpresión de Factura Simple».

**En caso de que no se solicite pin al cliente**, este debe firmar el impreso y se deberá comprobar que la firma del recibo coincide con la que figura en el reverso de la tarjeta.

Si la tarjeta estuviera sin firmar, se comprobará con la rúbrica del Documento Oficial de Identidad y se confirmará que el nombre y los apellidos de la tarjeta coinciden con los de este documento.

### Devoluciones

Las devoluciones deberán realizarse empleando la **misma forma de cobro/abono que se utilizó en la operación de venta**, y en el caso de pago con tarjeta, exclusivamente sobre la tarjeta con la que se pagó.

El procedimiento para la devolución de productos o servicios no varía respecto a la forma actual, realizándose desde la opción de menú correspondiente. Una vez que procede a cobrar una bolsa con importe negativo, se habilitará únicamente la forma de pago que se empleó al realizar la operación de venta correspondiente, no pudiendo ser cambiada por el usuario.

```

CORREOS Y TELÉGRAFOS
CIF:A83052407 - COD. OFICINA: 3500010
EMPRESA: 00000221 CENTRO:0001 TPV:0001
OPERAD.: 00000001 NO.OPERACION: 000098
FECHA : 27/10/2011 HORA: 18:03:05
TARJETA : *****0010
CAPTURA CHIP / AUTORIZACION: 000656

ARC: 00 ATC: 0028
AID: A0000000031010
AUTENTICACION: FIRMA
ETIQUETA: CREDITO DE VISA
TITULAR: VISA ACQUIRER TEST CARD 14

C.A. Pruebas Clientes
Tarjeta pruebas Correos
COM.PE:111111111 TER.PE:00000001
REF.PE: 036213 SES.PE: 30082011-001
***** V E N T A *****

TOTAL: 10.20 EUR

----- FIRMA DEL TITULAR -----

***** PARA EL ESTABLECIMIENTO *****

```

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Venta de Productos  
**Productos**

**Forma de cobro**

Metálico

Cheque

Tarjeta

**Cobro**

Total	-1,70
Entregado	0,00
A devolver	1,7

**Cobrar**

**Bolsa de Compra**

PRODUCTO	Cantidad	Importe
CAJA PEQUEÑA 100	1	-1,70

**Total** -1,70  
 (\*) IVA Incluido: -0,26

**Servicios Relacionados**

- Bolsas Pendientes

**Últimos Servicios**

- Alta de Telegramas
- Carta Certificada
- Envíos Postales

**Total Bolsa**

-1,70

**Cobrar Bolsa**

En las devoluciones no se solicitará el pin, por lo que **el cliente siempre debe firmar el impreso.**

Si se produjera algún error durante el proceso de devolución, y no pudiera realizarse el abono en la tarjeta del cliente (p. ej., la tarjeta no es legible) y dado que no es posible realizar la devolución en una tarjeta diferente, ni se puede realizar el abono en metálico, se mostrará un mensaje como el siguiente, indicando que se debe realizar un procedimiento manual (extraordinario) para que el cliente reciba por transferencia bancaria el importe tras las verificaciones correspondientes:

**Correos IRIS**

**ATENCIÓN:** Se ha producido un error al realizar la devolución.

Debe cumplimentar el impreso disponible en la intranet con los datos del cliente para que se pueda tramitar la reclamación y su posterior devolución.

**Aceptar**

En estos casos, y tras intentar dos veces la devolución por tarjeta, se realizará la devolución, anotando automáticamente el importe de la misma en el campo del balance «Devoluciones con tarjeta». IRIS imprimirá un *ticket* de la devolución (nota de abono).

Al pulsar el botón «Aceptar», aparecerá el siguiente formulario (**Impreso de Devolución**) que deberá ser rellenado por el empleado; y al pulsar «guardar», internamente llegará vía *e-mail* a una lista de distribución de personal de finanzas y contabilidad. Posteriormente se imprimirá para entregar una copia al cliente.

Devoluciones tarjeta de crédito

**IMPRESO DE DEVOLUCIÓN**

Fecha de venta \*   Fecha de devolución \*

Número de ticket de venta \*  Número de ticket de devolución \*

Importe total de ticket \*  € Importe a devolver \*  €

Nombre y apellidos \*

4 últimos dígitos tarjeta \*

\* indica campo requerido.

Si en alguna ocasión se admite o tramita incorrectamente un producto cobrado con tarjeta y el cliente ya no se encuentra presente:

1. No se puede anular la admisión cobrada con tarjeta.
2. Se deberá realizar una nueva admisión del producto, como cobro al contado.
3. Se solicitará un código de corrección, para datarse el importe subido a bolsa.

Con las acciones anteriores queda solucionado el problema de conciliación y contabilización de las operaciones. No se deberá anular la admisión cobrada con tarjeta.

Toda la documentación generada deberá archivararse como evidencia de los cambios realizados.

### 7.2.2. Sistemas de franqueo y sistemas de pago alternativo

El franqueo es una de las formas de pago de los servicios postales, consiste en el abono de la tarifa o precio que corresponde aplicar a un envío postal para su circulación por la red postal pública.

Los principales **sistemas de franqueo** son:

- Sellos de Correos.
- Sobres, tarjetas y cartas sobre con sellos o signos distintivos previamente estampados.

Existen otros **medios alternativos a los sistemas de franqueo**:

- Estampillas.
- Franqueo a máquina.
- Franqueo concertado.
- Franqueo pagado.
- Franqueo en destino.

#### **A) Sellos de Correos u otros signos previamente estampados**

Los sellos son «trozos pequeños de papel», con timbre oficial de figuras o signos, grabados con las palabras «CORREOS ESPAÑA». Los confecciona el Estado a través de la **Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)**. Siempre que esté oficialmente emitido, el sello de Correos tiene poder liberatorio del importe del franqueo en la cuantía que en el mismo se consigna.

También se emiten, como modalidad de franqueo, reproducciones del propio timbre postal, en sobre, tarjetas postales y cartas-sobre. En esta última modalidad se encuentran los sobres prefranqueados de venta en todas las oficinas de la red.

#### **B) Estampillas**

Las estampillas de franqueo reflejarán el valor de la tarifa o precio exigido por la prestación del servicio del que se trate, adhiriéndose a la cubierta de los envíos.

Son estampaciones en etiquetas autoadhesivas impresas por el valor seleccionado y emitidas por las estampilladoras de Correos.

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

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

#### **C) Franqueo a máquina**

El franqueo por medio de estampaciones de máquinas de franquear de modelos autorizados por Correos puede realizarse para toda clase de productos que circulan por el correo, en

sustitución de los sellos o simultáneamente con ellos, sea cual fuere el ámbito geográfico y la modalidad con que se admitan, cursen o entreguen.

En las estampaciones debe figurar la inscripción «CORREOS-ESPAÑA», y en el centro la indicación del valor del franqueo, todo ello en tinta azul.

Cuando se trate de objetos cuyas dimensiones no permitan la estampación o impresión directa, esta podrá obtenerse en una etiqueta o faja en la que figuren impresos el nombre y la dirección del remitente y del destinatario, y que habrá de adherirse en toda su extensión a los envíos respectivos. Este procedimiento no podrá, en ningún caso, aplicarse a la correspondencia asegurada.

Al lado de la estampación indicada lleva otra en la que consta la oficina de origen y la fecha, el nombre o razón social del titular de la máquina, y el número de matrícula.

Los titulares de máquinas no pueden franquear otra correspondencia que la de su propiedad, con las excepciones siguientes:

- Los hoteles o establecimientos similares pueden franquear con su máquina la correspondencia de las personas alojadas en ellos.
- Las empresas, la de sus sucursales o filiales, siempre que se haga constar en los sobres o cubiertas el nexa que las une.
- Las empresas de publicidad directa, la de sus clientes siempre que se exprese en las estampaciones el nombre o razón social de la empresa publicitaria.

La correspondencia franqueada a máquina debe depositarse en la oficina, acompañada del albarán de entrega correspondiente por duplicado, una para el cliente y otra para Correos.

#### **D) Franqueo concertado**

El franqueo concertado solo puede aplicarse a aquellos «periódicos» que hayan sido calificados como tales por Correos y posean autorización para utilizar este sistema de franqueo.

Solamente es válido para los envíos de carácter ordinario, en todos los ámbitos geográficos, y con las siguientes modalidades:

- Prensa (de suscripción y fuera de valija).
- Envíos con tarifa específica de periódico autorizada.

En la cubierta de los envíos debe aparecer la indicación «Franqueo Concertado» y el número clasificador o concierto dado por Correos, de forma aconsejable y no obligatoria.

Los depósitos deben realizarse en la Oficina de Correos de la localidad donde esté radicado el domicilio del editor, o en la Jefatura Zonal de la demarcación.

Excepcionalmente, la Sede Central puede autorizar el depósito en otras Jefaturas de Zona. El depósito se acompaña del Albarán de Entrega correspondiente.

### E) Franqueo pagado

El sistema de franqueo pagado requiere contrato previo con el remitente.

Los envíos deben depositarse en las oficinas autorizadas, debiendo reunir las siguientes características:

- En el ángulo superior izquierdo del anverso figura el membrete del remitente.
- El ángulo superior derecho lleva impreso un cajetín de forma rectangular que contiene en su lado izquierdo la cornamusa y, a continuación, en dos líneas, la indicación «Franqueo Pagado» y debajo, la indicación de producto del que se trata, por ejemplo, carta o publico correo óptimo, etc.

El depósito se acompaña del albarán de entrega correspondiente.

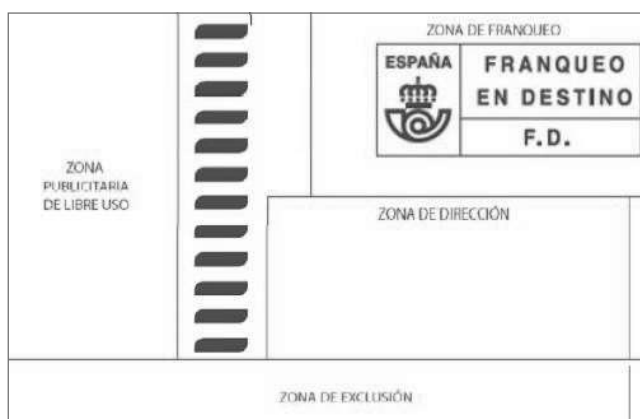
### F) Franqueo en destino

Este sistema permite que el franqueo no sea abonado por el remitente, sino por el destinatario, a través de un apartado FD previamente contratado en la oficina.

Solamente puede utilizarse para cartas, tarjetas postales y hojas-pedido de librería y, en cualquier caso, como correspondencia ordinaria dentro del ámbito geográfico nacional.

Los envíos a franquear en destino podrán depositarse en los buzones de uso público sin necesidad de adherir franqueo.

- En la parte superior izquierda pueden llevar la indicación «Respuesta Comercial».
- En la mitad izquierda, una banda gruesa de trazos discontinuos en sentido vertical.
- En el ángulo superior derecho, un recuadro con la indicación «Franqueo en destino» (FD).
- Como señas del destinatario, el número del apartado FD y el Codired del lugar donde el FD está dado de alta para un buen encaminamiento de los envíos.



Puede efectuarse el pago a la recepción de los envíos o bien facturarse en un periodo determinado, previa firma de un contrato.



En el ámbito internacional existe un servicio similar denominado **Correspondencia comercial-Respuesta internacional (CCRI)**, cuya aplicación se extiende a cartas y tarjetas postales con un límite máximo de 250 gramos.

Excepto para los siguientes destinos:				
Austria	Eslovenia	Holanda	Letonia	Portugal
Bélgica	Estonia	Hungría	Lituania	Rep. Checa
Croacia	Finlandia	Irlanda	Luxemburgo	Rumanía
Dinamarca	Francia	Islandia	Noruega	Suecia
Eslovaquia	Grecia	Italia	Polonia	Suiza

### G) Vales respuesta («Coupon - Reponse»)

No se puede considerar un sistema de franqueo en sí mismo; estos vales deberán canjearse por sellos de Correos en las oficinas.

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

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

### 7.2.3. Objetos prohibidos y de circulación restringida

Se considerarán **objetos prohibidos como envíos postales** aquellos cuya circulación no esté permitida por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del servicio postal universal.

Existen distintos tipos de prohibiciones aplicables a los objetos enviados a través de Correos:

- Las prohibiciones universales.
- Las prohibiciones propias de los distintos países derivadas de la regulación nacional en materia de importaciones.
- Las prohibiciones aplicables por los servicios postales de los distintos países (relativas a las mercancías cuya importación esté autorizada por ley pero prohibida por la normativa postal).

### ENUMERACIÓN DE OBJETOS PROHIBIDOS

No pueden incluirse en ninguna clase de envíos postales los objetos siguientes:

1. Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la red postal.
2. El opio y sus derivados, la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización oficial.
3. Los envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
4. Los envíos de armas, conforme a lo establecido en el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
5. Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las biológicas perecederas, intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos, y las radiactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados.  
A estos efectos, se considerarán materias o sustancias radiactivas las que sobrepasen los límites establecidos en la legislación sobre energía nuclear y sobre transporte de mercancías peligrosas, y será preceptivo que, en su traslado y embalaje, se cumplan las disposiciones de la Ley 25/1964, de Energía Nuclear, del Real Decreto 53/1992, de 24 de enero, de Protección Sanitaria contra Radiaciones Ionizantes, de las normas reguladoras del transporte de mercancías peligrosas y de las demás normativas específicas que resulten aplicables.
6. Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
7. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.
8. Los objetos cuya naturaleza o embalaje puedan constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan o causar deterioro a otros envíos.
9. Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados.
10. Los objetos cuya circulación esté prohibida en España, con arreglo a la normativa en vigor.
11. Los que se determine en convenios internacionales en los que España sea parte signataria.
12. Las baterías y pilas de litio que no vayan contenidas en un equipo, siempre que el envío vaya a circular por vía aérea, tanto para envíos nacionales como internacionales.
13. Los aerosoles NUNCA pueden circular por vía aérea.
14. Envíos postales que contengan restos o cenizas humanas.

### **CIRCULACIÓN DE ENVÍOS QUE CONTENGAN DETERMINADA CLASE DE ARMAS**

Las armas reglamentarias permitidas para circular por Correos para las que no se requiere guía de circulación son las que se detallan a continuación:

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

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

Los envíos que contengan armas de las permitidas podrán ser remitidos exclusivamente por empresas fabricantes, distribuidoras o comercializadoras de las mismas, previa formalización del correspondiente contrato con Correos, pudiendo ser destinados, según conste en dicho contrato, tanto a territorio nacional como a otros países en que esta clase de envíos estén permitidos.

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

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

### Comprobación del contenido de los envíos

**Cuando se sospeche** racionalmente que un envío presentado en una oficina Postal contiene algún objeto cuya circulación por la red postal esté prohibida o que no se ajuste al contenido declarado en el sobre o cubierta, siempre que sea preceptivo, **se invitará al remitente a que lo abra**, y si este no lo hiciese se denegará su admisión.

Análogo procedimiento se seguirá, siempre que sea posible, con los objetos depositados en los buzones.

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

En la admisión de envíos internacionales que vayan a circular por vía aérea es de obligado cumplimiento comprobar las prohibiciones específicas del país de destino y la lista de prohibiciones generales.

### Procedimiento a seguir con los objetos prohibidos

Cuando los operadores postales adviertan la presencia de envíos del listado de la «Enumeración de objetos prohibidos», procederán, según los casos, en la forma que a continuación se detalla:

- a. Si se trata de alguno de los objetos relacionados en los puntos 1, 2 y 10 se seguirá el procedimiento que fije la normativa correspondiente.
- b. Los envíos a que se refiere el punto 6 cuando contengan animales dañinos, se comunicarán a la autoridad que corresponda.
- c. Los objetos relacionados con armas de fuego que no se ajusten a lo descrito en el apartado circulación postal de envíos que contengan determinada clase de armas, serán entregados a la Guardia Civil.
- d. Cuando se detecten objetos de los enumerados en el punto 5 se comunicará a la autoridad competente o a sus agentes, quienes determinarán, en cada caso, el procedimiento a seguir de acuerdo con la normativa vigente.

*(continúa en la página siguiente)*

e. Los objetos prohibidos, especialmente los enumerados en los puntos 2, 3, 4, 5 y 7 cuya circulación constituya materia delictiva, serán enviados a la autoridad judicial competente o a sus agentes.

f. Cuando se detecten envíos de los relacionados en el punto 14, se dará aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que corresponda. Esto sin perjuicio de que también se informe al remitente a fin de que retire su envío.

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

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

#### 7.2.4. Mercancías peligrosas admisibles

El objetivo de este apartado es explicar la operativa de admisión de envíos para garantizar, en la medida de lo posible, que estos no contengan mercancías de las consideradas peligrosas y cuya admisión está prohibida, para su transporte por vía aérea.

Son **mercancías peligrosas (MMPP) prohibidas para el transporte aéreo** las recogidas en las nueve clases que se detallan a continuación.

OBJETOS PELIGROSOS	EJEMPLOS
Explosivos	Municiones, fuegos artificiales, detonadores, cohetes y petardos.
Gases comprimidos, no inflamables e inflamables	Productos en aerosol, butano, encendedores cargados con butano y extintores que contengan gas comprimido.
Líquidos inflamables	Gasolina, solventes inflamables y compuestos para limpieza, pinturas y decapantes inflamables.
Sólidos inflamables	Cerillas de todo tipo, películas de nitrato de celulosa y sustancias que se vuelven peligrosas cuando absorben humedad.
Materias oxidantes	Sustancias que producen fácilmente oxígeno, peróxido orgánico tales como tintes para el cabello o para textiles, ciertos decolorantes y adhesivos.

(continúa en la página siguiente)

## Glosario

**OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas para estudiar los problemas de la aviación civil internacional y promover normativas comunes en la aeronáutica mundial.

OBJETOS PELIGROSOS	EJEMPLOS
Materias oxidantes	Sustancias que producen fácilmente oxígeno, peróxido orgánico tales como tintes para el cabello o para textiles, ciertos decolorantes y adhesivos.
Objetos tóxicos o nocivos	Drogas y medicamentos, con excepción de muestras de veneno, de sustancias tóxicas, de drogas y de medicamentos con receta, embaladas y enviadas de acuerdo con las disposiciones vigentes.
Materias radiactivas	Muestras para uso médico o científico que contengan fuentes de radioactividad.
Materias corrosivas	Líquidos de limpieza corrosivos, productos decapantes o antioxidantes, instrumentos que contengan mercurio y fluido para baterías.
Otros objetos peligrosos	Sustancias anestésicas, nocivas, tóxicas o que presenten otras características que puedan causar graves molestias o malestar en caso de fuga; objetos intensamente imantados.

La UPU y la OACI son los organismos que dictan las normas para transportar mercancías peligrosas por correo en las excepciones que se detallan:

## Glosario

**IITT:** Instrucciones Técnicas para la seguridad del transporte aéreo de las mercancías peligrosas.

- Muestras de pacientes definidas, clasificadas, embaladas y marcadas según lo indicado en IITT.
- Sustancias infecciosas de la categoría B (ONU 3373), embaladas según Instrucción de embalaje 650 y hielo seco como refrigerante para 3373.
- Material radiactivo.
- Baterías de ion litio o metal litio:
  - Baterías de ion litio instaladas en un equipo (ONU 3481) según la instrucción de embalaje 967. Máximo 4 pilas ( $\leq 20$  Wh) o 2 baterías ( $\leq 100$  Wh) en un solo bulto.
  - Baterías de metal litio instaladas en un equipo (ONU 3091) según la Instrucción de embalaje 970. Máximo 4 pilas ( $\leq 1$  g) o 2 baterías.

## Glosario

**ID ONU:** Los números ONU son números de cuatro cifras que identifican grupos de sustancias y objetos peligrosos. Son determinados por expertos de la comisión de Naciones Unidas para el transporte de mercancías peligrosas.

### A) Tratamiento de las mercancías peligrosas

**Obligaciones del remitente.** El remitente tiene la responsabilidad de:

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

**Obligaciones del personal de Atención al Cliente (ATC).** El empleado de admisión deberá comprobar que se cumplen todos los requisitos exigidos y que el remitente es consciente de las restricciones del envío de MMPP.

El personal de ATC deberá preguntar al cliente por el contenido exacto del envío y, además:

- Entregar al cliente el **folleto informativo sobre mercancías peligrosas** que está disponible en las oficinas.

- Verificar si el país de destino acepta baterías de litio.
- Comprobar que el embalaje es resistente, construido en un material adecuado y está adaptado a la forma y naturaleza del contenido (si existen dudas, ver Condiciones generales relativas a los embalajes 4.1.1 BOE 71- 24/03/2014).
- Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en la oficina contiene algún objeto cuya circulación por la red postal esté prohibida o no se ajusta al contenido declarado, se invitará al remitente a que lo abra, y si no lo hiciese se denegará su admisión.
- Informar al cliente que, si con motivo del escaneo del envío postal en el primer centro de tratamiento se observara que contiene objetos cuya circulación está prohibida, se procederá a su devolución a la oficina de origen, que dará seguidamente aviso al remitente para que lo retire.

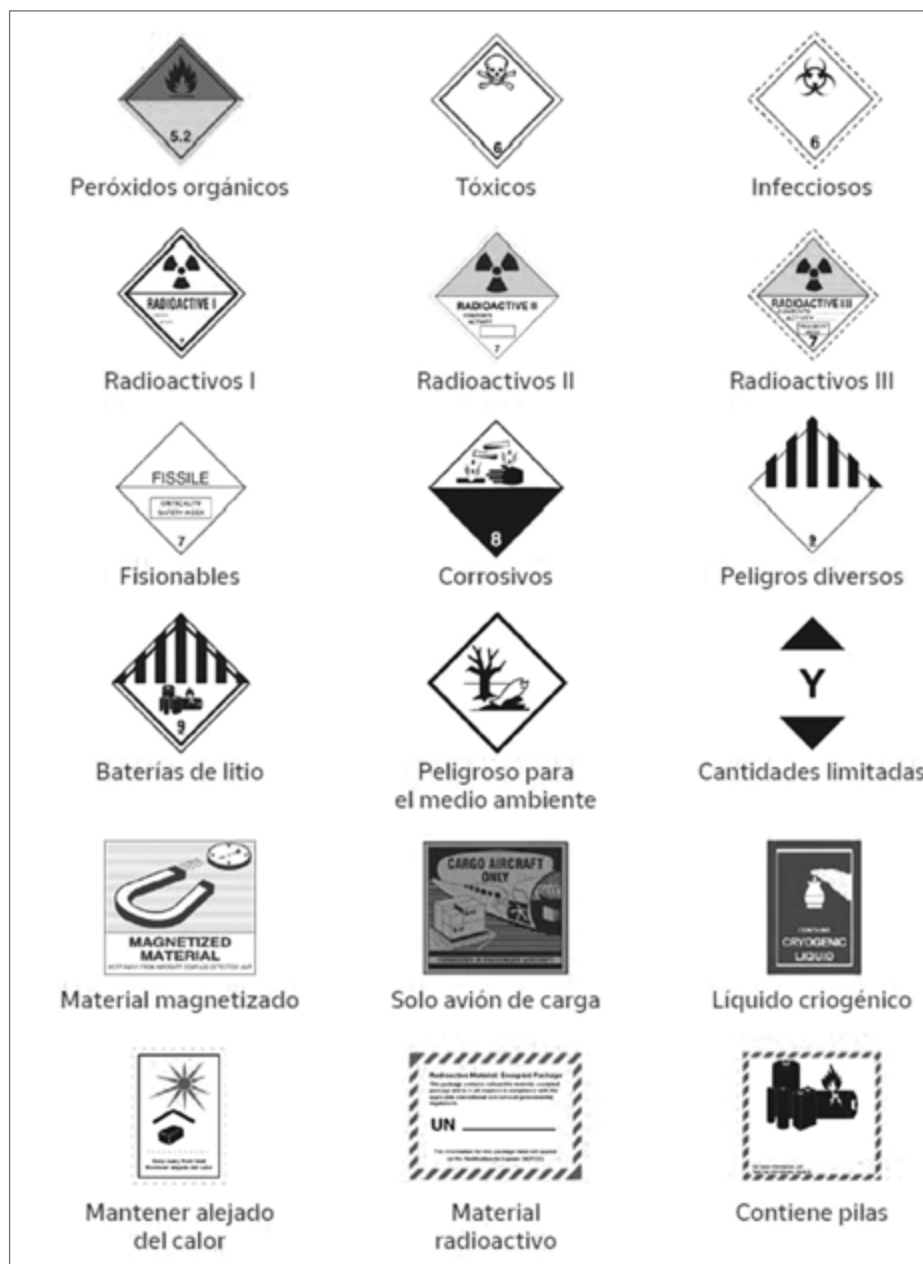
**Si el envío contiene alguna de las MMPP de las admitidas para su curso por vía aérea, debe admitirse como envío registrado** para que en todo momento puedan estar identificados el remitente y destinatario.

### Embalaje prohibido

**Nunca se admitirá un envío cuyo embalaje tenga alguna de las marcas o etiquetas detalladas en la siguiente tabla,** aunque su contenido no sea mercancía peligrosa:



(continúa en la página siguiente)



### B) Admisión de Mercancías Peligrosas

En la admisión de envíos postales, lo primero que hay que hacer es **marcar si el envío contiene mercancía peligrosa de las permitidas para su circulación.**

- Si se marca N, permite admitir todo tipo de envíos.
- Si se marca S, no permite admitir envíos ordinarios, puesto que, como ya está descrito en los diferentes documentos y procesos, los envíos deberán ir registrados para poder tenerlos controlados a lo largo de todo el proceso.



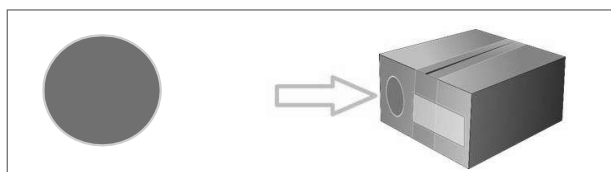
- **Se admitirá como envío registrado:**

- Se rellenarán en el sistema los campos de remitente y destinatario, indicando teléfono de remitente y destinatario si es posible.
- En la pantalla de descripción del contenido se elegirá uno de estos dos tipos: *Documento* o *Mercancía*, y a partir de aquí se realizará una descripción detallada, evitando anotar generalidades.

Realizados todos los puntos anteriores, **se dará de alta el envío**. Aparecerá **el Formulario de Admisión Nacional o Admisión Internacional** en la tableta digital para que el cliente firme la aceptación de datos grabados, que el contenido declarado es correcto y que se hace responsable de las consecuencias de una declaración falsa o incompleta.

Una vez firmado, **el usuario aceptará la admisión** y se imprimirá la **Etiqueta comercial** con declaración de contenido; en los casos en que sea necesario, el sistema imprimirá el CN23; o cuando se trate de envíos para países de Unión Europea, la etiqueta comercial con declaración de contenido.




Finalmente, **se identificará el envío que contenga mercancías peligrosas, de las admitidas, con una etiqueta verde.**







## Glosario

**CN23:** Los formularios CN22 y CN23 son declaraciones de aduanas de uso exclusivo de los operadores postales miembros de la Unión Postal Universal (UPU), para los envíos internacionales. Esta declaración contiene los datos que serán necesarios para la ultimación en destino de la declaración de importación, a presentar ante la aduana por el operador postal de destino.

**1. Formulario de Admisión Nacional**, en el que se indica la responsabilidad del remitente de realizar una declaración correcta.

		<b>NACIONAL</b>		
Producto: CARTA CERTIFICADA		DESTINATARIO	[Redacted]	
Código envío: [Redacted]			28071 MADRID	
Oficina de admisión: 2872594 - MADRID SUC 12			[Redacted]	
Fecha/Hora: 26/06/2018 09:57:15	Peso: 29,00	REMITENTE	[Redacted]	
Valores añadidos e importe AR			28042 MADRID	
Importe a pagar: 4,37			[Redacted]	
 Firma Remitente o Autorizado				
Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías peligrosas				
<b>CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO</b>				
Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al contratar su envío, usted acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en este albarán NO NEGOCIABLE. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilizamos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para Correos, una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío.				
<b>1.- Obligaciones del remitente</b> 1.1.- El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta con respecto al envío o a una parte de cualquiera de ésta, pudiera derivarse, exonerando a Correos de cualquier responsabilidad. CORREOS informa que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente. 1.2.- Todos los envíos cumplen los requisitos de dimensiones, peso y acondicionamiento que deben reunir para su correcta circulación (puede consultar estos requisitos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004). Correos no admitirá envíos abiertos, sin embalar, insuficientemente protegidos o aquellos cuya forma y contenido conlleven un riesgo de causar daño a las personas o las cosas.				
<b>2.- Régimen de Responsabilidad</b> Serán por cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la acción temporal, si la entrega del envío se produce dentro del plazo garantizado, según productos que así lo contemplan. Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por Correos. Tampoco lo será por daños consecuentes o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío. 2.1.- Las garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro o incumplimiento de los plazos de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantías fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004). Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto. Reembolso: Si la incidencia se produce con anterioridad a la entrega del envío al destinatario, la indemnización será la determinada para el producto al que acompaña. En el supuesto de pérdida o sustracción de la cantidad procedente de reembolso a pagar al remitente, Correos procederá a la devolución de dicho importe. Valor declarado: la indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros). Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades: 1) por el valor declarado, 2) por reposición del objeto extraviado; y 3) por reparación del objeto dañado. La cobertura excluye el dolo, derrames ordinarios, pérdida de peso/volumen por merma natural y uso y desgaste de los bienes debidos a vicio propio. 2.2.- Reclamaciones: Si desea presentar una reclamación por pérdida, daño o retraso de su envío, deberá efectuarla en cualquiera de nuestras oficinas, llamando al 900400004 o a través de Internet (www.correos.es). Correos considera que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que el destinatario haya hecho constar sus reservas en nuestro albarán de entrega, en caso de daños y/o pérdida parcial a la recepción del envío. Las reclamaciones deberán ser formuladas dentro de las condiciones y plazos máximos y mínimos establecidos para cada producto. (Puede consultar estos plazos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004).				
<b>3.- CLÁUSULA RGPD</b> Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades: 1. Para proceder a la prestación del servicio contratado. 2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos. 3. Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios. Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles). Puede revocar su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: Vía Dublin, nº 7 28042 Madrid o en el e-mail derechos.protecciondatos.correos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD si considera conculcados sus derechos. Puede obtener más información, solicitándolo en ventanilla.				
<b>4.- Ley y jurisdicción</b> La ley aplicable será la española y la jurisdicción la de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia de la Plaza donde se admite el envío. Para cualquier duda solicite información.				

**2. Formulario de Admisión Internacional**, en el que se indica la responsabilidad del remitente de realizar una declaración correcta.

 		<b>INTERNACIONAL</b> <b>INTERNACIONAL</b>		
Producto / Product: CARTA CERTIFICADA		DESTINATARIO/ ADDRESSEE	[Redacted]	
Código envío / Code of Item: [Redacted]			4460 GRACE - HOLLOGNE	
Oficina de admisión / Admissions office: 2872594 - MADRID SUC 12				
País destino / Destination country: BELGICA		REMITENTE/ SENDER	[Redacted]	
Fecha/Hora // Date/Time: 26/09/2018 09:16:33	Peso/Weight: 722,00		28020 MADRID	
Valores añadidos e importe reembolso / Additional services and cash-on-delivery amount:  Importe a pagar / Amount to pay : 16,55				
Instrucciones en caso de no entrega / Instructions in case of non-delivery:				
 Firma Remitente o Autorizado / Sender's Signature				
Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías I accept and know the conditions of service and the restrictions applied to the shipping of dangerous goods				
<b>CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO</b> Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al contratamos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no este albarán NO NEGOCIABLE. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilizamos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para Correos, una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío.				
<b>1.- Obligaciones del remitente</b> 1.1.- El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta con respecto al envío o a una parte de cualquiera de ellos, pudiera derivarse, exonerando a Correos de cualquier responsabilidad. Asimismo manifiesta, declara y garantiza que ha informado al destinatario de los aspectos contenidos en este documento y obtiene su autorización para facilitar los datos que figuran en el presente documento a CORREOS para la prestación del servicio postal solicitado. CORREOS informa que en los casos legítimamente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente. 1.2.- Si el producto contratado es un paquete, el remitente se hará cargo de todos los gastos que gravan el paquete devuelto a origen, incluso si determina abandonarlo. 1.3.- Todos los envíos cumplen los requisitos de dimensiones, peso y acondicionamiento que deben reunir para su correcta circulación (puede consultar estos requisitos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 90040004). Correos no admitirá envíos abiertos, sin embalaje, insuficientemente protegidos o envueltos cuya forma y contenido contengan un riesgo de causar daño a las personas o las cosas.				
<b>2.- Régimen de Responsabilidad</b> Serán por cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la acción temporal, si la entrega del envío se produce dentro del plazo garantizado, según productos que así lo contemplan. Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío está consentido entre los excluidos para circular por Correos. Tampoco se será por daños consecuentes e indirectos, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío. 2.1.- Las garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro o incumplimiento de los plazos de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantías fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 90040004). Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto. Para los siguientes valores añadidos (reembolsos, valor declarado y seguro) consultar productos y países que los admiten. Reembolsos: Si la incidencia se produce con anterioridad a la entrega del envío al destinatario, la indemnización será la determinada para el producto al que acompaña. En el supuesto de pérdida o sustracción de la cantidad procedente de reembolsos a pagar al remitente, Correos procederá a la devolución de dicho importe. Valor declarado: La indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros). Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la pérdida de las siguientes cantidades: 1) por el valor declarado, 2) por reposición del objeto extraviado, y 3) por reparación del objeto dañado. La cobertura excluye el dolo, denucias ordinarias, pérdida de preservación por fuerza natural y uso y desgaste de los bienes debidos a vicio propio. 2.2.- Reclamaciones: Si desea presentar una reclamación por pérdida, daño o retraso de su envío, deberá estudiarla en cualquiera de nuestras oficinas, llamando al 90040004 o a través de Internet (www.correos.es) Correos considera que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que el destinatario haya hecho constar sus reservas en nuestro albarán de entrega, en caso de daños y/o pérdida parcial a la recepción del envío. Las reclamaciones deberán ser formuladas dentro de las condiciones y plazos máximos y mínimos establecidos para cada producto (puede consultar estos plazos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 90040004).				
<b>3.- CLÁUSULA AEPD</b> Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades: 1. Para proceder a la prestación del servicio contratado. 2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y Tribunales a través de los canales legales establecidos. 3. Para realizar estudios estadísticos (análisis de rendimiento) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios. Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles). Puede revocar su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: Vía Dublin, nº 7 28042 Madrid o en el e-mail derechos.protecciondatos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD si considera vulnerados sus derechos. Puede obtener más información, solicitando en variante.				
<b>4.- Ley y jurisdicción</b> La ley aplicable será la española y la jurisdicción la de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia de la Plaza donde se admite el envío. Para cualquier duda solicite información.				

**3. Etiqueta comercial con declaración de contenido** para adjuntar a paquetería y cartas con destino a Unión Europea, para que se imprima en la admisión de cartas, siempre haya que marcar un contenido diferente a documentos.





**ETIQUETA COMERCIAL CON DECLARACIÓN DE CONTENIDO**  
/ **COMMERCIAL LABEL CONTENT CLAIM**

<p><b>De:</b> Remisor/Expéditeur</p> <p><b>Para:</b> Destinatario/ destinataire</p> <p>Nombre</p> <p>Calle</p> <p>Código Postal Ciudad</p> <p>Provincia</p> <p>País</p> <p>Comunidad Autónoma</p>		
<p><b>De:</b> Remisor/Expéditeur</p> <p><b>Para:</b> Destinatario/ destinataire</p> <p>Nombre</p> <p>Calle</p> <p>Código Postal Ciudad</p> <p>Provincia</p> <p>País</p> <p>Comunidad Autónoma</p>	<p>Peso Bruto Total (kg) / Total Gross Weight</p>	
<p>Contenido incluido en contenido Contenido descripción de contenido</p>	<p>Cantidad Quantity</p>	<p>Peso Neto (kg) Net weight</p>

Correos le informa que de conformidad con la Política de protección de datos sus datos de carácter personal serán tratados según el presente anexo al contrato, que sustituye la cláusula de protección de datos incluida en sus condiciones generales del servicio, para las siguientes finalidades:

1. Para proceder a la prestación del servicio contratado.
2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos.
3. Para realizar estudios estadísticos (breve anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios.

Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (3 años para la mayoría de acciones civiles).

Puede revocar su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: **c/ Conde de Peñalver, nº 19, 28006 Madrid** o en el e-mail [derechos.protecciondatos@correos.com](mailto:derechos.protecciondatos@correos.com). Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera vulnerados sus derechos o contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en [delegadopr@correos.com](mailto:delegadopr@correos.com).

Puede obtener más información, solicitándola en ventanilla.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

Firma Remitente o Autorizado.

4. Formulario CN23.

The item/parcel may be opened officially		CUSTOMS DECLARATIONS				CN 23
De From	Nombre Name					
	Empresa Business					
	Calle Street					
	C.P. Postcode	Ciudad City				
Para To	Nombre Name					
	Empresa Business	Referencia del importador (código fiscal/nº de IVA) Importer's reference (tax code/VAT No.)				
	Calle Street	Nº de teléfono/fax/e-mail del importador Importer's telephone/fax/e-mail				
	C.P. Postcode	Ciudad City	Referencia aduanera del expedidor Sender's Customs reference			
Descripción detallada del contenido Detailed description of contents		Cantidad Quantity	Peso (Kg) Net weight	Valor (€) Value	Nº tarifario del SA HS tariff number	País origen mercancía Country of origin of goods
Peso bruto total Total gross weight		Valor Total Total value			Gastos de porte/Tasas Postal charges/Fees	
Tipo de envío / Category of items		Muestra comercial Commercial sample			Mercancías Goods	
<input type="checkbox"/> Regalo / Gift		<input type="checkbox"/> Mercancía devuelta Returned goods			Oficina de origen/Fecha de depósito Office of origin/Date of posting	
<input type="checkbox"/> Documentos / Documents		Otros / Other			Explicación: Explanation:	
Observaciones : (p. ej. mercancía sujeta a cuarentena/ a controles sanitarios, fitosanitarios o a otras restricciones) Comments : (e.g.: goods subject to quarantine, sanitary/phytosanitary inspection or other restrictions)				Certifico que la información dada en la presente declaración es exacta y que este envío no contiene ningún objeto peligroso o prohibido por la legislación o por la reglamentación postal o aduanera. I certify that the particulars given in this customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation or by postal or customs regulations.		
<input type="checkbox"/> Licencia / Licence	<input type="checkbox"/> Certificado / Certificate	<input type="checkbox"/> Factura / Invoice		Fecha y firma del remitente Date and sender's signature		
Instrucciones del expedidor en caso de no entrega Sender's instructions in case of non-delivery:		<input type="checkbox"/> Devolver al remitente / Return to sender		<input type="checkbox"/> Tratar como abandonado / Treat as abandoned		

7.2.5. Emisión de facturas por servicios de cobro al contado

Según establece el artículo 1 del **Reglamento que regula las obligaciones de facturación** (aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre), los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos. **Correos**, en su condición de persona jurídica que desarrolla una actividad empresarial, **está sujeto a esa obligación**, por lo que debe ajustarse a la normativa vigente y documentar sus operaciones con las correspondientes facturas.

**La obligación de expedir factura completa**, en la que consten, entre otros datos, la identificación del destinatario (NIF, Apellidos y Nombre o Razón Social y Domicilio), se puede sustituir por la expedición de una **factura simplificada** cuando su importe no exceda de 400 €, impuestos incluidos, según el artículo 4 del Reglamento citado.

No obstante lo anterior, en el caso de que el destinatario exija una **factura completa** con sus datos identificativos, porque así lo necesite para el ejercicio de cualquier derecho de naturaleza tributaria, Correos estará obligado a emitirla (art.2.2.a) del mencionado Regla-

mento). Por ello es imprescindible conocer el mismo día de la venta si el cliente va a precisar una factura completa, para que esta pueda ser generada en la Oficina correspondiente ese mismo día (bien por el mismo cartero, o bien por personal de la Oficina en el caso de que sea el cliente quien acuda a esta), puesto que no será posible generar esa factura completa *a posteriori*.

#### A) Facturas para clientes extranjeros

Cuando el cliente sea extranjero —en el momento de emitir la factura—, habrá que indicar, en el campo del documento de identificación del cliente (NIF/CIF), el **código ISO del país de procedencia del cliente**. El código ISO se introducirá antes que el número de identificación.

Ejemplo: Si el número de identificación es M45687902 y el cliente es alemán, en el campo del documento de identificación del cliente (NIF/CIF) habrá que introducir:

DEM45687902

Los códigos ISO de cada país de la Unión Europea se recogen en la siguiente tabla. Para el resto de los países se utilizará el **código OT**.

TERRITORIOS DE APLICACIÓN DEL IVA. LETRAS NIF-IVA		
País	Letras	Observaciones
Alemania	DE	Excluida Isla de Helgoland y el territorio de Büsingen.
Austria	AT	
Bélgica	BE	
Bulgaria	BG	
Chipre	CY	
Dinamarca	DK	Excluidas las Islas Feroe y Groenlandia.
Eslovaquia	SK	
Eslovenia	SI	
Estonia	EE	
Finlandia	FI	Excluidas las Islas Aland.
Francia	FR	Incluido Mónaco. Excluidos departamentos franceses de ultramar: Isla Reunión, Guadalupe, Martinica y Guayana Francesa.
Grecia	GR	Excluido Monte Athos.
Hungría	HU	
Irlanda	IE	
Italia	IT	Excluido Liviano y el municipio de Campione d'Italia.
Letonia	LV	
Lituania	LT	
Luxemburgo	LU	
Malta	MT	
Países Bajos	NL	
Polonia	PL	
Portugal	PT	Excluidas las Islas de Azores y Madeira.

(continúa en la página siguiente)

TERRITORIOS DE APLICACIÓN DEL IVA. LETRAS NIF-IVA		
País	Letras	Observaciones
República Checa	CZ	
Rumanía	RO	
Suecia	SE	
RESTO DE PAÍSES DEL MUNDO	OT	

## B) Facturas recapitulativas

La oficina, a petición de un cliente, puede emitir facturas recapitulativas de operaciones realizadas en la propia oficina o en otra/s. Estas facturas solo se pueden solicitar *a posteriori*, nunca en el momento de la compra.

La factura recapitulativa refleja una o varias facturas simplificadas de compra, que se hayan emitido el mismo mes y año, con una antigüedad máxima de un año.

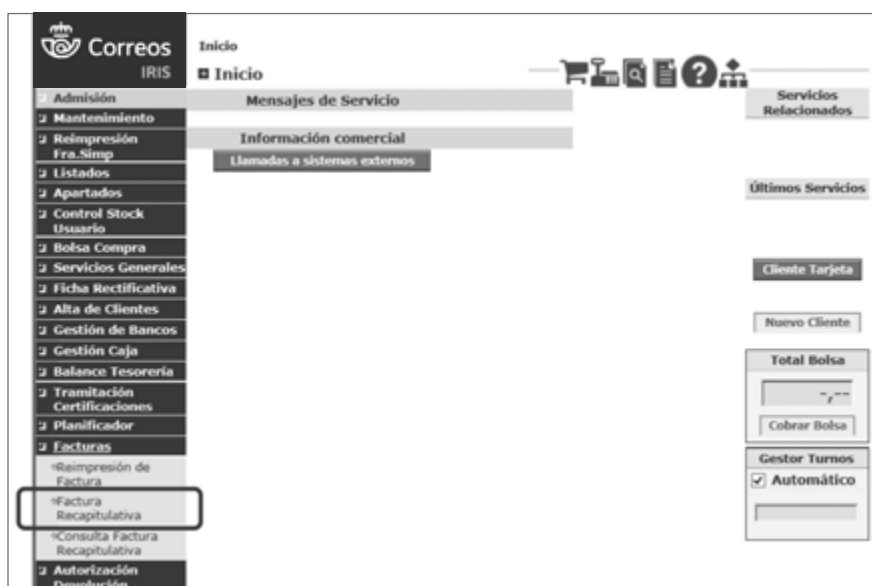
Las operaciones reflejadas en la factura recapitulativa aparecen desglosadas por días, bloques de facturas simplificadas, tipo impositivo y categoría postal o no postal.

Además, las facturas simplificadas deben pertenecer a una misma zona impositiva, esto es, no se pueden emitir facturas con facturas simplificadas que, siendo del mismo mes y año, se hayan obtenido, por ejemplo, en oficinas de la península y de Canarias o Ceuta y Melilla, etc.

A través de IRIS podemos:

- Crear facturas recapitulativas.
- Consultar facturas recapitulativas.

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



Una vez dentro del módulo de facturas, habrá que introducir las facturas simplificadas para las que se va a solicitar factura recapitulativa. **La información de las facturas simplificadas se puede introducir de dos maneras:**

a) Introduciendo en el sistema toda la secuencia de dígitos de la factura simplificada:

Correos IRIS Inicio > Gestión > Facturas > Factura Recapitulativa

Facturas Recapitulativas

Solicitud de Factura Recapitulativa

Nº Fra. Simp  
280001020190816000006

Nº Fra. Simp desglosada

Oficina: \_\_\_\_\_ Ppor Oficina:

Fecha: \_\_\_\_\_ Ppor Fecha:

Código: \_\_\_\_\_

Añadir

Fras. Simp de la factura	Datos de la Factura
	País: ESPAÑA
	NIF/CIF cliente: ES
	Num. Fras. Simp: 0
	Importe base: 0,00
	Impuesto: 0,00
	Importe total: 0,00
	Descuento: 0,00
	Prefranqueo: 0,00
	Importe factura: 0,00

Eliminar Solicitar Limpiar

Servicios Relacionados: Consulta de Facturas

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta: Nuevo Cliente

Total Bolsa: Cobrar Bolsa

Gestor Turnos:  Automático

b) Introduciendo de forma desglosada el código de la factura simplificada:

- Codired de la oficina donde se emitió.
- Fecha en la que se emitió, en el formato dd/mm/aaaa.
- Últimos 6 dígitos.

Correos IRIS Inicio > Gestión > Facturas > Factura Recapitulativa

Facturas Recapitulativas

Solicitud de Factura Recapitulativa

Nº Fra. Simp

Nº Fra. Simp desglosada

Oficina: 2800010 MADRID OP Ppor Oficina:

Fecha: 16/08/2019 Ppor Fecha:

Código: 000006

Añadir

Fras. Simp de la factura	Datos de la Factura
	País: ESPAÑA
	NIF/CIF cliente: ES
	Num. Fras. Simp: _____
	Importe base: _____
	Impuesto: _____
	Importe total: _____
	Descuento: _____
	Prefranqueo: _____
	Importe factura: _____

Eliminar Solicitar Limpiar

Servicios Relacionados: Consulta de Facturas

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta: Nuevo Cliente

Total Bolsa: Cobrar Bolsa

Gestor Turnos:  Automático



Si el usuario decide introducir los 3 campos por separado, el campo «Nº Fra. Simp», se irá rellenando con los datos que el usuario vaya introduciendo. Al introducir las facturas simplificadas emitidas, el usuario tendrá la opción de fijar el Codired de la oficina en la que se emitió el *ticket*, aunque por defecto se mostrará la oficina en la que se está trabajando y, si lo desea, igualmente podrá fijar la fecha de emisión del *ticket*. Para ello se utilizan los *check* que aparecen al lado de cada uno de los campos a rellenar.

Una vez introducidas todas las facturas simplificadas, habrá que rellenar el campo NIF/CIF del cliente que solicita la factura, debiendo presentar el formato correcto ya que la aplicación lo validará. Cuando se haya introducido, se pulsará el botón «Solicitar», para obtener la factura recapitulativa correspondiente.

Es posible emitir, para un mismo cliente, varias facturas recapitulativas del mismo mes y la misma zona impositiva, con la única condición de que no se repitan, es decir, una misma factura simplificada no puede incluirse en más de una factura recapitulativa.

También es posible solicitar de nuevo facturas recapitulativas previamente emitidas. Para ello se deben introducir en IRIS una serie de parámetros que permitan localizar la factura, como el rango de fechas, NIF/CIF del cliente o número de factura simplificada. Una vez identificada la factura en cuestión, es posible imprimirla de nuevo.

La **consulta de facturas recapitulativas** se hace en **Menú > Gestión > Facturas > Consulta de Factura Recapitulativa**.



Una vez dentro del módulo de consulta de facturas, habrá que introducir los parámetros necesarios para poder realizar la búsqueda. La aplicación, por defecto, muestra el Codired de la oficina donde se está trabajando —campo que no es editable— y será obligatorio indicar un rango de fechas para iniciar la búsqueda. Además, se podrá añadir un número de factura simplificada concreto o el NIF/CIF del cliente que solicitó dicha factura. Una vez introducido uno o varios de esos parámetros, se activará el botón «Buscar».

**Correos IRIS** Inicio > Gestión > Facturas > Consulta Factura Recapitulativa

**Facturas Recapitulativas**

**Criterio de Búsqueda**

Nº Fra. Simp:

País: Otro

Documento:

Oficina: 2800010

Fecha Solicitud: Desde 01/08/2019 Hasta 16/08/2019

**Buscar**

**Resultados de la Búsqueda**

Oficina	Usuario	Fecha Solicitud	Mes Fras. Simp	NIF/CIF cliente	Nº Fra. Simp asociados

**Consultar**

**Servicios Relacionados**  
Nueva Factura

**Últimos Servicios**

**Cliente Tarjeta**

**Nuevo Cliente**

**Total Bolsa**  
Cobrar Bolsa

**Gestor Turnos**  
 Automático

La aplicación mostrará todas las facturas que cumplan los rangos de criterios introducidos. En los resultados de la búsqueda saldrá especificada la oficina desde la que se realizó esa factura recapitulativa, el usuario que la hizo, el mes y año al que pertenecen las facturas simplificadas emitidas que están incluidas en esa factura, y el número de facturas simplificadas que componen dicha factura.

Para poder ver los detalles de dicha factura se selecciona el *check* situado a la izquierda de la fila, se habilitará el botón «Consultar» y al pulsarlo se muestran.

El usuario puede solicitar de nuevo la factura pulsando en «Resolicitar», o consultar otra factura pulsando en «Volver»:

**Correos IRIS** Inicio > Gestión > Facturas > Consulta Factura Recapitulativa

**Facturas Recapitulativas**

**Criterio de Búsqueda**

Nº Fra. Simp:

País: Otro

Documento:

Oficina: 2800010

Fecha Solicitud: Desde 01/08/2019 Hasta 16/08/2019

**Buscar**

**Resultados de la Búsqueda**

	Oficina	Usuario	Fecha Solicitud	Mes Fras. Simp	NIF/CIF cliente	Nº Fra. Simp asociados
<input type="radio"/>	2800010		12/08/2019	08/2019		1
<input type="radio"/>	2800010		12/08/2019	08/2019		10
<input type="radio"/>	2800010		16/08/2019	08/2019		2

**Servicios Relacionados**  
 Nueva Factura

**Últimos Servicios**

**Cliente Tarjeta**

**Nuevo Cliente**

**Total Bolsa**  
 Cobrar Bolsa

**Gestor Turnos**  
 Automático

**Correos IRIS** Inicio > Gestión > Facturas > Consulta Factura Recapitulativa

**Apertura de caja**

**Criterio de Búsqueda**

Nº Fra. Simp:

País: Otro

Documento:

Oficina: 2800010

Fecha Solicitud: Desde 05/08/2019 Hasta 20/08/2019

**Buscar**

**Resultados de la Búsqueda**

	Oficina	Usuario	Fecha Solicitud	Mes Fras. Simp	NIF/CIF cliente	Nº Fra. Simp asociados
<input checked="" type="radio"/>	2800010		12/08/2019	08/2019		1
<input type="radio"/>	2800010		12/08/2019	08/2019		10
<input type="radio"/>	2800010		16/08/2019	08/2019		2

**Servicios Relacionados**  
 Nueva Factura

**Últimos Servicios**

**Cliente Tarjeta**

**Nuevo Cliente**

**Total Bolsa**  
 Cobrar Bolsa

**Gestor Turnos**  
 Automático

**Consultar**

**Correos IRIS** Inicio > Gestión > Facturas > Consulta Factura Recapitulativa

**Solicitud de Factura Recapitulativa**

N° Fra. Simp       N° Fra. Simp desglosada

Oficina:    Fijar Oficina  
 Fecha:    Fijar Fecha  
 Código:

Fras. Simp de la factura		Datos de la Factura	
Código	Fecha		
430199420190812051114	12/08/2019		

País:   
 NIF/CIF cliente:    
 Num. Fras. Simp:   
 Importe base:   
 Impuesto:   
 Importe total:   
 Descuento:   
 Prefranqueo:   
 Importe factura:

**Servicios Relacionados**

**Últimos Servicios**

**Total Bolsa**

**Gestor Turnos**  
 Automático

### C) Facturas correctivas

Cuando un cliente solicita, en las oficinas de Correos, una modificación de los datos de cliente de una factura (nombre, dirección, CIF/NIF, etc.), se deberá hacer a través del acceso al Sistema de Gestión de Tarjetas del Cliente (SGTC).

La consulta al SGTC se realiza a través de **IRIS > Llamadas a sistemas externos > Herramientas de oficina > TARJETA CLIENTE + CERCA**.

**Correos IRIS** Inicio > Llamadas a sistemas externos

**Llamadas a sistemas externos**

**Gestión o Venta a través de Sistemas Externos**

Clasificación:

- EQUIPAMIENTO POSTAL
- ESTADISTICA
- GPVO
- PREVENCIÓN BLANQUEO CAPITALES
- RECLAMACIONES
- SUMINISTROS
- TARJETA CLIENTE + CERCA
- TRANSPORTE DE FONDOS

**Servicios Relacionados**

**Total Bolsa**



Toda modificación conlleva la generación de dos facturas:

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

Las dos se imprimirán y se le entregarán al cliente. Todas las operaciones realizadas quedarán grabadas en la base de datos.

### Procedimiento de rectificación y modificación de facturas de Oficinas

Cuando no se pueda realizar la modificación o rectificación en el Sistema de Gestión de Tarjetas del Cliente (SGTC), se solicitará al área de Facturación mediante un correo electrónico acompañado de la documentación escaneada. El área de Facturación responderá también por correo electrónico. Cuando no sea posible enviarlas por correo electrónico, se cursarán las solicitudes por correo ordinario a la dirección establecida.

Las contestaciones y remisión de documentos se hacen desde el área de Facturación por correo electrónico, por lo que es imprescindible que en las peticiones y los correspon-

dientes anexos que se envíen aparezca el correo electrónico de la oficina solicitante y un teléfono de contacto (preferiblemente interior).

### Emisión y modificación de facturas de Apartados Postales domiciliados

En el caso de los apartados postales, se deberá observar que:

- Toda la documentación que justifique las peticiones deberá estar convenientemente archivada por cada una de las oficinas solicitantes a efectos de auditoría e inspección.
- Las peticiones deberán venir selladas y firmadas por el/la director/a de la Oficina.
- Se indicará en el asunto: **Factura Apartado (nº apartado y Codired).**
- La solicitud deberá realizarse adjuntando la plantilla que se encuentra publicada en la intranet corporativa Conecta.

Queda anulada la posibilidad de solicitar factura de tickets generados en estampiladoras de servicios rurales.

**CORREOS**

ASUNTO: \_\_\_\_\_

**ANEXO 2**

**SOLICITUD DE FACTURA DE APARTADOS POSTALES**

Año de la renovación del apartado	_____
Fecha	_____
Nº de la factura	_____
Oficina del apartado	_____
Codired de la oficina	_____
Email de la oficina	_____
Teléfono de la oficina	_____
Datos del titular del apartado postal	Titular
N.I.F. o C.I.F.	_____
Nombre o Denominación Social	_____
Domicilio	_____
Código Postal	_____
Población	_____
Provincia	_____
Nº de titulares:	_____
Datos del apartado postal	
Nº de Apartado Postal	_____
Código Postal	_____
Localidad	_____
Provincia	_____
Importe Neto de la factura	_____
% Impuesto	_____
Impuesto	_____
Importe Total	_____
Observaciones:	_____
Firma y sello de la Oficina:	_____

### 7.2.6. Insuficiencia de franqueo

El control del franqueo sobre los envíos postales se realizará únicamente en las unidades de admisión de los mismos, por lo que deberá extremarse en estas unidades el **cuidado en la comprobación del correcto franqueo de los envíos.**

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

- **Envíos insuficientemente franqueados presentados para su admisión en oficinas o centros de admisión masiva:** no serán admitidos sin que el remitente complete el franqueo hasta el importe que corresponda según la clase y categoría del envío.
- **Envíos insuficientemente franqueados depositados en los buzones de la red postal pública:** el procedimiento será diferente según lleven o no consignado el remitente.

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

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

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

#### A) Envíos con remitente

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

El tratamiento posterior estará en función del peso del envío según las siguientes tipologías:

- **Envíos de hasta 100 gramos de peso**

Se procede a:

- Adherir en su reverso una etiqueta informativa para el remitente con el siguiente texto: «Este envío ha sido devuelto por estar franqueado de forma insuficiente. Para que pueda ser cursado deberá presentarlo en cualquier oficina de Correos y Telégrafos y

- abonar el importe de la tarifa por insuficiencia de franqueo que se indica en el anverso. Si desea depositarlo en un buzón habrá de franquearlo previamente por este importe».
- Devolver el envío al remitente de forma inmediata por correo ordinario.

Si personado el remitente en cualquier oficina, abonara la tarifa por insuficiencia de franqueo, se procede a:

- Admitir el envío según el tipo y formato, indicando el franqueo inicial en el sistema IRIS.
- Cobrar la cantidad indicada por el sistema.
- Cancelar el envío.
- Cursar a destino.

- **Envíos de más de 100 gramos**

Se procede a:

- Confeccionar un aviso de insuficiencia de franqueo dirigido al remitente en el que se le comunica la existencia de uno/varios envíos con insuficiencia de franqueo, así como la forma de subsanar tal deficiencia mediante el pago de la tarifa correspondiente en la oficina de Correos y Telégrafos, advirtiéndole que, si transcurridos diez días hábiles desde la fecha del aviso no ha subsanado la deficiencia, el envío le será devuelto.
- En los municipios con dos o más oficinas de Correos y Telégrafos, trasladar de forma inmediata los envíos insuficientemente franqueados que deban ser avisados a la oficina más próxima al domicilio del remitente, que será la encargada de confeccionar el aviso de insuficiencia de franqueo dirigido al remitente.
- Entregar el aviso por correo ordinario, el primer día hábil siguiente a la fecha de depósito.

Si personado el remitente en la oficina, abonara la tarifa por insuficiencia de franqueo, se procede a:

- Admitir el envío según el tipo y formato, indicando el franqueo inicial en el sistema IRIS.
- Cobrar la cantidad indicada por el sistema.
- Cancelar el envío.
- Cursar a destino.

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

**NOTA:** Pluralidad de envíos depositados por un mismo remitente que sumen un total de 25 o más, con independencia de su peso. En este supuesto, se procederá según lo establecido en el punto anterior para envíos de más de 100 gramos.



**B) Envíos sin remitente**

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

- Adherir una etiqueta informativa en el anverso del envío con el siguiente texto:  
«Este envío ha sido franqueado de forma insuficiente. De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 del Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, debe abonar el importe de la tarifa por insuficiencia de franqueo que se indica en el anverso, para lo cual presentará la cubierta de este envío en cualquier oficina de Correos y Telégrafos. Comunique al remitente la obligación de franquear correctamente para evitar molestias innecesarias».
- Cursar estos envíos a la localidad de destino y entregarlos al destinatario como correo ordinario.

Si el envío va dirigido al extranjero, la insuficiencia se hará constar adhiriendo la etiqueta correspondiente (T = ) en la que se indicará el importe del franqueo faltante y, bajo una barra de fracción, el importe mínimo de su tasa no reducida correspondiente al primer escalón de peso de los envíos prioritarios o de las cartas expedidas al extranjero. Estos envíos se clasifican y cursan a destino con el resto de la correspondencia internacional.

**7.2.7. Procedimientos de admisión**

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

- Depósito de los envíos en las oficinas.
- Depósito de los envíos en las oficinas auxiliares o a través del propio cartero en los núcleos rurales.
- El cliente con contrato puede hacer uso de los puntos de admisión masiva para sus depósitos de gran volumen.
- Empleo de los buzones de la red postal.
- Recogida de los envíos por el personal de Correos en el propio domicilio del cliente con contrato.
- Uso de la admisión *online* en Mi Oficina.
- Depósito de los envíos en Citypaq.

### 7.3. Admisión en oficina

#### Glosario

**IRIS:** Es la aplicación informática de Correos que se utiliza para la admisión de envíos tanto en los puestos de atención al cliente en oficinas como en las Unidades de Admisión Masiva de los centros de tratamiento.

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

Consecuentemente, los clientes pueden depositar sus envíos en la ventanilla de oficinas.

La admisión de los productos postales en las oficinas de Correos se realiza a través de la aplicación informática IRIS. Para acceder a IRIS, los usuarios deben utilizar su código (C...) corporativo y contraseña en la oficina o unidad asignada.

**Para la admisión de los productos, se utilizan diferentes rutas desde el mundo Admisión de IRIS.** A lo largo de esta parte del tema, iremos viendo cómo se admiten los diferentes productos de Correos.

#### Glosario

##### Envío registrado:

Es aquel que tiene trazabilidad en Correos. En cualquier momento, Correos a través de SGIE puede saber dónde se encuentra y en qué estado está el producto registrado (en tránsito, entregado etc.).

**IMPORTANTE:** Con independencia de que el envío sea ordinario o registrado, para proceder a su admisión, **se debe comprobar previamente que se ajusta a las condiciones de peso y medida establecidas.** No se admitirá ningún envío que contenga objetos prohibidos o mercancías peligrosas no autorizadas para su circulación por correo.

Según lo detallado en el Reglamento de la Unión Postal Universal, está terminantemente prohibido admitir y dar curso a envíos postales internacionales de correspondencia que porten una dirección de retorno de un país diferente al del signo de franqueo. **Por consecuencia, todos los envíos admitidos en nuestra red postal podrán únicamente llevar una dirección de retorno sita en España.** En los casos en los que no se produzca esta circunstancia,

se invitará al remitente a que modifique dicha dirección. En el caso de que no acceda, no se admitirán los envíos advirtiéndole de que, en el caso de que los envíos aparezcan en buzones, NO serán cursados a destino declarándose sobrantes.

### A) Admisión de cartas y documentos

Desde **IRIS > Admisión > Envíos postales**, en la **pestaña de cartas** se pueden admitir los siguientes productos:

- Carta ordinaria nacional o internacional.
- Carta urgente ordinaria.
- Carta certificada.
- Carta urgente certificada.

Dentro de la **pestaña «Cartas»**, en el apartado de «características del envío», se encuentran los siguientes campos:

- **Peso:** campo obligatorio para incluir el peso en gramos tanto colocando el envío en la báscula donde volcará automáticamente el peso como pulsando sobre el icono de la balanza.
- **Ámbito:** si el destino es España, se podrá seleccionar el ámbito del desplegable entre Península y Baleares, Canarias, Ceuta o Melilla.

## Glosario

### Valores añadidos y servicios adicionales:

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

- **Código postal de destino:** para localizar un código postal, se pulsa en la lupa y se abre la pantalla donde se introducirá el destino para obtener el código buscado.
- **País:** el país que aparece por defecto es España con las siglas ESP, si hubiera que buscar las siglas de otro país se pinchará la lupa y se pondrá el nombre del país.
- **Urbano/interurbano:** se marca de manera automática al introducir el código postal de destino. En el caso de que sea necesario, se puede introducir de forma manual.
- **Modalidades:** en este campo se nos muestran los posibles valores añadidos y servicios adicionales que puede llevar el envío: Aviso de Recibo, Reembolso, Asegurado (valor declarado o seguro).
- **Info envío:** debemos marcar si el envío es no normalizado.

A continuación, se indicará si el envío contiene o no **mercancías peligrosas**: si las contiene, se deberá añadir al envío la pegatina redonda verde y cursar por separado del resto de envíos. En este caso, **si el envío contiene mercancías peligrosas, solo se podrá admitir de forma registrada.**

Si el envío va a circular registrado, se podrán incorporar **servicios adicionales**; esta opción aparece en modalidades como aviso de recibo o reembolso asegurado.

Una vez introducidos todos los datos, la aplicación **mostrará los envíos compatibles** con el peso, destino y características introducidas, y se deberá **informar al cliente** sobre el producto que más le pueda interesar. Una vez terminada la admisión, se cobrará la caja en las diferentes modalidades de pago y se entregará **al cliente el ticket (o se le enviará por correo electrónico) o la factura y los formularios de admisión** cuando los hubiere.

The screenshot shows the IRIS web interface for postal payment. The breadcrumb trail is: Inicio > Admisión > Envíos Postales > Cobro. The main content area is divided into several sections:

- Forma de cobro:** Radio buttons for Metálico (selected), Tarjeta Bancaria, Tarjeta Cliente, Pago por Transferencia, and Ingreso en Cuenta.
- Emisión de Factura:** Radio buttons for Sin factura (selected) and Con factura. There is a checkbox for Email and a text input field labeled 'Introduzca Email'.
- Promoción:** A checkbox for Promociones.
- Cobro:** A table showing:
 

Total	0,00
Entregado	0,00
A devolver	0,00
- Servicios Relacionados:** Bolsas, Pendientes.
- Últimos Servicios:** Carta Certificada.
- Buttons:** Cobrar, Cliente Tarjeta, Nuevo Cliente.
- Total Bolsa:** 0,00 with a Cobrar Bolsa button.
- Gestor Turnos:** Automático checkbox.

Las posibilidades de admisión de envíos postales en IRIS son múltiples modificando las características del envío y añadiendo distintos valores añadidos o servicios adicionales:

- Admisión carta ordinaria nacional e internacional.
- Admisión carta urgente nacional.
- Admisión carta certificada nacional e internacional.
- Admisión carta certificada tarifa plana.
- Admisión carta certificada prefranqueada premium.
- Admisión de notificaciones.
- Admisión carta urgente certificada nacional.
- Admisión por procedimiento administrativo.

### A.1. Admisión carta ordinaria nacional

Este tipo de envío puede entrar en el circuito a través de:

- Los **puestos de admisión de IRIS** que generan una **etiqueta de franqueo** que se adherirá en la parte superior derecha del envío, para facilitar la clasificación mecánica.
- Mediante los **buzones ubicados en la propia oficina.**

La ruta de la operativa de admisión en **IRIS > Inicio > Admisión > Envíos Postales > Cartas > Ordinaria.**

Cuando las cartas admitidas en la oficina **pesan más de 250 gramos**, la admisión ha de ser unitaria y el sistema generará una etiqueta con código de barras, para que estos envíos puedan ser clasificados en las máquinas. Para ello, es necesario introducir correctamente el código postal de destino que viene escrito en la carta, ya que el código de barras que se genera lleva incluido el código postal y si no es el correcto, la carta será clasificada en la máquina a un destino incorrecto con el consiguiente retraso para el cliente.

Estos envíos no requieren impreso de imposición y su entrega se realiza mediante el depósito en los casilleros domiciliarios, en apartados particulares o Lista de Correos, sin que quede constancia escrita de la entrega.

En las admisiones unitarias y de menos de 30 envíos, siempre se ha de imprimir y adherir al envío la etiqueta que genera IRIS.

Cuando las admisiones sean de más de 30 envíos del mismo peso, no se generará etiqueta; hay una opción en la misma pantalla de admisión de carta ordinaria que, al seleccionarla, permite introducir el peso total de los envíos. Con ello, el sistema calculará el número de envíos y el importe total a cobrar al cliente. Estos envíos se cancelan en la oficina si hay medios para ello; en caso contrario, se cursarán al Centro de Tratamiento, en bandeja, según se especifica en el documento de CLASIFICACIÓN Y ROTULACIÓN.



### A.2. Admisión carta ordinaria internacional

Al igual que las cartas ordinarias nacionales, este tipo de envío puede entrar en el circuito a través de los **puestos de admisión de IRIS**, que generan una **etiqueta de franqueo** que se adhiere en la parte superior derecha del envío (para facilitar la clasificación mecánica) o mediante los **buzones ubicados en la propia oficina**.

La ruta de la operativa de admisión en **IRIS > Inicio > Admisión > Envíos Postales > Cartas > Ordinaria**.

Estos envíos no requieren impreso de imposición y su entrega se realiza sin que quede constancia escrita de la entrega.

**IMPORTANTE:** En la admisión, además del país al que va dirigida, se ha de preguntar al cliente por el contenido de la carta, porque la admisión en IRIS será diferente dependiendo del país y de si el contenido es documento o es mercancía.

### CARTAS DIRIGIDAS A PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA

- Carta menor o igual de 250 gramos: el puesto de admisión de IRIS genera una **etiqueta mediana de franqueo sin código de barras**.
- Carta mayor de 250 gramos: el puesto de admisión de IRIS genera una **etiqueta de franqueo con código de barras** que comienza por **ORD**.

### CARTAS DIRIGIDAS A TERCEROS PAÍSES

Siempre se ha de preguntar al cliente por el contenido del envío, si se trata de documentos o de mercancía (no debe confundirse con MMPP, ya que en este caso el envío siempre ha de ir certificado) porque ha de seleccionarse el *check* (documentos o mercancía) en la pantalla.

The screenshot shows the IRIS system interface for 'Carta Ordinaria'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Admisión > Envíos Postales'. The main title is 'Carta Ordinaria'. The interface is divided into several sections:

- Características del envío:**
  - Peso: 200 gr
  - País: USA (ESTADOS UNIDOS)
  - Urgente:
  - No normaliz.:
  - Documentos:  (selected)
  - Mercancía:
  - Urbano:
  - Interurbano:
  - Imprimir etiqueta:
  - Nota: Hasta 30 envíos SI se imprime etiqueta de franqueo
- Importe:**
  - Admisión masiva, "solo envíos mismo peso":
  - Peso Total: [input field]
  - Nº envíos: 1
  - Precio base: 10,25
  - Franqueo inicial: 0,00
  - Total a pagar: 10,25
- Servicios Relacionados:**
  - Últimos Servicios
  - Cliente Tarjeta
  - Nuevo Cliente
  - Total Bolsa: [input field]
  - Cobrar Bolsa
  - Gestor Turnos
  - Automático:

Buttons 'Aceptar' and 'Cancelar' are located at the bottom of the main form area.

En todas las cartas para terceros países, el sistema generará la **etiqueta grande con código de barras que empieza por US**, con el **CN22 incluido**, en la que aparecerán remitente, destinatario y contenido del envío, que ha de ser el detalle correcto del mismo, una vez preguntado al cliente por el contenido y el valor de la mercancía.

Las cartas con mercancía a terceros países siempre se han de admitir de forma unitaria para poder generar la etiqueta correspondiente, que es única para cada envío, o desviarlas a otro producto de mayor valor, pero también de admisión unitaria.

### Glosario

**CN22:** Declaración aduanera simplificada para los envíos fuera de la zona aduanera de la UE.

**Las cartas admitidas en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra con mercancía** siempre llevarán la **etiqueta grande, con código de barras que empieza por US, con CN22 incluido**, en la que aparecerán remitente, destinatario y contenido del envío, que ha de ser el detalle correcto del mismo, una vez preguntado al cliente por el contenido y el valor de la mercancía.

Toda carta con mercancía que no se admita como se detalla será devuelta al remitente; de ahí la importancia de preguntar al cliente por el contenido del envío y admitir correctamente para que se genere la etiqueta correspondiente.

		UNIÓN EUROPEA	TERCEROS PAISES	
			DOCUMENTOS	MERCANCÍAS
≤ 250 g		<p>Pequeña Sin código de barras.</p>		<p>Grande Con CN22 incluido y detalle de remitente, destinatario y contenido del envío. Con código de barras que comienza por US.</p>
	> 250 g	<p>Mediana Con código de barras ORD.</p>		

## Glosario

### Las declaraciones CN22 y CN23:

Son documentos aduaneros obligatorios que se deben adjuntar al paquete en los envíos con destino fuera de la UE. Estos impresos contienen información relativa a los productos que se están enviando: contenido del paquete, valor de dichos bienes e información sobre el remitente, el destinatario y otras posibles partes implicadas en el proceso de envío.

Las **Cartas Ordinarias Internacionales**, admitidas en todo el territorio y dirigidas a terceros países, pueden estar sujetas a trámites aduaneros si su contenido es diferente a documentos. Por tanto, es obligatorio que las admisiones unitarias en IRIS se hagan seleccionando mercancías y el sistema generará una etiqueta grande con dirección, remite y CN22. Las cartas admitidas por albarán deberán llevar el CN22 debidamente cumplimentado.

El CN23 no se encuentra en el catálogo de impresos, por lo que no es posible solicitarlo en el pedido ordinario de impresos de Oficina. No obstante, está publicado en Conecta, desde allí, las Oficinas podrán descargarlo si necesitan facilitarlo a algún cliente. El impreso es editable, por lo que puede rellenarse en el ordenador.

La utilización del formulario CN22 o del CN23 dependerá del peso y el valor del paquete que se vaya a enviar. Además nos evitaremos problemas de posibles retenciones del envío tanto a la salida de España como a la entrada del país de destino.



**NOTA:** Al grabar cartas destinadas a diferente régimen fiscal y siempre que el contenido no sean documentos, hay que completar en IRIS la pestaña «Contenido del envío». En este caso aparecerá un desplegable con la descripción de multitud de mercancías, pero si en algún caso no aparece la mercancía en el desplegable, el exportador deberá conocer el número tarifario y, en este caso, se introducirá este número en el campo «Nº tarifario» (tiene 6 cifras); si dicho número es correcto, se habilitará el campo «Descripción» para escribir en él el nombre de la mercancía.

### A.3. Admisión carta urgente nacional

Las cartas urgentes nacionales se **admiten en la oficina a través de IRIS**, y en el proceso de admisión el sistema genera el número, que aparecerá en la etiqueta de franqueo. El número para el cliente aparecerá también en el *ticket* de caja.

La ruta de la operativa de admisión en **IRIS > Inicio > Admisión > Envíos Postales > Cartas > urgente**.



Las cartas urgentes nacionales **admitidas en oficinas auxiliares o servicios rurales** han de llevar una etiqueta autoadhesiva en el ángulo superior izquierdo del anverso. En ella figura la inscripción «CARTA URGENTE NACIONAL», el número y el código de barras que identifica cada uno de los envíos. La parte izquierda de la etiqueta se adherirá a la carta y la parte derecha se desprenderá y se entregará al cliente, quien podrá utilizarlo para el posterior seguimiento del envío.



#### A.4. Admisión de carta certificada nacional e internacional

La **carta certificada** puede tener ámbito nacional (España y Andorra) o internacional. Además, puede admitirse con **servicios adicionales**:

- Aviso de recibo (para nacional también: Prueba de entrega electrónica (PEE)).
- Notificación (solo para nacional).
- Valor declarado (países que admitan este servicio).
- Reembolso (países que admitan este servicio).
- Entrega en propia mano (según país).

Las Cartas Certificadas Internacionales, admitidas en la Península e Islas Baleares dirigidas a países no pertenecientes a la Unión Europea, o a destinos nacionales como Ceuta, Melilla y Canarias o desde Ceuta, Melilla, Andorra e islas Canarias a cualquier destino, pueden estar sujetas a trámites aduaneros, por lo que para **todas aquellas cartas cuyo contenido no sea documentos, será obligatorio que vayan acompañadas del CN22** debidamente cumplimentado, en las admitidas por albarán; **o bien el CN23** que genera el sistema en las admitidas de forma unitaria.

Al terminar la admisión de las cartas certificadas se genera el CN23, que ha de firmar el cliente y deberá acompañar al envío en bolsa transparente para poder comprobar el contenido de las mismas.

Estos documentos se encuentran en Conecta para que puedan descargarse y entregar a los clientes de admisiones por albarán.

El cliente debe **acondicionar los envíos** de la siguiente forma:

- En un envase que garantice la integridad del contenido y respetando el peso y dimensiones mínimas y máximas establecidas para cada tipo de producto.
- Los sobres no pueden ir cerrados con cinta adhesiva ni presentar señales de haber sido abiertos y vueltos a cerrar.
- Los datos de remitente y destinatario no pueden ir escritos a lápiz.
- El dato remitente es obligatorio, salvo en los certificados dirigidos a concursos literarios, en estos casos, cuando se vaya a generar la etiqueta grande, se ha de marcar en la pantalla de datos de remitente y destinatario el *check* «ocultar datos de remitente», para que no salgan impresos en la etiqueta, pero sí queden grabados en el sistema.

Una vez realizadas las comprobaciones anteriores, se realizará la admisión según lo siguiente:

##### • ADMISIÓN INDIVIDUALIZADA

Se considera admisión individualizada cuando el cliente presenta envíos para realizar admisiones de una en una, y se dé a grabar todos los datos del envío.

Se accederá a **IRIS > Admisión > Envíos postales > Cartas > Certificada**, se grabarán todos los datos de destinatario y remitente, y se seleccionará el *check* de *e-mail*, para introducir el correo electrónico del cliente, siempre que desee recibir el formulario de admisión por este medio.

Una vez terminada la grabación de los datos, se pulsará **ACEPTAR** y el sistema lanzará la imagen de la tableta digitalizadora para que el cliente compruebe los datos grabados y firme la aceptación de los mismos.

Si los envíos que se admiten han sido recogidos por reparto o los ha depositado el cliente, en la tableta digitalizadora existe la opción de elegir que sean admitidos *a posteriori*, para que quede constancia de esta forma de admisión en el formulario.

Cuando un cliente habitual presente varios envíos, se le recomendará que utilice el formulario *online* en la web de Correos para posteriores entregas.

Al grabar el envío en IRIS **se generará la etiqueta y se adherirá**, preferentemente en el ángulo superior derecho, de modo que la etiqueta no perjudique la claridad de la dirección; al terminar dicha admisión, el sistema generará un formulario que se entregará o se le enviará por *e-mail*.

#### • ADMISIÓN MÚLTIPLE NACIONAL

Si el cliente trae los envíos con una relación, deberá utilizar el formulario publicado en Conecta.

**Una vez admitidos** todos los envíos de forma múltiple (por rango o de uno en uno), al pulsar «Aceptar» para finalizar la admisión en IRIS, se generará un documento por la impresora del sistema con una relación de los envíos admitidos y con el **Condicionado General de Servicio** en el reverso, que se entregará al cliente.

#### • ADMISIÓN POR PREGRABADOS

Este procedimiento de admisión es aplicable **cuando el cliente presenta los envíos habiéndolos grabado en el formulario *online* de la web.**

En este caso, el cliente deberá presentar:

- El **código que le ha generado el sistema** y que es necesario para comenzar la admisión.
- Los **envíos correctamente acondicionados y preferentemente ordenados por código postal de menor a mayor, para adherir las etiquetas que genera IRIS** en el momento de la admisión.

Al grabar el envío en IRIS se generará la etiqueta y se adherirá, preferentemente en el ángulo superior derecho, de modo que la etiqueta no perjudique la claridad de la dirección; al terminar dicha admisión, el sistema generará un formulario que se entregará o enviará por *e-mail* al cliente.

**NOTA:** En la admisión con el valor añadido «reembolso» en envíos nacionales, el importe y la palabra reembolso ya aparecen en la etiqueta que genera el sistema (siempre genera la etiqueta grande), por lo que no es necesario identificar el envío con ninguna otra etiqueta.

En la admisión con el valor añadido reembolso en envíos internacionales, para los países que lo soporten, se ha de rellenar el formulario TFP.3 que deberá acompañar al envío introducido en una bolsa transparente y, además, se ha de adherir siempre en el anverso del envío la etiqueta naranja (forma triángulo) que llevará la palabra «**Reimbursement**».

**NOTA:** La admisión internacional no soporta la admisión múltiple.

## Glosario

**TFP.3:** Formulario de giro de reembolso internacional.



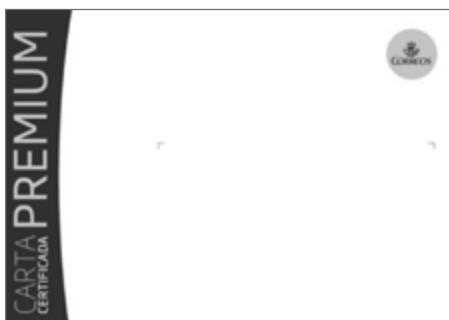
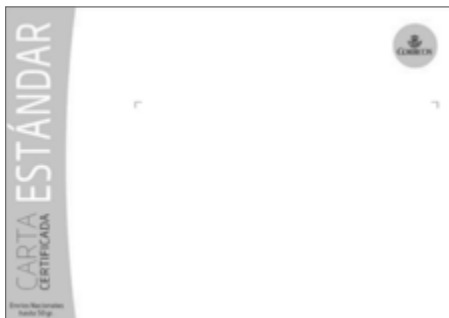
<b>RECEPCIÓN</b> Si lo que sufre declara que el envío recibido lo es tal como se declara: <input type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Refusado		<b>CERTIFICADO</b> MODO DE LA DIFERENCIA DE ENTREGA O DESESTADO	
BÚSQUEDA DE CERTIFICADO NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECEPTOR: _____ FECHA: _____ DNI DEL RECEPTOR: _____ FIRMA DEL RECEPTOR: _____		<b>ENTREGA DOMICILIARIA</b> NPT (SEMA CERTIFICADO)* 1. Entregado a Domicilio 2. Dirección Incorrecta 3. Ausente/Reporte. Se dejó aviso legado en bucle 4. Desconocida 5. Falta de clave 6. Refusado 7. No se hace cargo	
OFICINA NPT (SEMA CERTIFICADO)* 8. Entregado 9. No enviado			

<b>DESTINATARIO DEL ENVÍO: RELLENAR POR EL CLIENTE EN MAYÚSCULAS</b> DNI: _____ Dirección: _____ C.P. y Provincia: _____ Teléfono: _____	
<b>REMITENTE DEL ENVÍO: RELLENAR POR EL CLIENTE EN MAYÚSCULAS</b> DNI: _____ Dirección: _____ C.P. y Provincia: _____ Teléfono: _____	

Administración de Correos de origen / Administration des postes d'origine <b>ESPAÑA</b> <b>ESPAGNE</b>		CN 07	
Oficina de depósito / Bureau de dépôt Destinatario del envío / Destinataire de l'envoi		AVISO de recibo/de entrega/de pago/de inscripción AVIS de réception/de livraison/de paiement/d'inscription	
Clase de envío / Nature de l'envoi <input type="checkbox"/> Prioritario/air / Prioritaire/air <input type="checkbox"/> No prioritario/impresso / Non Prioritaire/Impresso <input type="checkbox"/> Encomenda / Colis		A.R. Servicio de Correos / Service des postes Sello de la oficina que devuelve el aviso / Timbre du bureau renvoyant l'avis	
Certificado / Reconnu <input type="checkbox"/> Entrega registrada / Livraison suivie <input type="checkbox"/> Valor declarado / Valeur déclarée		Prioritario / Por avión	
N.º del envío / N.º de l'envoi Importe / Montant €		Devolver a / Renvoyer a Nombre o razón social / Nom ou raison sociale	
A completar en destino / A compléter à destination El envío amba indicado: Se debidamente / L'envoi mentionné se déssous à dû déssous		Calle y n.º / Rue et n.º	
entregado / remis Fecha y firma / Date et signature		Localidad y país / Localité et pays	

Tazón / Coupon Expedidor del Envío / Expéditeur de l'envoi		<b>ESPAÑA / ESPAGNE</b> Destinatario del envío / Destinataire de l'envoi		<b>GIRO DE REEMBOLSO INTERNACIONAL</b> <b>MANDAT DE REMBOURSEMENT INTERNATIONAL</b>		TFP3 Indicaciones de la oficina de emisión / Indications du bureau d'émission	
Identificación/N.º del envío / Identification/N.º de l'envoi		Nombre y dirección del beneficiario del importe del reembolso / Nom et adresse du bénéficiaire du montant du remboursement		Identificación/N.º del envío / Identification/N.º de l'envoi		N.º de emisión / N.º d'émission	
Destinatario del envío / Destinataire de l'envoi		Centro de cheques o banco y n.º / Centre de chèques ou banque et n.º de compte		Fecha / Date		Firma / Signature	
Moneda / Monnaie Importe en cifras / Montant en chiffres		Moneda / Monnaie Importe en cifras / Montant en chiffres		Sin Gastos de emisión / Sans Frais d'émission		Tipo de cambio / Cours du change	
Sello de la oficina de emisión / Timbre du bureau d'émission		N.º de identificación normalizada del giro (código de banco) / N.º d'identification normalisée du mandat (code à banque)		Suma depositada / Somme versée		N.º de referencia / N.º de référence	





### A.5. Admisión de carta certificada tarifa plana

En la opción de **carta certificada tarifa plana**, el envío certificado va acompañado de sobre por el mismo precio. Hay dos modalidades:

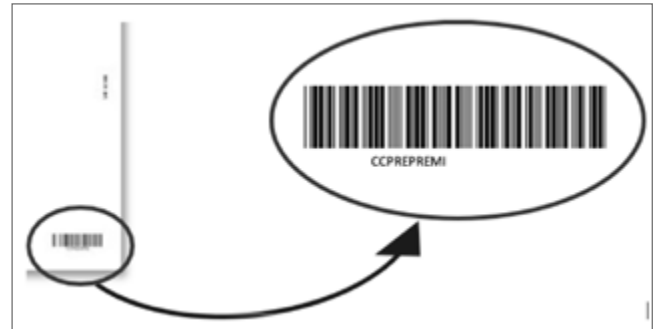
- **Carta certificada Estándar:** carta certificada de hasta 50 g.
- **Carta certificada Premium:** incluye carta certificada de hasta 100 g, con valor declarado de 100 € y con Prueba de Entrega Electrónica (PEE) de 5 años. Actualmente, IRIS permite incorporar como valor añadido el reembolso, la ampliación de la PEE a 10 años o 15 años y subir el importe del valor declarado subiendo a bolsa la diferencia por estos valores añadidos.

Una vez elegido el producto Carta Certificada en IRIS, en la pestaña características del envío **se elige el modelo de tarifa plana que el cliente desee en función de sus necesidades y de las características de estos** (Estándar o Premium), teniendo en cuenta que **siempre son de ámbito nacional**. Será necesario rellenar los datos del destinatario y remitente en el apartado correspondiente; en el caso de la opción Premium, como lleva incluido en el precio el servicio adicional de PEE, el cliente deberá aportar una dirección de correo electrónico en el momento de la admisión.

Importe		Franqueo inicial unitario	
Nº envíos	1		
Precio base	4,60		0,00
Aviso de recibo	0,00		
Notificación	0,00		
Reembolso	0,00	Falta franqueo	4,60
Valor declarado	0,00	<b>Total a pagar</b>	<b>4,60</b>
<b>Total</b>	<b>4,60</b>		

### A.6. Admisión de carta certificada prefranqueada premium

Se trata de una carta certificada de ámbito nacional, de hasta 100 g de peso, valor declarado de 100 € y con PEE. **En primer lugar se deberá realizar la venta del producto** a través del menú de **Admisión > Venta de productos**, capturando con el lector el código que figura en el reverso del sobre.



**Selección de productos**

**Venta**     **Devolución**    **UPU**

**Código:**

**Producto:**

**NºSerie:**

**Uds. disponibles:**

**Precio:**

**Cantidad:**

**Total:**

**Realizada la compra del prepagado, se procederá a la admisión de la carta certificada.** Se accederá a través del menú de **Admisión de IRIS a Envíos Postales**. Se capturará el peso (máximo 100 g) y **se seleccionará «Carta Certificada»** anotando el código postal y si contiene MMPP.

**Correos IRIS**    Inicio > Admisión > Envíos Postales

**Envíos Postales**

Cartas    Paquetes

**Características del envío**

**Peso:**  gr

**Ámbito:**

**CP Destino:**

**País:**

**Urbano**     **Interurbano**

**Modalidades**

Aviso de recibo

Reembolso

Asegurado

**Info. Envío**

No normaliz.

**¿Tiene Mercancías Peligrosas?**

**S**     **N**

**Código de envío\* o N° Referencia**

\* (Sólo para envíos pre-registrados)

**Envíos compañías**

**Ordinaria**

**Urgente**

**Certificada**

**Urg.Certificada**

**Voto por Correo**

**Servicios Relacionados**

- Mantenimiento Certificados
- Línea Económica

**Últimos Servicios**

- Carta Certificada
- Venta de Productos

**Cliente Tarjeta**

**Total Bolsa**

**Gestor Turnos**



A continuación, **se marcará la casilla de «Prepagado»** en la pestaña de Características de envío y se leerá con el lector óptico el código que figura en el anverso del sobre en el apartado «Admisión Unitaria».

**El importe del envío que sube a la bolsa del usuario es de 0,00 € ya que se habrá abonado con la venta previa del embalaje.** Se informará de los datos de destinatario y remitente, y se cobrará la bolsa. Actualmente, IRIS permite la ampliación de la PEE a 10 años o 15 años pero no se puede ampliar el importe del valor declarado de 100 €.

Características envío	Datos destinatario/remitente	Contenido del envío																																
<b>Peso:</b> 98 gr <b>Ámbito:</b> Península y Baleares <b>CP Destino:</b> 28014 <input type="checkbox"/> Fijar CP <b>País:</b> ESP <input type="checkbox"/> ESPANA <input checked="" type="radio"/> Urbano <input type="radio"/> Interurbano ¿Tiene Mercancías Peligrosas? <input type="radio"/> S <input checked="" type="radio"/> N	<input type="checkbox"/> No normalizado <input type="checkbox"/> Aviso de recibo <input type="checkbox"/> Valor declarado <input type="checkbox"/> Reembolso <input type="checkbox"/> Ref. M11A	<input type="checkbox"/> Notificación <input checked="" type="checkbox"/> <b>Prepagado</b> <input type="checkbox"/> PEE <input type="checkbox"/> Fijar importe Imprimir etiqueta <input checked="" type="checkbox"/> Pequeña <input type="checkbox"/> Grande <input checked="" type="radio"/> Etiquetadora <input type="radio"/> Imp. Laser Firma Digital <input checked="" type="checkbox"/> Digitalización <input checked="" type="checkbox"/> Email Introduzca Email: prueba@correos.com <input type="radio"/> Sobre tarifa plana																																
<b>Admisión múltiple</b> <input checked="" type="button"/> Admisión múltiple	<b>Admisión unitaria</b> [D0E8C000000040] x	<b>Validación</b> <input type="radio"/> Validar M11A <input type="radio"/> Relación																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Importe</th> <th colspan="2">Franqueo inicial unitario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nº envíos</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Precio base</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Aviso de recibo</td> <td>0,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Notificación</td> <td>0,00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reembolso</td> <td>0,00</td> <td>Falta franqueo</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Valor declarado</td> <td>0,00</td> <td><b>Total a pagar</b></td> <td><b>0,00</b></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>0,00</b></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Importe		Franqueo inicial unitario		Nº envíos	1			Precio base	0,00		0,00	Aviso de recibo	0,00			Notificación	0,00			Reembolso	0,00	Falta franqueo	0,00	Valor declarado	0,00	<b>Total a pagar</b>	<b>0,00</b>	<b>Total</b>	<b>0,00</b>			
Importe		Franqueo inicial unitario																																
Nº envíos	1																																	
Precio base	0,00		0,00																															
Aviso de recibo	0,00																																	
Notificación	0,00																																	
Reembolso	0,00	Falta franqueo	0,00																															
Valor declarado	0,00	<b>Total a pagar</b>	<b>0,00</b>																															
<b>Total</b>	<b>0,00</b>																																	
<input type="button"/> Aceptar		<input type="button"/> Cancelar																																

## Glosario

### Aviso de recibo

**(AR):** Valor añadido que pueden llevar algunos envíos certificados. Es un documento que lleva adherido el envío y que debe ser firmado por el destinatario, y posteriormente devuelto al remitente. Su función es acreditar ante el remitente la entrega, con expresión de fecha y datos personales, de un envío.

### A.7. Admisión de notificaciones

La notificación es una **carta certificada nacional con el valor añadido «Notificación»**, lo que significa que ha de llevar adherido un AR de notificación y habrá dos intentos de entrega en reparto. Si no se pudiese entregar, pasará como avisada a la oficina donde permanecerá siete días naturales, a partir de los cuales se devolverá si no ha sido recogida por el destinatario.



- Si las notificaciones han sido prerregistradas en algún sistema, se admitirán con la etiqueta que traigan, pues los sistemas ya las codificarán correctamente.

The screenshot shows the IRIS web interface for 'Envíos Postales'. The main section is 'Características del envío'. It includes fields for 'Peso' (20 gr), 'Ámbito' (Península y Baleares), 'CP Destino' (28004), and 'País' (ESP). There are checkboxes for 'Modalidades' (Aviso de recibo, Reembolso, Asegurado) and 'Info. Envío' (No normaliz., ¿Tiene Mercancías Peligrosas?). A red circle highlights the 'Código de envío\* o Nº Referencia' field, with a note below it: '\* (Sólo para envíos pre-registrados)'. Below this are buttons for 'Ordinaria', 'Urgente', 'Certificada', and 'Urg. Certificada'. On the right, there are sections for 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios', 'Cliente Tarjeta', 'Total Bolsa', and 'Gestor Turnos'.

- Si el cliente presenta notificaciones de pago al contado y para admisión unitaria, habrá que seleccionar este valor añadido en IRIS, diferenciando si es Notificación administrativa o Notificación judicial (en esta, el remitente siempre es un juzgado), y el sistema generará la etiqueta con la nomenclatura correcta.

The screenshot shows the IRIS web interface for 'Carta certificada'. The main section is 'Características envío'. It includes fields for 'Peso' (20 gr), 'Ámbito' (Península y Baleares), 'CP Destino' (28004), and 'País' (ESP). There are checkboxes for 'No normalizado', 'Aviso de recibo', 'Notificación Judicial', 'Prepagado', 'Valor declarado', 'PEE', 'Reembolso', 'Fijar importe', 'Ref. M11A', 'Venta con estampilladora', 'Imprimir etiqueta', 'Pequeña', 'Grande', 'Firma Digital', 'Digitalización', 'Email', and 'Sobre tarifa plana'. The 'Notificación' checkbox is checked. Below this are buttons for 'Ordinaria', 'Urgente', 'Certificada', and 'Urg. Certificada'. On the right, there are sections for 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios', 'Cliente Tarjeta', 'Total Bolsa', and 'Gestor Turnos'.

- Si el cliente es de pago al contado, pero las trae para admisión múltiple, ha de presentarlas con la etiqueta de Notificación administrativa (NA) o la de Notificación judicial (NJ).
- Si el cliente es de contrato, ha de presentar las notificaciones acompañadas de albarán para su admisión en IRIS y los envíos deberán traer adherida una etiqueta que los identifique, de Notificación administrativa (NA), o de Notificación judicial (NJ).

**NOTA:** Y en todos los casos, se acompañarán del correspondiente AR de notificación.

La factura de envíos admitidos en oficina bajo la modalidad de **NOTIFICACIÓN** se realizará, **siempre**, a favor del organismo remitente de los mismos, **nunca** a favor de empresas, entidades o particulares distintos de aquellos que figuren como remitentes de los envíos.

Se emitirá **siempre factura** como justificante de pago, y **no ticket de compra** al depositante.



### A.8. Admisión de carta certificada urgente nacional

#### Ámbito de aplicación nacional (España, Andorra)

Servicios adicionales:

- Aviso de recibo (para nacional también PEE o PEF).
- Valor declarado.

Una vez seleccionada la opción en el sistema **IRIS > Admisión > Envíos postales > Cartas > Certificada Urgente**, la operativa de admisión es la misma que la descrita para la CARTA CERTIFICADA.



**NOTA:** No admite el valor añadido «Reembolso».

### A.9. Admisión por procedimiento administrativo

Para el caso de envíos por procedimiento administrativo, la admisión debe hacerse como **envío registrado**. Correos admitirá solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas:

- Administración General del Estado.
- Administraciones de las comunidades autónomas.
- Entidades que integran la administración local.
- Entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de cualquiera de las Administraciones Públicas, cuando ejerzan potestades administrativas. En este último caso de encuentran los colegios profesionales, si bien estos actúan con una doble naturaleza, pública y privada, y solo cuando ejerzan potestades administrativas les puede ser de aplicación la normativa recogida en el artículo 31 del Reglamento de Prestación de los Servicios Postales, haciendo la observación al remitente de que la eficacia legal de tal estampación puede ser nula cuando la actividad del Colegio esté dentro del ámbito privado.

La admisión se realizará conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, siguiendo los pasos que se detallan a continuación:

- Las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a los órganos de las Administraciones públicas a través de Correos se presentarán en sobre abierto.
- El empleado que admita el envío hará constar con claridad, en la cabecera de la primera hoja del documento que se quiera enviar y en el resguardo justificativo de admisión, el nombre de la oficina y la fecha, el lugar, la hora y minuto de admisión.

- A petición del remitente, el empleado hará constar estos datos del envío en la primera página de la copia, fotocopia u otro tipo de reproducción del documento principal que se quiera enviar, previa comparación de su identidad con el original.
- El propio remitente cerrará el sobre en presencia del empleado.
- El empleado formalizará y le entregará el formulario de admisión.

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

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

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

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

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

## **B) Admisión de paquetería**

Es conveniente identificar primero las necesidades del cliente para poder ofrecer el producto que más se adecue a sus necesidades y comprobar que puede circular por correo.

Se deberá seleccionar el tipo de producto atendiendo a **criterios de urgencia y economía**. En estos productos se pueden dar valores añadidos, como seguro, reembolso, PEE, o AR. Hay que tener especial atención con Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra por las posibles implicaciones con las aduanas.

Desde **IRIS > admisión > envíos postales**, en la **pestaña de paquetería**, señalando las distintas características del producto e incorporando valores añadidos y servicios adicionales, encontramos las distintas formas de admitir la paquetería:

- Admisión de la paquetería nacional.
  - Paq 10, 14 y 24 h de Correos Express.
  - Paquete Premium.
  - Paquete Estándar (Paq Peregrino y Paq Bicicleta).
  - Paquete Azul.
  - Paquete Ligero.
- Admisión de logística inversa.
- Admisión de paquetería prerregistrada.
- Admisión de paquetería con tarifa plana.
- Admisión de la paquetería internacional.
  - Paquete Internacional Standard Internacional y Paquete Intenacional Económico.
  - Paquete Internacional Premium.
  - Paquete Internacional Light.
- Admisión de paquete de libre servicio internacional.



### Documentación a adjuntar en paquetería para envíos entre diferentes regímenes fiscales

Al grabar paquetería destinada a diferente régimen fiscal, y siempre que el contenido no sean documentos habrá que completar la pestaña de **IRIS > Contenido del envío**.

En este caso aparece un desplegable con la descripción de multitud de mercancías, pero si en algún caso no aparece la mercancía en el desplegable, el exportador deberá conocer el número tarifario y, en ese caso, se introducirá dicho número en el campo «Nº tarifario» (tiene 6 cifras); si el número es correcto, se habilitará el campo «Descripción» para escribir en él el nombre de la mercancía.

### B.1. Admisión de paquetería nacional

#### a) Paq 10, 14 y 24 horas

Si el envío es **Urgente** y el cliente necesita **garantía de hora de entrega**.

Antes de ofrecer este producto al cliente hay que cerciorarse de que en efecto se preste este servicio en destino; para ello será necesario abrir la aplicación **Correos Express** e introducir la localidad de destino: la aplicación devolverá un mensaje indicando si hay entrega en la localidad elegida.

La admisión se detalla en el apartado «Admisión Paquetería de Correos Express».

#### b) Paq Premium

Si el cliente no necesita que el envío sea urgente ni requiere de garantía de hora de entrega.

Paq Premium sirve para envíos que necesiten un **plazo de entrega garantizado: 24-48 h**, dependiendo del origen y destino. Pueden ir dirigidos al domicilio del destinatario o a una oficina elegida.

### SERVICIOS ADICIONALES del Paq Premium

- **Entrega exclusiva al destinatario:** el envío solo se entregará previa comprobación de la identidad del destinatario, sin posibilidad de que la entrega se realice a terceros, aunque estos posean autorización o delegación. Esta modalidad de entrega no admite empresas o personas jurídicas como destinatarios del envío. Siempre deberán ser personas físicas.
- **Prueba de entrega:** para clientes de oficina pago al contado:
  - **PEE:** prueba de entrega electrónica que recibe el remitente quien previamente ha facilitado un *e-mail* de contacto.
  - **AR:** aviso de recibo para confirmar por vía postal la entrega o intento de entrega de envío.
  - **E-AR (POD) para clientes con contrato:** nuevo aviso de recibo electrónico (E-AR) como prueba de entrega (POD) que incluye la devolución de la imagen digitalizada del aviso de recibo con todos los datos de la entrega.
- **Reembolso electrónico:** entrega del envío previo abono del importe fijado por el cliente hasta 999,99 € para ingreso en cuenta. Si el abono del importe cobrado se ha de realizar en el domicilio del remitente, el importe solo puede ser, como máximo, de 499,99 €.
- **Seguro adicional:** contratación de un seguro adicional, con cobertura a todo riesgo y un límite máximo de 6.000 €.
- **Seguimiento y Control:** mediante el intercambio de ficheros con información de las condiciones de entrega de los envíos, incidencias y resultados finales de las entregas, para clientes de contrato.

El Paq Premium no se admite por albarán. Su admisión siempre es unitaria y con grabación de datos de remitente y destinatario en IRIS.

Opcionalmente, el cliente puede adquirir en la oficina un **embalaje con Tarifa Plana de paquetería:** sobre acolchado, sobre rígido, caja mediana y caja grande, a un precio fijo y con el límite de peso establecido para el producto.

Al **embalaje Paq Premium Tarifa Plana** se le puede añadir seguro adicional y reembolso (el reembolso en este caso puede ser como máximo de 200 €).

### c) Paq Estándar

El cliente no necesita que el envío sea urgente ni precisa de garantía de entrega.

Para envíos que no necesiten un **plazo de entrega garantizado de 48-72 h**, dependiendo del origen y destino. Pueden ir dirigidos al domicilio del destinatario, a la oficina de referencia del destinatario o a una oficina elegida.

### SERVICIOS ADICIONALES del Paq Estándar

- **Entrega exclusiva al destinatario:** el envío solo se entregará previa comprobación de la identidad del destinatario, sin posibilidad de que la entrega se realice a terceros, aunque estos posean autorización o delegación. Esta modalidad de entrega no admite a empresas o personas jurídicas como destinatarios del envío. Siempre deberán ser personas físicas.

- **Prueba de entrega:**

- Para clientes de oficina con pago al contado:
  - **PEE**, se grabará un *e-mail* de remitente y este recibirá un correo con la prueba de entrega.
- Para clientes de contrato:
  - **PEE**.
  - **E-AR (POD)**: nuevo aviso de recibo que incluirá la devolución de la imagen digitalizada del aviso de recibo con todos los datos de la entrega.

- **Reembolso electrónico:** entrega del envío previo abono del importe fijado por el cliente hasta 999,99 € para abono en cuenta. Si el abono del importe cobrado se ha de realizar en el domicilio del remitente, el importe podrá ser, como máximo, de 499,99 €. Es posible contratar un seguro adicional, con cobertura a todo riesgo y un límite máximo de 6.000 €.
- **Seguimiento y Control:** mediante el intercambio de ficheros con información de las condiciones de entrega de los envíos, incidencias y resultados finales de las entregas, para clientes de contrato.

El Paq Estándar no se admite por albarán. Su admisión siempre es unitaria y con grabación de datos de remitente y destinatario en IRIS.

Opcionalmente el cliente puede adquirir en la oficina un **embalaje con Tarifa Plana de paquetería**: sobre acolchado, sobre rígido, caja mediana y caja grande, a un precio fijo y con el límite de peso establecido para el producto.

Al **embalaje Paq Estándar Tarifa Plana** se le puede añadir «Seguro adicional» y «Reembolso» (el reembolso en este caso solo puede ser como máximo de 200 €).

**NOTA:** Los clientes del programa Post-Libris deben utilizar el Paq Estándar Oficina Elegida (PS) para poder acogerse a los descuentos publicados en tarifas.

Dentro de la admisión del Paq Estándar se ofrecen dos **productos específicos de El Camino de Santiago**:

- **Paq Peregrino:** envío del equipaje al destino o etapa solicitada, que incluye la opción de almacenaje en lista durante un periodo de 15 días, con opción de contratar previamente una ampliación de 30, 40 o 75 días.
- **Paq Bicicleta:** el producto incluye el envío a destino, el embalaje adaptado para la bicicleta y un seguro de 300 €, que el cliente podrá ampliar si lo desea (abonando la diferencia).



La modalidad de entrega será en la oficina elegida, y el tiempo en lista de 15 días (modificable a 20, 30 y 60 días).

#### d) Paquete Azul

Para el cliente no es urgente el envío ni quiere elegir un punto de entrega

Para envíos nacionales no urgentes y de hasta 20 kg de peso, que puede circular con los siguientes valores añadidos:

- Aviso de recibo.
- Reembolso.
- Valor declarado.
- PEE.

#### GRABAR DATOS EN IRIS DE LA PAQUETERÍA

Para la **admisión de la paquetería nacional en IRIS** se han de grabar todos los datos del envío en el sistema; también se ha de solicitar al cliente el *e-mail* si desea que se le entregue por este medio el formulario de admisión. Al dar de alta el envío, aparecerán en la tableta digitalizadora los datos del envío, el cliente verificará que son correctos, firmará el conforme y la aceptación del condicionado. El número de envío lo generará el sistema una vez se haya dado de alta en IRIS.

Se deberá **adherir etiqueta la generada por IRIS** una vez dado de alta el envío. En la etiqueta que genera el sistema aparece el número, y deberá adherirse al paquete de forma que quede perfectamente legible ya que en ella van los datos necesarios para el curso, entrega y seguimiento del envío. Si el Paquete Azul es de clientes con contrato admitido por albarán, la etiqueta que debe llevar adherida será la etiqueta de P Azul.

Cuando el envío haya sido admitido en IRIS y se haya impreso la etiqueta, el sistema generará el **formulario digital**, para entregar al cliente o enviárselo por *e-mail*, si ha facilitado el *e-mail*. En el formulario aparecerán todos los datos grabados en IRIS:

- Datos del remitente.
- Datos del destinatario.
- Producto.
- Número de envío.
- Oficina de admisión.
- Importe del envío.
- Fecha de Admisión.
- Peso volumétrico.
- Valores añadidos, si los tiene.

Al generarse el formulario digital, la firma va embebida ya que el cliente habrá firmado en la tableta digitalizadora.

### e) Paq Ligero

Este tipo de envío no admite valores añadidos.

Producto que, en oficinas, solo puede ofrecerse y admitirse a clientes de Tarjeta Más Cerca. Para admitir un Paq ligero a clientes de contrato deberá venir prerregistrado. Orientado a los pequeños envíos, para las ventas de bajo valor y pesos y dimensiones muy pequeños (**máximo 2 kg**), pensado primordialmente para el e-commerce y en el sector editorial, para el transporte de sus envíos promocionales.

La entrega se hará en domicilio, preferentemente en el buzón del destinatario; de no producirse la entrega, pasará a oficina para la recogida por parte del destinatario.

### B.2. Admisión de logística inversa

Producto especialmente pensado para devoluciones de particular a empresa de forma que los destinatarios de los productos dispongan de un canal cómodo y accesible para el retorno de los envíos con cargo a un cliente de contrato. Corresponderá al cliente de Correos detraer o no el coste de devolución del importe a reembolsar, de acuerdo con su política de devoluciones.

En cuanto a la forma de pago, será **pago diferido** por el cliente. Estos envíos nunca serán de pago al contado. Aplicable al **Paq Estándar** en todas sus modalidades y al **Paq Premiun**, y **NO llevarán valores añadidos**.

Hay **tres clases de logística inversa**:

- **EPG.** Este tipo de devolución se realiza para envíos de importación relacionados con el correo e-commerce, entre determinados Operadores postales de distintos países del grupo European Parcel Group (EPG). La numeración de estos envíos comienza por **CZ**. **No se admitirán devoluciones del comercio electrónico EPG desde Canarias, Ceuta y Melilla.**
- **Envíos prerregistrados: LI, L3.**
- **Envíos sin prerregistro: SN.**

**NOTA:** NUNCA deberán cursarse sin darse de alta en IRIS.

El **remitente de la logística inversa** podrá presentarse con el envío bajo las siguientes modalidades:

- Con etiqueta preimpresa.
- Sin etiqueta y con código de envío (LI....XX o L3....XX) facilitado por el remitente. La impresión de la etiqueta se realiza en la Oficina.

- Sin etiqueta y con referencia interna del cliente. La impresión de la etiqueta se realiza en la Oficina.

El admisor registrará en IRIS el código de envío o referencia interna de autorización para verificar que se dispone de información prerregistrada en el sistema y que esta se encuentra vigente, es decir, que no ha vencido el plazo informado por el cliente para la admisión del envío. Además, **procederá a comprobar el acondicionamiento** general de los envíos, estado, peso, dimensiones máximas y mínimas, claridad de la etiqueta y código de barras.

El sistema de admisión **comprobará si en el prerregistro viene autorizado el uso de embalajes**, en cuyo caso informará al admisor para que en este caso elija el embalaje permitido más apropiado al envío, y procederá a marcar dicho tipo de embalaje en el envío para su posible facturación.

En el caso de envíos con destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, **se comprobará que se presenta con la documentación en aduanera** necesaria correctamente cumplimentada.

La existencia de información previa será requisito indispensable para la admisión de los envíos. En caso de que el prerregistro esté caducado, el propio sistema informará en el momento de la admisión de esta circunstancia.

Los **envíos de logística inversa sin prerregistro** siempre empiezan por **SN**. Al no estar prerregistrados, hay que introducir los datos en IRIS para proceder a su admisión. Para estos envíos, siempre hay que acceder por el botón de «Logística Inversa». Para la logística inversa sin prerregistro (SN), el cliente aportará los datos a grabar o la etiqueta preimpresa.

Permite la venta de embalajes asociados al producto y siempre a cargo de un contrato, por lo que nunca hay que cobrar al contado.

Una vez **realizadas las comprobaciones de los datos** que devuelve la aplicación, corregidos si es necesario y grabado el *e-mail* del cliente si este desea recibir el formulario de admisión por este medio, **se aceptará la admisión y el sistema devolverá la imagen de la tableta digitalizadora para que el cliente firme la admisión.**

En el caso de que sean envíos L3, LI o SN, se podrá imprimir la etiqueta si el cliente no la aporta o bien la aportada no está en perfectas condiciones.

Firmada la admisión en la tableta digitalizadora quedará realizada.

### **B.3. Admisión de paquetería prerregistrada**

**Los envíos deberán venir con la etiqueta correspondiente generada por el sistema de prerregistro; siempre** deberán darse de alta de forma unitaria en IRIS, y nunca deberán presentarse a través de albarán. En alguna ocasión, cuando se trate de envíos unitarios o entregas de pocas unidades, pueden no traer la etiqueta generada, pero siempre se deberá **facilitar el número del envío al admisor para que lo introduzca en el sistema y compruebe que los datos son correctos.**

### **CLIENTES PARTICULARES**

Deberán pagar por internet en el momento de prerregistrar los envíos en Mi Oficina. No entrarán en este tipo de envíos los de logística inversa.

Al tratarse de envíos prerregistrados, cuando el cliente va a la oficina de Correos a depositarlos, deberá presentarlos preparados para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente habrá generado a través del sistema de prerregistro.

Los envíos prerregistrados llevan toda la información asociada al envío (datos de destino, remitente, peso, valores añadidos y producto) en la propia etiqueta, por lo que no habrá que adherir ninguna etiqueta identificativa.

No es necesario seleccionar producto. **Se leerá el código de la etiqueta** directamente en el campo de lectura de código, desde **IRIS > Admisión > Envíos Postales**, y el sistema indicará el producto del que se trata.

Si al leer el código de barras el sistema no devuelve información o lanza un mensaje de error que impide la admisión, se informará al cliente y no se admitirán los envíos.

**En ningún caso se deben admitir envíos que no tengan información**, pues todos los envíos se deben cursar con el evento de admisión en IRIS y, para que esto ocurra, antes deben haber sido prerregistrados.

Antes de devolver el envío al cliente se puede consultar en el localizador de envíos, leyendo el código de barras, para verificar que el problema no es de conexión entre sistemas; si tampoco aquí hay información, se deberá devolver al cliente.

## Glosario

**CN23:** Formulario que genera el sistema que recoge la declaración de valor **para la aduana de los envíos de particulares dirigidos a otro régimen fiscal.**

En ella se detalla el contenido del envío, el valor del mismo y los NIF del remitente y destinatario, las instrucciones del cliente indicando que se ha de hacer con el envío en caso de no poderse realizar la entrega. Se genera por duplicado y ha de ser firmado por el cliente. Se introduce en bolsa transparente y esta se adhiere, si es posible, en el anverso de los envíos, doblada de forma que pueda verse el contenido del envío.

**Cuando el sistema devuelve la información del prerregistro, se deberá comprobar que los datos coinciden con la modalidad del envío** que presenta el cliente.

**NOTA:** Cuando el envío que se esté admitiendo ofrezca discrepancias de peso y sea un envío de paquetería, habrá que modificarlo y el sistema imprimirá una nueva etiqueta para reetiquetar el envío y cursarlo con esta etiqueta modificada.

Cuando no haya discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo presentado en la oficina, se aceptará la admisión y si hubiera diferencias, una vez corregidas, también se aceptará. El sistema mostrará la tableta digitalizadora para que el cliente firme la admisión, se genere la etiqueta si es necesario, el formulario de admisión para entregarlo en papel o enviarlo por *e-mail* si el cliente elige esta modalidad de recepción y la documentación que ha de acompañar al envío. Si es internacional o va a otro régimen fiscal diferente, se completará el CN23 por duplicado que deberá firmar el cliente o la etiqueta de comercial de contenido.

Si el envío se marcó en Mi Oficina como pago en efectivo y ha habido que corregir el peso, podrá cargarse la diferencia del importe en la bolsa, y se procederá a cobrar.

Al terminar la admisión, se generará el CN23 por duplicado, que deberá firmar el cliente y acompañar al envío en bolsa transparente.

#### B.4. Admisión de paquetería con tarifa plana

La **tarifa plana relativa al Paq Estándar** se selecciona directamente en la pantalla de admisión seleccionando el producto que se adapte a la necesidad del cliente. **El embalaje estará incluido en el precio del producto.** Los tipos de embalaje disponibles son: sobre rígido grande, sobre acolchado grande, caja pequeña, caja mediana y caja grande.

**NOTA:** Para el Paq Botella y el Paq Bicicleta, el embalaje no está incluido en el precio del Paq; será necesario venderlo previamente en venta de productos de Oficina.

The screenshot shows the 'Correos IRIS' web application interface for shipping package admission. The main navigation bar includes 'Inicio > Admisión > Envíos Postales' and 'Paq Estándar Antes Paq 72'. The interface is organized into several functional areas:

- Valores añadidos:** Contains 'Características del envío' with fields for 'Peso' (25 gr), 'CP Destino' (38001), 'País' (ESP), and 'Peso Volumétrico' (Alto, Ancho, Largo, Peso Vol.). It also includes a '¿Tiene Mercancías Peligrosas?' section with 'S' and 'N' radio buttons, and a 'Documentación DUA' section with options for 'Factura', 'Correos', 'T2LF(<6.000€)', 'Otros', 'Bajo valor', 'CN23', and 'Único envío de la agrupación'.
- Datos del destinatario y remitente:** Includes 'Referencia cliente' with a 'No aporta' checkbox and 'Valor declarado paquetería (ant. Seguro a Todo Riesgo)' set to '101'.
- Contenido del envío:** Features 'Código Envío / Nube de puntos', 'Tipo Franqueo' (set to 'A domicilio'), 'Modalidad de Entrega', and 'Tipo de envío' (set to 'PostLibris'). It also has checkboxes for 'Prefranqueado', 'Reimprimir etiqueta', 'Etiquetadora', and 'Ref. M11A', along with 'Imp. Laser' and 'Firma Digital' options.
- Servicios Relacionados:** Includes 'Últimos Servicios', 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa', 'Cobrar Bolsa', and 'Gestor Turnos' with an 'Automático' checkbox.
- Product List:** A scrollable list of shipping products is visible at the bottom left, including 'SOBRE PAQ72 RIGIDO GRANDE', 'SOBRE PAQ72 RIGIDO PEQUEÑO', 'SOBRE PAQ72 ACOLCHADO GRANDE', 'SOBRE PAQ72 ACOLCHADO PEQUEÑO', 'CAJA PAQ72 GRANDE', 'CAJA PAQ72 MEDIANA', 'PAQ PEREGRINO GRANDE', 'PAQ PEREGRINO PEQUEÑO', 'PAQ BICICLETA NACIONAL', 'PAQ BICICLETA CANARIAS', 'PAQ 1 BOTELLA', 'CAJA PAQ72 MEDIANA RURAL ADMISION', 'PAQ BICICLETA BALEARES', 'PAQ 2 BOTELLAS', 'CAJA PAQ72 GRANDE RURAL ADMISION', 'SOBRE PAQ72 ACOLCHADO GRANDE RURAL ADMISION', 'PAQ 3 BOTELLAS', and 'CAJA PAQ72 PEQUEÑA'.
- Payment Section:** At the bottom right, the 'Franqueo inicial unitario' section shows 'Franqueo inicial' at 0,00 and 'Falta franqueo' at 19,85.

La **tarifa plana relativa al Paq Premium** se selecciona directamente en la pantalla de admisión, seleccionando el producto que se adapte a la necesidad del cliente.

### B.5. Admisión de paquetería internacional

Si el cliente desea enviar mercancías o contenidos voluminosos de ámbito internacional, hay que derivarle a la paquetería internacional. Es suficiente con seleccionar el producto a enviar y el país de destino.



**a) Paquete Internacional Standard y Paquete Internacional Económico**

Para los envíos de mercancías o voluminosos, en los que la urgencia no sea una necesidad del cliente.

Puede incorporar los siguientes valores añadidos:

- Aviso de recibo (según país).
- Reembolso (según país).
- Valor declarado (hasta 3.000 €, según país).

Cuando se elija el valor añadido reembolso, siempre deberá cumplimentarse el formulario TFP3 que ha de acompañar al envío introduciéndolo en una bolsa transparente y además se identificará el envío con la etiqueta triangular (color naranja) en la que aparece la palabra «Reimbursement», que se colocará junto a la etiqueta de dirección.

**b) Paquete Internacional Premium**

Para los envíos de mercancías o voluminosos de ámbito internacional, en los que el cliente demande **urgencia en la entrega**.

**NOTA:** Cuando el cliente desee enviar un Paq Premium con destino a alguno de los países pertenecientes a KAHALA (Australia, China, Estados Unidos, Hong Kong, Japón, Korea del Sur, Singapur, Francia y Reino Unido), siempre se deberá grabar en IRIS del código postal de destino correcto.

**c) Paquete Internacional Light**

Para los envíos de documentos o mercancías de poco peso, de hasta 2 kg, en los que el cliente demande urgencia en la entrega.

- Ofrece trazabilidad hasta su entrega.
- Sirve para contenido de poco valor que no requiera firma en la entrega.
- Al ser un producto de entrega sin firma, no cuenta con garantía en caso de pérdida o extravío.
- Dimensiones máximas de largo + alto + ancho = 90 cm sin que la dimensión mayor exceda 60 cm.

**NOTA:**

- Puede realizarse la declaración aduanera de exportación para terceros países (la operativa del DUA no cambia con respecto a otros envíos).
- La etiqueta del paquete Light lleva incorporado el CN22 cuando el valor de la mercancía sea inferior a 300 €.
- Si el valor de la mercancía tiene un valor superior a 300 €, se imprimirá un CN23 por duplicado, que el cliente ha de firmar.

Para la **admisión de paquetería internacional** se accede a **IRIS > Admisión > Envíos Postales > Paquetes**, y se introducen las características del envío: peso, código postal, país de destino y modalidades o valores añadidos. Para iniciar la búsqueda, se introducirá el nombre del país o sus primeras cuatro letras en el cuadro, y se realizará la búsqueda. A continuación, se marcará si el envío contiene o no mercancías peligrosas, comprobando que lo que se quiera enviar pueda circular por vía aérea; la aplicación mostrará los envíos compatibles para poder seleccionar según las necesidades del cliente.

Para la admisión de la paquetería Internacional, el operador grabará en IRIS los datos completos de:

- **REMITENTE.**
- **DESTINATARIO** (teniendo en cuenta que son obligatorios los que figuran en amarillo, y se incluye como obligatorio el teléfono del destinatario).

**Destinatario y Remitente**

**Datos remitente**

Nombre  Apellidos  C.P.

Dirección  Localidad

Teléfono  NIF

Nº Apartado   C.P.-Ap.  Of. Dest.

Persona Contacto  Email

Fijar Datos Remitente  Es una empresa

**Datos destinatario**

Nombre  Apellidos  C.P.

Dirección  Localidad

Persona Contacto  Email

2ª Direc.  Teléfono  NIF

Apartado Postal  Es una empresa

Fijar Datos Destinatario  Cliente NO autoriza uso datos  Ocultar datos del remitente

- CONTENIDO DEL ENVÍO:** al grabar paquetería hay que completar la pestaña de IRIS: Contenido del envío. Aparecerá un desplegable con la descripción de multitud de mercancías, pero si en algún caso no aparece la mercancía en el desplegable, el exportador deberá conocer el número tarifario y, en tal caso, se introducirá este número en el campo «Nº tarifario» (tiene 6 cifras); si dicho número es correcto, se habilitará el campo «Descripción» para escribir en él el nombre de la mercancía. Al terminar la admisión, se generará el CN23 por duplicado, que deberá firmar el cliente y acompañar al envío en bolsa transparente.

**Contenido del envío**

Tipo   Factura  Licencia  Certificado

Filtros de Búsqueda	Descripción	Valor	Peso(gr)	Cantidad	Nº Tarifario	País Origen
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Otros datos**

Instrucciones en caso de no entrega:

Referencia Aduanera del Expedidor:

Número de IVA del Importador:

Teléfono del Importador:

Referencia Fiscal del Importador:

Código del Importador:

Email del Importador:

El sistema generará el número del envío una vez se haya dado de alta en IRIS.

**NOTA:** La documentación aduanera para envíos que se admitan en Península y Baleares, dirigidos a países fuera de la Unión Europea o admitidos en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra dirigidos fuera de su ámbito, la genera IRIS una vez dado de alta el envío.

Se imprimirá el CN23 por duplicado, por la impresora del sistema, y deberá ir firmado por el cliente.

Cuando el remitente sea empresa o persona física que no vaya directamente a la oficina, se le puede facilitar por adelantado el CN23 descargándolo de Conecta.

Al terminar la admisión de los envíos dirigidos a Unión Europea desde Península y Baleares, el sistema generará la «Etiqueta comercial con declaración de contenido» que también se incluirá en la bolsa de documentación aduanera y viajará con el envío, para que Seguridad pueda comprobar el contenido del envío siempre que la imagen del escáner no sea clara.

Una vez dado de alta el envío en IRIS, aparecerá el número en la etiqueta que genera el sistema, que se adherirá al paquete de forma que quede perfectamente legible ya que en ella van los datos necesarios para el curso, la entrega y el seguimiento del envío.

Toda la documentación que deba acompañar a los envíos deberá ir **en SOBRE DE PLÁSTICO PARA DOCUMENTACIÓN ADUANERA**. Los CN23 o la Etiqueta Comercial con Declaración de Contenido deberán ir de forma que puedan verse, y leerse el contenido, sin manipular la bolsa.

Si el envío es admitido en Península o Baleares y va a un país fuera de la Unión Europea o es admitido en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra y va dirigido fuera de su ámbito, la aplicación generará el CN23 por duplicado, que se imprimirá por la impresora del sistema. Habrá que entregar los CN23 al cliente para que los firme y viajarán con el paquete junto con el resto de documentación necesaria.

Si es reembolso, se deberá adjuntar el formulario TFP3 cumplimentado, colocado en bolsa transparente, y la etiqueta triangular (color naranja) con la palabra «Reimbursement», pegada junto a la etiqueta de dirección.

Cuando el envío haya sido admitido en IRIS, aparecerán en la tableta digitalizadora los datos grabados para que el cliente los verifique y acepte con su firma. A continuación, se imprimirá la etiqueta del envío y se generará el formulario con la captura de la firma del cliente o se enviará a su *e-mail* si lo ha facilitado.

En el formulario aparecerán todos los datos grabados en IRIS:

- Datos del remitente.

- Datos del destinatario.
- Producto.
- Número de envío.
- Oficina de admisión.
- Fecha de admisión.
- Peso volumétrico.

Admitido el envío, se cobrarán los importes que aparecen en IRIS.

### B.6. Admisión de paquete libre servicio internacional

El **Paquete Standard** y el **Paquete Premium Internacional** disponen de un **servicio de paquete libre servicio internacional**. El producto tiene un **precio cerrado en función del embalaje que se utilice y no del peso del envío**.

Estos productos no pueden venderse al margen del servicio al que acompañan. La única forma de «vender» un embalaje de este tipo es mediante la admisión de un paquete internacional. Los cuatro modelos de embalaje disponible son: sobre acolchado grande, caja pequeña, caja mediana y caja grande. Los embalajes deberán estar cargados en el almacén de la oficina.

Por tanto, se ofertan cuatro embalajes para su remisión a dos únicas zonas:

- Zona A, Unión Europea: se prestará el servicio con Paq Standard Internacional.
- Zona B, resto de países: se prestará el servicio con Paq Premium Internacional.

Para la **admisión de paquete libre servicio Internacional** se accede en **IRIS al menú de Admisión > Envíos Postales > Paquetes** y se marca el *check* «Pack Libre Servicio», que muestra el producto postal que se puede admitir en función del país de destino.

Paq. Internacional Premium Tarifa B Resto de Países.

Paq. Internacional Standard Tarifa A Unión Europea.

Una vez marcada la opción, se mostrarán las opciones de embalaje disponibles. Al seleccionar el tipo de embalaje, se mostrará el importe del envío y se continuará el proceso habitual de admisión de un paquete internacional, cumplimentando los datos del destinatario, remitente, contenido del envío.

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Envíos Postales  
**Paquete Internacional Standard / PRIO**

**Características del envío** Destinatario y Remitente Contenido del envío

Fecha de admisión: 20/04/2022 Hora admisión: 11:24

Imprimir etiqueta  
 Etiquetadora  Imp. Laser  
 Ref. M111

Peso: 2000 gr

CP Destino: [ ] País: ALE (ALEMANIA)

¿Tiene Mercancías De Pack Libre Servicio?  
 S  N

Cód Envío: [ ] Peso Volumen: Alto [ ]

Firma Digital:  Digitalización  Email  
 Introduzca Email: [ ]

Nº Contrato: [ ] Nº Cliente: [ ] Tipo Franqueo: [ ]  Fijar Cliente/Contrato

Persona Depositaria: [ ]  Venta con estampilladora

Importe		Franqueo inicial unitario	
Precio base	[ ]	Franqueo inicial	0,00
Seguro	0,00	Falta franqueo	0,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>Total a pagar</b>	<b>0,00</b>

Botones: Aceptar, Cancelar

**Servicios Relacionados:** Confirmación Autorización DUA, Alta agrupación EAI

**Últimos Servicios:** Carta Certificada

**Ciente Tarjeta:** Nuevo Cliente

**Total Bolsa:** [ ] Cobrar Bolsa

**Gestor Turnos:** Automático

### B.7. Admisión paquetería de Correos Express

Las características de la paquetería de Correos Express son las siguientes:

- Expediciones multibulto.
- Máximo de peso 40 kg por bulto y 100 kg por expedición, teniendo en cuenta que el peso máximo por envío en la expedición son 20 kg. Cuando el envío es un Equipaq24, el peso máximo por envío es de 25 kg y el total de la expedición, 5 bultos (125 kg).
- Máximo de 5 bultos por expedición.

- Medidas de largo + ancho + alto = 2,4 m, no pudiendo ser ninguna de estas tres medidas superior a 1,2 m.
- Seguro a todo riesgo: 1,5% del valor declarado y hasta un máximo de 3.000 € por expedición.
- Dos intentos de entrega.
- Posibilidad de entrega en sábado en función de diferentes productos y condiciones (según directorio de poblaciones).
- Servicio de reembolsos hasta un máximo de 999,99 € por expedición.
- Producto garantizado: en caso de no cumplir con el horario de entrega (salvo causas ajenas a Correos Express), se devolverá el 100% del precio del porte.
- Sin reexpedición a otras provincias.
- Sin coste de devolución al remitente.
- Paq 10: compromiso de entrega antes de las 10.00 horas del día siguiente hábil a la fecha de admisión.
- Paq 14: compromiso de entrega antes de las 14.00 horas del día siguiente hábil a la fecha de admisión.
- Paq 24: compromiso de entrega a lo largo del día siguiente hábil a la fecha de admisión.
- Para que se cumpla con esta calidad, deberán haber sido admitidos antes de las 17.00 horas en oficinas que tengan turno de tarde y las 14.00 horas en oficinas que tengan turno de mañana.
- Sábados y festivos se consideran días inhábiles.

Antes de ofrecer este producto al cliente hay que cerciorarse de que, en efecto, se presta este servicio en destino; para ello será necesario abrir la aplicación «Correos Express» e introducir la localidad de destino, y la aplicación devolverá un mensaje indicando si hay entrega en la localidad elegida.

Para el **registro de admisión** de este tipo de envíos se accederá a la aplicación de Correos Express desde la página principal de IRIS haciendo la llamada a través de llamadas externas y a continuación se seleccionará Correos Express.

Una vez en la aplicación, se elegirá la opción «Grabación de envíos» y se podrá elegir el país de des-



tino: ESPAÑA o PORTUGAL. A continuación, se introducirá código postal de destino, número de bultos, peso y peso volumétrico, y la aplicación devolverá el importe del envío según sea Paq 10, 14 o 24 (si se elige como destino PORTUGAL, el único producto que se activará es el Paq 24); una vez elegido el producto por el cliente, se pasará a grabar los datos.

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

Se pueden grabar cinco bultos por expedición, con un peso total de 100 kg y peso unitario máximo de 40 kg; el peso no se captura de la balanza automáticamente, ya que se trata de una aplicación externa a IRIS.

Correos Express

Grabación de envíos

Listado de envíos

Envíos admitidos

Facturas de envíos

Logística Inversa

Poblaciones

Usuario: C011152.token-2870001.correos.com

## Grabación de envíos

(Manual de usuario)

Esta oficina deberá transitar los envíos de Correos Express por la cta CAM1 MADRID. Hora de corte para compromiso día siguiente:17:00.

Recoger en domicilio  EquiPaq24 (Paq Maletas) Código de Cliente:

Destinatario  Apartado Postal

País \*: ESPAÑA

C. Postal/Localidad \*: C. Postal/Localidad

Datos del envío  Con embalaje  Paq Deporte

Bultos \*: 1

Peso \*: gr. Alto/Ancho/Fondo: cm. cm. cm. Peso Vol:

Correos Express

Correos Telecom



### Servicios adicionales que pueden ofrecer

- **Reembolso.** Puede admitirse hasta un valor de 2.499 € por expedición, la forma de abono al remitente siempre será por cuenta corriente, por lo que es imprescindible grabar el número de cuenta de ingreso.
- **Valor asegurado.** Puede asegurarse la expedición por un valor de hasta 3.000 €.

**NOTA:** Se pueden admitir envíos dirigidos a:

- **APARTADO DE CORREOS.** Para ello se marcará esta opción en la aplicación y se introducirá el número de apartado y código postal de destino; la aplicación devolverá el dato de la oficina en la que se encuentra el apartado.
- **CENTRO PENITENCIARIO.** Cuando los envíos lleven como dirección un Centro penitenciario, deberá detallarse, en el campo «Observaciones», la contraseña o clave del interno (que deberá facilitar el remitente) y advertirse al remitente de que algunos centros penitenciarios no admiten envíos. Siempre deberá grabarse el teléfono del remitente.

**NO SE PUEDEN ADMITIR ENVÍOS CUYA DIRECCIÓN SEA LISTA DE CORREOS.**

**Recogida a domicilio.** Si el cliente desea que el paquete sea recogido a domicilio, se marcará esta opción y se deberá introducir el domicilio del remitente donde se haya de recoger el envío, además de los datos del destinatario. Se puede elegir como fecha de recogida otra diferente a la propuesta por la aplicación; pulsando en el enlace, se seleccionarán la fecha y los intervalos deseados de recogida y, a continuación, se seguirá con la grabación de la misma forma que para cualquier otro envío.

Una vez grabados todos los datos y comprobado con el cliente que son correctos, se admitirá el envío y se enviará la orden de impresión de la etiqueta a la impresora de etiquetas. Se imprimirán tantas etiquetas como bultos tenga la expedición. A continuación, se imprimirá el resguardo que se entregará al cliente.

**NOTA:** Si cuando se ha impreso la etiqueta, se comprueba que hay algún error, existe la opción de modificar y volver a imprimir una nueva etiqueta y resguardo del envío.

Una vez admitido el envío y generados etiqueta y resguardo, se cobrará el importe al cliente por IRIS y se le entregará el resguardo. Una vez admitido el envío, automáticamente la aplicación generará una orden de recogida en Correos Express, que la reportará también de forma automática al rutero que tenga asignada esa oficina. Nunca deberán pasar a recoger los envíos antes de la hora de calidad, es decir, las 17.00 horas o las 14.00 horas.

SMM0003 CHRONOEXPRES S.A. AVENIDA EUROPA 8 C T C COLADA COLADA 28020 TLFN 91992400		<b>EXP: 1130018889538672</b> Estado Retenido	
ANTONIO CALLAO 24 49  <b>28018</b> MADRID (CTM VALLECAS) MADRID ATY: ALARELLO TELF: 64666666		REFERENCIAL: 12.00 Euros BULTOS: 1 de 1 FECHA: 18/01/11 13:16  TIPO PUESTO: PESO Pagado: 1.0 Kgs.  VALOR ASEGURADO: 5.30 Euros	REF: 6465424 COD.BULTO: 11300188895386701288205  <b>CHRONO 10</b>
			
			

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

- En todas las **oficinas con turno de tarde**, los envíos son recogidos por personal de Correos Express.
- En las **oficinas de capital de provincia con turno de mañana** también son recogidas por personal de Correos Express, siempre antes de las 15.00 horas. En estas oficinas, si llegada esta hora no ha pasado el rutero de Correos Express, «extraordinariamente» se cursarán por la ruta provincial de Correos, para asegurar que no pierden fecha de calidad.
- En el **resto de oficinas con turno de mañana**, se cursan los envíos a través de la ruta provincial de Correos.

### Admisión Equipaq 24

Si el cliente desea realizar el **envío de maletas**, deberá marcar la casilla «Equipaq 24». Se le habilitará dónde tiene que indicar el número de maletas que quiere enviar (está permitido un máximo de 5 maletas). El peso máximo por maleta son 25 kg. Está permitido el envío de maletas con recogida en el domicilio del cliente. Adicionalmente, si se dispone de código promocional, se podrá introducir y aplicar un descuento sobre el precio total del envío, y se aplicará en el precio del envío. Una vez rellenados estos datos, no hará falta introducir ninguna otra información. Seguidamente, se imprimirá la etiqueta y la factura si se ha solicitado. La etiqueta deberá pegarse en el soporte que tienen las oficinas del «paq maleta», para después colocar el soporte en la maleta siguiendo las instrucciones incluidas en el reverso del soporte. En caso de que el cliente solicite la recogida en el domicilio, se le deberá entregar la etiqueta pegada en el soporte e informarle que deberá colocarlo en la maleta según viene explicado en el reverso del soporte.

### Admisión Paq Nieve tarifa plana

Hay dos modalidades de envío: **Paq 24 y Paq 10.**

El cliente puede seleccionar la opción «**Paquete Deportes**» y, como sucede en la opción con embalaje, no hará falta que se rellenen los datos de bultos y peso del envío, puesto que estos ya se habrán definido según la opción deseada.

Este producto permite la recogida a domicilio.

En el momento de la admisión se permitirá **contratar la IDA y la VUELTA**, primero habrá que hacer la admisión de la IDA (desde la oficina o con recogida en el domicilio del cliente), y después la VUELTA (con recogida en el alojamiento o lugar solicitado por el cliente).

- **Etiqueta envío de IDA:** se imprimirá una etiqueta por la etiquetadora con el número de seguimiento del envío y los datos de Origen y Destino del envío de IDA, que deberá ser adherida al embalaje tanto si el cliente lo envía desde la propia oficina como si solicita la recogida en domicilio. En este último caso, el cliente se deberá llevar el embalaje con la etiqueta adherida a su domicilio, y pasará a recogerlo el transportista de Correos Express en la fecha y hora solicitada.

- **Etiqueta envío de VUELTA:** se imprimirá una etiqueta por la etiquetadora con el número de seguimiento del envío y los datos de Origen y Destino del envío de VUELTA, que deberá de ser adherida sobre un folio en blanco, cortándolo posteriormente para adaptarlo al tamaño de la etiqueta. Una vez hecho esto, se introducirá dentro de una funda plástica pequeña adhesiva (las de documentación de aduana disponibles en las oficinas) y se le entregará al cliente indicándole que debe adherirla al embalaje cuando prepare su envío de vuelta, para que el transportista de Cex recoja su envío en la fecha y hora solicitadas en su alojamiento totalmente embalado y con la etiqueta del envío de VUELTA adherida al mismo.
- En caso de solicitar **IDA y VUELTA** hay que informar al cliente de que, cuando reciba el envío en su alojamiento donde se vaya a hospedar durante sus vacaciones de esquí, no rompa el embalaje al abrirlo, sino que lo abra con precaución despegando las cintas adhesivas que haya puesto para precintarlo, ya que será el mismo embalaje que tendrá que utilizar para el envío de VUELTA.

La entrega se efectuará en 24 horas hábiles (48 h si se envía desde Baleares) en el domicilio o alojamiento donde se vaya a hospedar el cliente durante sus vacaciones de esquí, o también en cualquier oficina de Península o Baleares; queda excluido el envío a Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra.

El plazo de permanencia en oficina es de 15 días.

The screenshot shows the 'Grabación de envíos' (Recording of shipments) form in the Correos Express system. The form is titled 'Grabación de envíos' and includes a user ID: 'Usuario: C011152.token-2870001.correos.com'. Below the title, there is a note: 'Esta oficina deberá transitar los envíos de Correos Express por la cta CAM1 MADRID. Hora de corte para compromiso día siguiente: 17:00.' The form contains several sections: 'Destinatario' (Recipient) with 'País' (Country) set to 'ESPAÑA' and 'C. Postal/Localidad' (Postal code/Location) set to '25003 LLEIDA'; 'Datos del envío' (Shipping details) with 'Con embalaje' (With packaging) unchecked and 'Paq Deporte' (Sports bag) checked; 'Embalajes' (Packaging) with 'Paq Nieve' (Snow bag) selected; 'Productos disponibles para este código postal' (Products available for this postal code) with two options: 'Paq 10 Libre Servicio' (Price with IVA: 58,20 €) and 'Paq 24 Libre Servicio' (Price with IVA: 21,25 €); and a 'Código promocional' (Promotional code) field with an 'Aplicar' (Apply) button.

## Admisión de logística inversa

Para admitir este tipo de envíos se accederá a la aplicación de Correos Express desde la página principal de IRIS, haciendo la llamada a través de llamadas externas. Una vez abierta la aplicación, habrá que acceder a la opción «Logística Inversa», en la que se introducirá el número de comercial o identificador.

El número de identificador tiene que proporcionarlo el cliente: es imprescindible que el cliente conozca este número o identificador, pues es la única forma de poder admitir el envío.


Cuando el cliente proporcione el número, si el número es correcto, aparecerán en pantalla todos los datos del remitente y del destinatario. A partir de este momento, el único campo a rellenar es el peso del envío. A continuación, se pulsará «Grabar envío».

**NOTA:** Este tipo de envíos no admite servicios adicionales.

Se comprobará con el cliente que todos los datos son correctos. De nuevo habrá que pulsar «Grabar Envío»; aparecerá en pantalla un mensaje indicando que se ha enviado el resguardo a la impresora y, a continuación, se imprimirá la etiqueta.

Usuario: CD11152.token-2870001.correos.com

## Logística Inversa

 (Manual de usuario)

Esta oficina deberá transitar los envíos de Correos Express por la cta CAM1 MADRID. Hora de corte para compromiso día siguiente:17:00.  
Código de Cliente:

Identificador \*:

---

**Datos del envío**

Bultos \*:

Peso \*:

Alto/ Ancho/ Fondo:

Peso Vol:

---

**Remitente**

Código Cliente:

TR Móvil \*:

Nombre \*:

Contacto:

E-mail:

C.Postal/Localidad \*:

Dirección \*:

Número \*:

Escala/Piso/Urb.:

Observaciones:

---

**Destinatario**

Teléfono \*:

Nombre \*:

Contacto \*:

E-mail:

C.Postal/Localidad \*:

Dirección:

Número \*:

Escala/Piso/Urb.:

**Grabar envío**

### Admisión Paq 10 y Paq 24 con embalaje tarifa plana

En la pantalla de grabación de envíos se seleccionará el tipo de embalaje que solicite el cliente, y el sistema lo aplicará a la tarifa.

Usuario: CD11152.token-2870001.correos.com

## Grabación de envíos

 (Manual de usuario)

Esta oficina deberá transitar los envíos de Correos Express por la cta CAM1 MADRID. Hora de corte para compromiso día siguiente:17:00.

Recoger en domicilio     EquiPaq24 (Paq Maletas)    Código de Cliente:

---

**Destinatario**     Apartado Postal

Pais \*:

C. Postal/Localidad \*:

---

**Datos del envío**     Con embalaje     Paq Deporte

---

**Embalajes**

Sobre semirigido pequeño     Sobre acolchado pequeño     Sobre semirigido grande     Sobre acolchado grande     Caja mediana     Caja grande

---

## Admisión Correos Express Internacional

Con embalajes de libre servicio, se deberán admitir en la aplicación de Correos Express. Lo primero es seleccionar el país de destino. No se presta el servicio con todos los países, pero es la propia aplicación la que mostrará un mensaje cuando se seleccione un país en el que no se preste el servicio. A continuación, será necesario introducir código postal y localidad de destino, y la aplicación informará del formato de código postal para el país seleccionado.

A continuación, habrá que seleccionar el tipo de embalaje «Libre Servicio» que se va a utilizar y se pulsará «continuar».

Siendo un envío internacional será necesario grabar una serie de datos; para ello la aplicación mostrará una pantalla emergente donde hay que introducirlos:

- a) **¿Es documentación?** Check para indicar si se trata de documentación.
- b) **¿Es transacción comercial? (Venta):** si se marca esta opción, el cliente deberá facilitar el NIF o CIF tanto del remitente como del destinatario y, al tratarse de una venta, el cliente tendrá que aportar el original de la factura más **tres** copias.
- c) **¿Es un regalo? (Sin valor comercial):** opción para cuando la mercancía no tenga un valor comercial. Aun así, se deberá dar cuenta del detalle del contenido del paquete.

**d) Mercancía peligrosa:** dato obligatorio.

**e) Detalle del contenido:** descripción de los artículos, cantidad, peso y valor.

**NOTA:** La casuística puede ser variada, si bien la aplicación va guiando. Cuando el envío es para la UE, siempre que no sea documentación, también hay que rellenar el detalle del contenido.

**CONTENIDO DEL ENVÍO**

Datos remitente\*:  NIF/CIF  Pasaporte

¿Es documentación?

¿Es un regalo? (Sin valor comercial)

¿Es transacción comercial? (Venta)

Remitente\*:  NIF/CIF  Pasaporte

Destinatario\*:  NIF/CIF  Pasaporte

Recuerde que al ser una Venta, el cliente tiene que adjuntar la Factura original más 3 copias

Mercancía peligrosa\*:  Sí  No

Detalle del contenido

Producto	Contenido	Descripción detallada	Cantidad	Peso	Valor
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>

### ¿Es un país de la UE? = Sí

Siempre que no se trate de documentación, habrá que rellenar el detalle del contenido y adjuntar la factura y tres copias si es un envío comercial. No será necesario adjuntar declaración de valor cuando el contenido sea mercancía sin valor comercial.

### ¿Es un país de la UE? = No

Una vez consultado al cliente el contenido del envío, se le solicitará aportar un tipo de documentación que variará según se trate de documentos, un envío no comercial o un envío con contenido comercial.

Si el envío contiene artículos producto de una transacción comercial, habrá que rellenar el detalle del contenido y adjuntar la factura y tres copias, excepto si contiene únicamente documentos. Es obligatorio informar del NIF o pasaporte del remitente.

Si no es un envío comercial, deberá cumplimentarse el detalle del contenido y adjuntar declaración de valor firmada por el remitente, excepto si se trata únicamente de documentos. Es obligatorio informar del NIF o pasaporte del remitente.



## Casos especiales

Si **el país de destino es Argentina, Chile, Ecuador, Perú o Turquía**, el sistema mostrará una ventana diferente para rellenar los datos, en la que se deberá introducir un código particular para cada país (CUIT/CUIL, RUT, RUC, RUC o VAT).

Este código se corresponde con el número de identificación de las personas jurídicas en dichos países, de modo que cuando se trate de alguno de estos países, además de los datos comunes al resto de envíos, se deberá introducir el número identificador del destinatario en el país de destino.

**CONTENIDO DEL ENVÍO**

Datos remitente\*:  NF/CF  Pasaporte

Datos destinatario\*:  RUC

¿Es documentación?  
 ¿Es un regalo? (Sin valor comercial)  
 ¿Es transacción comercial? (Venta)

Remite\*:  NF/CF  Pasaporte

Destinatario\*:  NF/CF  Pasaporte  RUC

Recuerde que al ser una Venta, el cliente tiene que adjuntar la Factura original más 3 copias

Mercancía peligrosa\*:  SI  No

**Detalle del contenido**

Producto	Contenido	Descripción detallada	Cantidad	Peso	Valor
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> gr	<input type="text"/>

Se deberán grabar los datos del remitente y destinatario para poder generar el resguardo de imposición y la etiqueta. Al pulsar «Grabar envío», la aplicación preguntará si se quiere factura.

Como en los envíos nacionales, en este momento la aplicación generará el resguardo de imposición para el cliente, la etiqueta para pegar en el envío y la declaración de valor (siempre que sea necesaria) por triplicado. Las copias de la declaración de valor son una para el cliente, otra para Correos Express y otra para el exportador. El cliente tendrá que firmarlas y se adjuntarán en el *paking list* junto a la factura (de la factura deben cursarse original y tres copias).

### C) Admisión de la línea económica

La línea económica comprende los siguientes productos:

- Cecogramas.
- Libros.

- Libros con tarjeta.
- Publicaciones periódicas.
- Publicaciones periódicas de partidos políticos y sindicatos.
- Publicidad sin dirección (publibuzón).
- Publicorreo óptimo.
- Publicorreo premium.
- Publicorreo internacional.

Una vez identificado el producto, se comprobará que cumple con todos los requisitos para circular por Correos según la opción elegida: peso, cantidad mínima de destinatarios, acondicionamiento.

Se comprueba que el **acondicionamiento** cumple los requisitos necesarios para garantizar la seguridad del contenido. Además, los envíos deberán presentarse abiertos o en embalajes que faciliten su apertura, a fin de permitir la inspección del contenido. Estos sobres abiertos pueden sustituirse por embalajes de plástico transparente, que permitan ver su contenido, pero en este caso el modelo de envase deberá estar autorizado y circular solo por el servicio interior.

Si puede **admitirse como línea económica**, se hará a través de **IRIS > Admisión > Línea económica**. En esta pantalla se elegirá el tipo de producto a admitir y el sistema irá indicando los pasos a seguir.



Se introducirán los datos de peso, producto, país y número de envíos.

**Características del envío**

**Importe**

Nº envíos	1
Precio base	0,00
Aviso de recibo	0,00
Certificada	0,00
Tempo	0,00
Pre. Envíos	0,00
Selec. Sectores	0,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>

**Franqueo inicial unitario**

Franqueo inicial	0,00
Falta franqueo	0,00
<b>Total a pagar</b>	<b>0,00</b>

En publicaciones periódicas también se pedirá introducir la zona: A o B.

**Características del envío**

**Importe**

Nº envíos	1
Precio base	0,00
Aviso de recibo	0,00
Certificada	0,00
Tempo	0,00
Pre. Envíos	0,00
Selec. Sectores	0,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>

**Franqueo inicial unitario**

Franqueo inicial	0,00
Falta franqueo	0,00
<b>Total a pagar</b>	<b>0,00</b>

Para el publubuzón, el sistema ofrece la opción para elegir sectores o envíos no normalizados.

**Características del envío**

**Importe**

Nº envíos	1
Precio base	0,08
Aviso de recibo	0,00
Certificada	0,00
Tempo	0,00
Pre. Envíos	0,00
Selec. Sectores	0,00
<b>Total</b>	<b>0,08</b>

**Franqueo inicial unitario**

Franqueo inicial	0,00
Falta franqueo	0,08
<b>Total a pagar</b>	<b>0,08</b>

Cuando el envío sean libros con tarjeta, se deberá informar el número de la Tarjeta Más Cerca y el cliente tiene que estar validado como Postlibris; en caso contrario, IRIS no permitirá el alta de este producto.

#### D) Admisión de productos de telecomunicaciones

Los envíos que se transmiten por las redes de telecomunicaciones de Correos destacan por tener un tratamiento urgente durante todo su proceso (desde la admisión hasta la entrega).

Desde IRIS se realiza la admisión de:

- Burofax/fax.
- Telegrama.

##### D.1. Admisión de burofax/fax

El servicio de fax y burofax consiste en un servicio de telecomunicación que permite intercambiar imágenes de documentos entre aparatos facsímil u otros equipos capaces de trabajar en formato Fax.

El servicio de fax y burofax **se presta solo en el ámbito nacional.**

	<b>BUROFAX PREMIUM (NACIONAL)</b>	<b>BUROFAX PREMIUM PLUS (NACIONAL)</b>
<b>Admisión</b>	Incluye 1 hora en tarifa	Incluye 1 hora en tarifa
<b>Plazo entrega</b>	D + 0	D + 0
	Antes de 13h. destinos con USE	Antes de 13h. Destinos con USE
<b>PEF (Prueba de entrega física)</b>	Opcional	Incluido en tarifa. El cliente elige PEF o PEE
<b>PEE (Prueba de entrega electrónica)</b>	Opcional	
<b>Copia certificada</b>	Opcional	Incluida en tarifa
<b>Custodia de burofax</b>	Incluido en tarifa: 60 meses. Opcional: 120 meses	Incluido en tarifa: 60 meses. Opcional: 120 meses
<b>Certificación posterior</b>	Sí	Sí

El personal de atención al público deberá detectar las necesidades del cliente que se presenta en la oficina de Correos con unos documentos que desea transmitir por vía telemática.

El cliente NO tiene que rellenar impreso alguno, los datos que se insertan en IRIS se recogerán del documento que aporta el cliente o de su declaración verbal.

Para realizar la admisión de un fax o de un burofax, se desplegará en el **menú de admisión de IRIS la opción «Burofax/Fax»**.

En la pantalla emergente se elegirá el tipo de producto correspondiente.

Si el cliente desea enviar unos documentos a un número de fax determinado, se elegirá el producto FAX.

Si el cliente desea enviar unos documentos a un destinatario que **NO dispone de servicio de fax**, se elegirá el producto BUROFAX (nacional), para que estos sean entregados en el domicilio del destinatario; también podrá dirigirse a un Apartado Postal o a Lista de Correos.

En las pantallas emergentes se grabarán los datos que aparecen resaltados en color anaranjado:

- **Número de páginas** que el cliente desea enviar. No se admitirán páginas en blanco para transmitir.
- **Datos de destino**, donde constarán: país donde se envía el documento (por defecto viene ESP, España), nombre y apellidos del destinatario del documento, dirección, código postal y número de fax (obligatorio para el servicio de FAX).

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

- **Datos de origen**, donde constarán: país (por defecto aparece ESP, España), nombre y apellidos del remitente, dirección, código postal, y teléfono/fax (opcional).

El remitente tiene la **facultad de solicitar que sus datos sean ocultados** al destinatario, de forma que no se transmitan a destino, pero queden disponibles para la resolución de posibles incidencias en la oficina de admisión. Para ello se activará la casilla de ocultar datos del remitente.

- También estará activada la opción de enviar el resguardo de admisión del burofax al *e-mail* que el remitente indique; para ello será necesario activar el *check* «Envío formulario por *e-mail*».

### Servicios adicionales elegidos por el cliente

- **Para el fax:**

- **Copia certificada:** las copias certificadas se deben solicitar en el momento de la imposición, abonando la tasa correspondiente. En el momento de la imposición, el remitente puede solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original únicamente hasta generar la certificación. Correos certificará el contenido y el número de destino, no la identidad del receptor.

- **Para el burofax:**

- **Prueba de entrega electrónica (PEE) o física (PEF):** cuando el cliente elija en la admisión PEE y el burofax sea entregado, recibirá en el *e-mail* indicado la prueba de entrega; si elige PEF, recibirá en papel la prueba de entrega.
- **Certificaciones y copias certificadas:** las copias certificadas se pueden solicitar en el momento de la imposición o con posterioridad a esta, abonando la tasa correspondiente. En el momento de la imposición, el remitente podrá solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original. Si la copia certificada es solicitada con posterioridad a la transmisión, Correos podrá emitir certificaciones

de los mensajes transmitidos sin que para ello sea necesario que se hayan quedado los documentos originales en la oficina pues dichos documentos se custodian en e-documento durante el plazo que haya elegido el cliente en el momento de la admisión (60 o 120 meses).

Si fue necesario postalizar el burofax, o transmitirlo por partes, se deberá guardar en el mueble archivador copia del burofax, para poder atender posibles solicitudes de certificación de imposición *a posteriori*, ya que al no haber sido transmitido por fax no se habrá podido guardar en e-documento.

- **Aviso de servicio (servicio tasado):** se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje. Mediante este servicio, el expedidor puede solicitar la modificación de la dirección de un mensaje o la anulación del mismo.

También se deben atender desde las oficinas las solicitudes de anulación de burofax que hayan sido impuestos *online*.

Queda excluida de este servicio la petición de aclaración sobre la entrega de un burofax; para este servicio se utilizará la solicitud de certificación de entrega.

### Admisión múltiple

Si un cliente desea enviar **más de un Fax/Burofax**, el sistema ofrece la posibilidad de admitirlos activando el *check* de «Admisión múltiple».

Cuando se haya dado de alta el último burofax, se deberá pulsar en «Fin Adm. Múltiple»; de este modo, en el resguardo de imposición para el cliente aparecerán agrupados todos ellos junto al condicionado del servicio.

En caso de dar de baja algún burofax de esa admisión múltiple, se generará automáticamente un nuevo resguardo con la relación de los envíos correctos, en el que no figurará el anulado. El primer resguardo deberá ser destruido.

Si el cliente dispone de contrato, habrá que activar la opción de pago diferido, opción que solo se activa en el Burofax Premium, y habrá que detallar el número de cliente y de contrato correspondientes. El importe de dichas admisiones no subirá a bolsa.

En caso de festividad en la localidad de destino, IRIS presentará una ventana informando de esa contingencia. En este caso, si el cliente decide a pesar de todo enviar el fax, se deberá anotar en el reverso del mismo la indicación «Advertido del posible retraso» y recabar la firma del remitente bajo la anotación.

Es importante que se rellenen correctamente los datos que facilitan los clientes para evitar tener que modificarlos desde mantenimiento. Si se han de modificar, siempre se hará el mismo día de admisión y antes de que el burofax haya sido transmitido. Los datos que se pueden modificar son los de remitente y destinatario, nunca los valores añadidos.

Insertados los datos en el sistema, se leerán al cliente los datos grabados antes de aceptar la grabación en IRIS, para corregir los errores que hubieran podido cometerse.

Una vez confirmados los datos, se pulsará «Aceptar» y aparecerá en pantalla la imagen de la tableta con todos los datos del burofax para que el cliente pueda comprobarlos y firmar la aceptación de los mismos; el sistema dará de alta el Fax/Burofax, generando la **carátula con su número y todos los datos informados.**

Nº Envío: NB00039480783      20/04/2022 09:08: (antiguo Fax ET)

**BUROFAX Premium**

---

**EXPEDIDOR:**

XXX  
XXX  
XXX  
28002 MADRID  
MADRID

---

Nº de páginas excluida carátula:

Fecha / hora de admisión / tipo: 20/04/2022 / 09:08:57 / BP

Oficina admisión: 2870001

Nº de fax destino: RICO 28866

Nº contrato

Nº cliente

Anexo

---

**DESTINATARIO:**

XXX  
XXX  
XXX  
28001 MADRID  
MADRID

---

Acuse de recibo     PEE     Copia certificada     Custodia

---

En caso de presentarse originales deficientes se deberán consignar las siglas: RE (Riesgo Expedidor).  
Correos SÓLO podrá emitir certificaciones de texto de los documentos que queden depositados en las oficinas en el momento de la admisión de los burofax.

Conforme \_\_\_\_\_

Esta carátula acompañará siempre a los documentos a transmitir: en ella figuran también la fecha, hora de admisión, tipo y oficina de admisión. En la carátula figura el número de teléfono al que hay que enviar el Fax/Burofax.

Junto a la carátula, el sistema imprimirá otra hoja con el **resguardo y el condicionado legal**, que deberá entregarse al cliente, salvo que se haya elegido la opción de envío por *e-mail*, donde recibirá dicho resguardo.



## RESGUARDO ADMISIÓN FAX-BUROFAX

**Hola,** aquí tienes los datos del Fax-Burofax que has enviado hoy: 20/04/2022

desde la Oficina: 2870001 - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES

---

<p>Tipo: BP                  Hora admisión: 09:28:57                  Importe por páginas: 8.0                  Valores añadidos: 0.0                  Impuestos: 2.08  <b>TOTAL IMPORTE: 11.98</b></p>	<p>Nº de Envío: N800039480783                  Enviado a: XXX.XXX                  Dirección: XXX                  28001 MADRID                  MADRID                  E-mail:</p>
---	--

---

**Detalle de los Valores Añadidos:**

**Condiciones Generales del Servicio**

**1.1. Prestaciones del servicio.** Burofax es un servicio de telecomunicaciones disponible al público que consiste en el envío urgente de mensajes o documentos con entrega registrada (deja firma del destinatario), desde la oficina de Correos de origen hasta los unidades de distribución de destino, donde se imprimen el contenido y el envío se entrega en el destino, foto a su debido punto por el personal de reparto. El Burofax es de carácter personal; por ello, solo podrá tener un destinatario (ya sea persona física o jurídica). Si el remitente quiere dirigir la comunicación a varias destinatarios, tendrá que hacer un envío para cada uno de ellos. Para recibir la información del contenido del mensaje remitido o de su admisión o recepción, el servicio de entrega a través de terminal telefónica no admite recibos de certificación de entrega. Para mayor información consultar en Oficinas, en la página web [www.correos.es](http://www.correos.es) o en el teléfono 915 197 197.

**1.2. Valores añadidos aplicables.** Accede de media PGC. El receptor del burofax recibe información de la fecha y hora de entrega y persona que lo ha recibido. Se aplica un el momento de la admisión del burofax. PGC (servicio de entrega electrónica) Es el justificante de la recepción del burofax, con igual contenido que el PC, en formato exclusivamente electrónico. Copia certificada Es una certificación del contenido del mensaje enviado por burofax que tiene valor de prueba legal frente a terceros. Se aplica en el momento de la admisión. Certificación de contenido Es una certificación del contenido del mensaje enviado por burofax que tiene valor de prueba legal frente a terceros. Se puede solicitar hasta cinco días después de la admisión del envío. No aplica a tarifa (FAX) y burofax internacional. Gastos 120 meses. Es una amortización del plazo de validez del Burofax desde 60 a 120 meses, por el el cliente necesita pedir a posteriori certificación de contenido.

**1.3. Análisis.** El ámbito de prestación es nacional (incluido Andorra) e internacional (solo determinados países, consultar en Oficinas, en [www.correos.es](http://www.correos.es) o en el 915 197 197).

**1.4. Plazo de entrega.** Este servicio se presta con carácter urgente. El plazo depende de la fecha, hora y oficina de admisión y la localidad de destino. Para mayor información consultar en Oficinas, en [www.correos.es](http://www.correos.es) o en el teléfono 915 197 197.

**1.5. Garantías.** Correos indemnizará al cliente en la devolución de la tarifa pagada en caso de incumplimiento de los plazos comprometidos en la entrega (en otros indemnizaciones están excluidos los valores añadidos aplicados).

**1.6. Admisión.** En el momento de admisión siempre deben constar los datos identificativos del remitente y destinatario (nombres y apellidos, para personas físicas, y denominación social, para empresas) con su domicilio. El envío se cancelará al mensaje y los documentos adjuntos que el cliente quiere enviar. Si no admite en Oficinas, el receptor del mensaje será siempre papel.

Una vez introducidos los datos, el ingreso de validación será válido y firmado obligatoriamente por el cliente (mostrando su conformidad). El personal de admisión le entregará la parte inferior de la solicitud como resguardo de la impresión, además de las presentes condiciones de servicio.

**1.7. Entrega.** La entrega del burofax se realizará en la dirección de destino solicitada por el remitente y que figura en la carátula del burofax (nombres, foto, o apellidos). Se realizarán dos intentos de entrega excepto en determinados poblaciones. Consultar en Oficinas de Correos, en [www.correos.es](http://www.correos.es) o en el teléfono 915 197 197. Si no fuera posible la entrega en la dirección indicada, se entregará antes al destinatario en el que se indicará el plazo de permanencia en la Oficina de referencia. Para su recepción.

**1.8. Reclamaciones.** En caso de discrepancia con la prestación del servicio, el cliente dispone de la información y medios necesarios para formular su queja o reclamación en las Oficinas de Correos, en el teléfono de atención al cliente 915 197 197 o en [www.correos.es](http://www.correos.es).

**2. PROTECCIÓN DE DATOS.** Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para los siguientes finalidades: 2.1. Para prestar a la prestación del servicio contratado. 2.2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AEPD y tribunales o traslado de los mismos legítimos estatutarios. 2.3. Para realizar estudios estadísticos (generalmente anonimizados) y encuestas de satisfacción, tanto telefónicas como por medios electrónicos, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios. Para el desarrollo de estos finalidades, sus datos se comunicarán al plazo necesario, siendo, posteriormente, eliminados y eliminados una vez hayan prescrito los mismos derechos (3 años para la mayoría de acciones civiles). Puede ejercer los correspondientes y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: Vía Dúplex 7, 28070 Madrid, o en el email [derechos-protecciondatos@correos.es](mailto:derechos-protecciondatos@correos.es). Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) o el considerarlo conculcado sus derechos e contactar con nuestra Delegado de Protección de Datos en [dataproteccion@correos.es](mailto:dataproteccion@correos.es). Puede obtener más información, actualizada en consecuencia. El resguardo de admisión del envío se le facilitará en formato papel en la Oficina de Correos, o bien se le podrá enviar por correo electrónico previa su solicitud.

**3. LEY Y JURISDICCIÓN.** La ley aplicable será la española y la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia de la Plaza donde se admitió el envío. Para cualquier duda solicitar información en Oficinas de Correos, en [www.correos.es](http://www.correos.es) o en el teléfono 915 197 197.

**Firma y aceptación**  
Acepto y reconozco las condiciones del servicio

**915 197 197** [www.correos.es](http://www.correos.es)

**EXCEPCIÓN:** cuando el número de burofaxes a enviar sea elevado y el cliente no vaya a permanecer en la oficina hasta que se termine la admisión de dichos envíos, **deberá aportar una relación** donde figuren detallados:

1. Nombre y dirección del remitente.
2. Nombre y dirección completa de los destinatarios.
3. Número de páginas de las que consta cada burofax.

Esta relación tiene que estar firmada por el remitente y, en caso de ser persona jurídica, además deberá aparecer el sello de la empresa o entidad.

Esta relación se acompañará a los burofax una vez admitidos y transmitidos como prueba del conforme con los datos de dichos envíos. En este caso, al admitirlos, se seleccionará la opción «depositado por cliente».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

569

**NOTA:** En caso de que el original se presente en un estado que haga prever que no llegará correctamente a destino, se anotará en la casilla de la carátula generada las siglas RE (**Riesgo Expedidor**) y se recogerá la firma del cliente.

Si los datos impresos en la carátula del envío contienen algún error que impida el correcto encaminamiento a destino, y el burofax aún no ha sido transmitido, se pueden modificar los datos de remitente y destinatario, e imprimirse de nuevo otra carátula y otro resguardo. En ese momento se ha de destruir la primitiva para evitar errores.

En caso de ser necesario, para poder consultar los datos del envío y modificarlos, se tendrá que acceder desde el menú principal de **IRIS a Gestión > Mantenimiento > Fax**.

### **Cobrar importes y entregar resguardo**

Realizada la admisión, generada la carátula y el resguardo con condicionado, se procederá al **cobro del importe correspondiente**, tanto si el cliente ha realizado un envío como si ha realizado varios.

### **Realizar transmisión**

Una vez admitido el Burofax, se procederá a su envío al número de teléfono del servidor. Esta transmisión debe ser inmediata.

Cuando la transmisión del burofax sea correcta, el repositorio encaminará automáticamente el burofax a la unidad de reparto correspondiente para su entrega en el domicilio del destinatario, o a la oficina cuando la entrega es en Lista o Apartado.

Para la transmisión del fax se procede de igual manera, solo que se marcará siempre el número de fax facilitado por el cliente, que también figurará en la carátula generada por el sistema. Esta transmisión deberá ser inmediata; en el caso del fax, antes de entregar el recibo al cliente.

Cuando se hayan transmitido tanto el fax como el burofax, el equipo de fax emitirá un informe de transmisión, donde se indican el número de páginas transmitidas y el resultado de la transmisión. Si esta no es correcta u ofrece alguna duda, se repetirá hasta que el resultado sea el esperado.

### **Devolver documentos originales**

Los documentos originales aportados por el cliente serán devueltos a este una vez que haya finalizado la transmisión con resultado positivo.

**IMPORTANTE:** Cuando el cliente elige el servicio adicional de COPIA CERTIFICADA, los documentos que aportó NO le serán devueltos en el mismo momento de la admisión, sino cuando la copia certificada haya sido realizada por los responsables de la oficina.

A fin de evitar problemas posteriores, no se dará por completamente admitido un fax hasta que se haya podido realizar la transmisión al destinatario, siguiendo el procedimiento que se indica en el punto correspondiente a la transmisión.

**NOTA:** En caso de que el cliente que envíe un burofax prevea que va a necesitar con posterioridad a la transmisión copia certificada, no es necesario que deje los documentos depositados en la oficina, ya que el archivo de los mismos se realiza en e-documento por el tiempo elegido en la admisión.

### **Incidencias en la transmisión: Devolver importes y documentos**

Cuando no se consigue conectar con el terminal de destino en el envío de fax, se deberá comprobar que se ha marcado correctamente y que el número coincide con el facilitado por el cliente, que figura en la carátula del envío de admisión.

1. Si el número marcado no coincide con el obtenido en la respuesta automática del terminal, se repetirá nuevamente la marcación con el número facilitado por el cliente, ya que la no coincidencia de la numeración de marcación con respuesta se debe únicamente a una mala marcación con el terminal de destino.
2. Si el número de marcación es correcto, se realizará un segundo intento de transmisión.
3. Si tampoco se consigue conectar, se realizarán hasta otros dos intentos a intervalos de 10 minutos.
4. Si se conecta con el terminal de destino, pero el informe de actividad no ofrece garantías sobre la correcta transmisión, se repetirá la transmisión por segunda vez.
5. Si el resultado sigue siendo negativo, se dejarán transcurrir 10 minutos y se hará un tercer intento de transmisión.

Si a pesar de los intentos no se consigue conectar o no se garantiza que la transmisión se haya completado, se procederá de la forma siguiente: en la modalidad fax, se comunicará al expedidor la imposibilidad de transmisión y se le ofertará la posibilidad de utilizar la modalidad burofax eligiendo, en caso de aceptarlo, una modalidad de entrega.

De no ser aceptada la propuesta, se anulará la admisión en IRIS del mensaje y se reintegrará al expedidor el importe percibido.

### **D.2. Admisión telegramas**

Al recibir al cliente que desea enviar un mensaje a través de telegrama, se le entregará el **impreso TG-1** para que lo rellene y se le explicará cómo debe hacerlo.

El cliente deberá rellenar el impreso de admisión TG-1, donde anotará los datos relativos a destinatario, domicilio y localidad. Asimismo, podrá anotar el teléfono del destinatario. En

el campo reservado para la dirección, podrá escribir como dirección válida un número de teléfono, de télex o de fax; además se considerará dirección válida un Apartado de Correos; en este caso, se utilizará la vía indicada para la entrega del telegrama.

**Los telegramas solo pueden dirigirse a un único destinatario**, por lo que, aunque la dirección sea la misma, si el cliente quiere enviar un telegrama a varios destinatarios, deberá confeccionar tantos telegramas como destinatarios haya.

Bajo la dirección figura el **espacio reservado al texto, donde escribirá el mensaje que quiere enviar**. Deberá informarse al cliente de que los datos de remitente no se transmiten a destino a no ser que se incluyan en el texto.

Logo de Correos y Telégrafos

EL EXPEDIDOR DEBE RELLENAR ESTE IMPRESO, EXCEPTO LOS RECUADROS EN TINTA AZUL. SE RUEGA ESCRIBA CON LETRAS MAYÚSCULAS O CARACTERES DE IMPRENTA

INS. O NÚMERO DE MARCACIÓN	SERIAL	N.º DE ORIGEN	TELEGRAMA			INDICACIONES TRANSMISIÓN	
LÍNEA PILOTO						CIF: Q - 2817025.F	
OFICINA DE ORIGEN	PALABRAS	DÍA				HORA	IMPORTE EN PESETAS

INDICACIONES DESTINATARIO: .....

SEÑAS: .....

TELÉFONO: ..... TÉLEX: ..... FAX: .....

DESTINO: .....

TEXTO: .....

SEÑAS DEL EXPEDIDOR NOMBRE: ..... TFNO: .....

DOMICILIO: ..... POBLACIÓN: .....

## Glosario

**Telegrama:** Es todo mensaje escrito destinado a ser transmitido a través de la red de telecomunicaciones de Correos, de forma que quede constancia del texto enviado, con validez legal y entrega urgente.

Una vez que el cliente haya rellenado el impreso, el empleado supervisará que es legible y, en caso contrario, se aclararán las palabras dudosas. **Se deberá transmitir textualmente lo que el cliente haya rellenado en el impreso**, utilizando únicamente caracteres telegráficos, por lo que, en caso de que aparezca en el texto algún carácter que no se ajuste a los admitidos, se deberá avisar al cliente para que los anule o sustituya. Si se realizan correcciones en el impreso, el cliente deberá firmar su conformidad con la modificación.

## Caracteres telegráficos admitidos

- **Letras:** A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, Ñ, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z. Cifras: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0.
- **Signos:** [.), [.), [:], [?], [-], [(], [)], [ / ], [+].

## Tipos y modalidades de telegramas

### Según el destino

- Régimen INTERIOR: son telegramas dirigidos al territorio nacional y también los intercambiados entre España y Andorra.

### Según las indicaciones de servicio

- Relativos a la **seguridad de la vida humana (SVH)**: con prioridad absoluta de transmisión y entrega.
- Expedidos por autoridades o particulares.
- Relativos a las **personas protegidas en tiempo de guerra**, por los convenios de Ginebra (RCT).
- **Meteorológicos (OBS)**: los intercambiados entre departamentos de los servicios de meteorología que contienen exclusivamente observaciones o previsiones meteorológicas.
- **Privilegiados (CONFERENCE)**: estos telegramas se transmiten durante las conferencias y reuniones de la UIT.

## Servicios especiales

Estos servicios especiales son facultativos de cada país.

- **TFx**: entrega por teléfono.
- **TLXx**: entrega por telex.
- **FAXx**: entrega por fax.
- **URGENT**: transmisión y entrega urgente.
- **PC - ACUSE DE RECIBO**: aviso al expedidor de día, hora de entrega y receptor.
- **Jx**: periodo de retención de los radiotelegramas en estaciones terrestres.

El sistema cuenta todas las palabras que van a ser transmitidas:

- Nombre del destinatario.
- Dirección.
- Destino.
- Texto y firma (si la lleva).
- Indicaciones de servicio: PC, Urgente, etc.

## REGLAS DEL CÓMPUTO

Se hace la distinción entre número de palabras reales y número de unidades tasables.

### Número de palabras reales

Como norma general, cada palabra, grupo de caracteres, expresión o signo aislado es una palabra real.

Deberán descartarse las uniones abusivas de palabras, tomando siempre como referencia el diccionario de la lengua correspondiente para definir una palabra aislada.

Al contar el número de caracteres, no se tendrán en cuenta las tildes ni las diéresis.

Además, deberán tenerse en cuenta algunas particularidades:

- Las indicaciones de servicio se agrupan y se cuentan como una palabra real.
- El nombre de la oficina postal y telegráfica de destino, tal como figura en la primera columna del nomenclátor o completado con códigos postales u otros datos para distinguirlo de otras oficinas, se cuenta como una palabra real.
- El código postal no se contabiliza en régimen interior.

### Número de unidades tasables

Cada palabra, grupo de caracteres o expresión que no exceda de 10 caracteres se computará como una unidad tasable. Cuando una palabra exceda de 10 caracteres, se computará a razón de una unidad tasable por cada 10 caracteres o fracción. Este criterio afecta a dirección, destino, texto y firma.

En el régimen interior solo se cuentan las palabras reales, no existen las palabras dobles y no se computan los caracteres del código postal.

### Admisión en IRIS del telegrama

**Para comenzar el alta de un telegrama en IRIS** se deberá acceder al menú de **Admisión > Telegramas**, donde se muestra la pantalla inicial de alta de telegramas, en la que se seleccionará el tipo de telegrama que se quiere admitir. A medida que se introduzcan los datos, el sistema irá mostrando los campos necesarios para completar la admisión y dar de alta el telegrama.

Cuando se haya terminado de completar la pantalla de admisión, se podrá pulsar «Aceptar» y con esta acción ya estará admitido el telegrama para poder cobrarlo al cliente y almacenarlo en IRIS, pero no tendrá toda la información necesaria para poder ser enviado.

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Telegramas  
 Alta

**Datos Telegrama**

Tipo de Telegrama: [ ]  
 Fecha de imposición: 23/05/2022 09:16:14  
 Admisión múltiple

**Destino**

País destino: [ ]  
 Código postal: [ ] Destino: [ ]  
 Oficina: [ ]

Nº palabras tasables: [ ] Nº palabras reales: [ ]  
 Aviso de recibo  Certificación  PEE

**Total**

mer	0,00
idos	0,00
bras	0,00
<b>Total</b>	0,00

Completar Aceptar Cancelar

**Servicios Relacionados**  
 Mantenimiento Telegrama

**Últimos Servicios**  
 Línea Económica

**Cliente Tarjeta**  
 Nuevo Cliente

**Total Bolsa**  
 Cobrar Bolsa

**Gestor Turnos**  
 Automático

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Telegramas  
 Alta

**Datos Telegrama**

Tipo de Telegrama: [ ]  
 Fecha de imposición: 23/05/2022  
 Admisión múltiple

País destino: [ ]  
 Código postal: [ ] Destino: [ ]  
 Oficina: [ ]

Nº palabras tasables: [ ] Nº palabras reales: [ ]  
 Aviso de recibo  Certificación  PEE  
 Pago diferido

**Total**

Tasa fija/primer bloque	0,00
Valores Añadidos	0,00
Importe palabras	0,00
Impuesto	0,00
<b>Total</b>	0,00

Completar Aceptar Cancelar

**Servicios Relacionados**  
 Mantenimiento Telegrama

**Últimos Servicios**  
 Línea Económica

**Cliente Tarjeta**  
 Nuevo Cliente

**Total Bolsa**  
 Cobrar Bolsa

**Gestor Turnos**  
 Automático

Si se pulsa en «completar», se abrirá una pantalla dividida en dos partes: en la parte superior mostrarán los datos del telegrama (que se han introducido en la pantalla de admisión), y en la parte inferior se ven seis pestañas que habrá que ir completando.

1. Destino.
2. Origen.
3. Datos: no es necesario introducir nada.
4. Texto: hay que introducir el texto del telegrama.
5. En la pestaña N. Admisión no es necesario introducir nada.
6. La pestaña Total no es editable, en ella se indican los importes a cobrar.



The screenshot displays the 'Admisión Telegrama Completo' interface. At the top, the breadcrumb trail reads 'Inicio > Admisión > Telegramas'. The main header includes the 'Correos IRIS' logo and the title 'Admisión Telegrama Completo'. The interface is divided into several sections:

- Datos Telegrama:** A table with columns for 'Of. Destino' (2825396), 'Tipo Telegrama' (OD), 'Tasables' (4), and 'Reales' (3). Below this are fields for 'Fecha' (23/05/2022) and 'Hora' (09:18:05), and an 'Estado' field.
- Checkboxes:** 'Certificación', 'Aviso de recibo', and 'PEE'.
- Navigation Tabs:** 'Destino', 'Origen', 'Datos', 'Texto', 'N.Admision', and 'Total'.
- Text Entry:** A large text area labeled 'Texto Telegrama' with scrollbars.
- Right Sidebar:** Contains buttons for 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios' (with a dropdown for 'Línea Económica'), 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa' (with a numeric input field), 'Cobrar Bolsa', and 'Gestor Turnos' (with an 'Automático' checkbox).
- Bottom:** 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons.

Cuando se terminan de introducir los datos en los campos indicados, se activa el botón «Aceptar» y, al pulsar este botón, el sistema dará por admitido el telegrama asignándole un número e imprimiendo dos etiquetas para adherir al impreso TG-1 (una para la parte que se queda en la oficina y la otra para la parte que se entrega al cliente como justificante de la operación). A continuación se solicitará al cliente el importe que haya subido a bolsa, se cobrará dicha bolsa y se le entregará al cliente el ticket de caja o la factura y la copia del TG-1 con una de las etiquetas generadas por el sistema adherida.

### E) Admisión de apartados postales

Se entiende por **apartado** una dirección postal, existente en las oficinas de Correos, asignada a una persona física, jurídica o una institución pública o privada, de forma singularizada y consistente en un número o serie alfanumérica; para mayor comodidad, ofrece la opción de entrega a domicilio.

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

La vigencia del apartado es de fecha a fecha, es decir, en los anuales desaparece el año natural, igualmente ocurre con los trimestrales y mensuales. La EXCEPCIÓN es para los

apartados anuales suscritos con anterioridad a 15/06/2015, cuya vigencia sigue siendo el año natural.

El pago de la suscripción del apartado puede hacerse:

- Al contado en metálico, con tarjeta o con tarjeta de cliente.
- En diferido, modalidad con la que pueden suscribirse aquellos apartados que la dirección de comercial indique que se abran con cargo a un contrato.

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

Correos garantiza el secreto de la titularidad del apartado, que solo puede ser revelada en los supuestos legalmente previstos.

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

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

Es necesario **detectar las necesidades del cliente para saber qué tipo de apartado desea contratar y así facilitarle el formulario de solicitud de apartado**, acorde a esas necesidades.

Para la suscripción de un apartado se deberá **formalizar la petición**, cumplimentando y firmando la solicitud dirigida a la oficina donde se desee hacer uso del mismo. Deberá presentarse sin tachaduras ni enmiendas; si las lleva, se deberá indicar al cliente que rellene una nueva solicitud. En este formulario se indicará la duración del apartado, anual o trimestral, cuando se trate de un apartado 24/7 también puede ser mensual.

Si el apartado es anual, el solicitante tiene la posibilidad de marcar el *check* de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del contrato de Apartado. Los apartados trimestrales o mensuales no admiten renovación; una vez cumplido el plazo, se dan de baja automáticamente.

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

Los apartados postales pueden tener un único titular o titulares adicionales hasta un máximo de cinco y tres autorizados.

La persona física o jurídica interesada en la suscripción de un apartado debe formalizar su petición cumplimentando y firmando la correspondiente solicitud de acuerdo al modelo vigente.

Si en la solicitud figuran personas autorizadas, también se debe aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia de mismo.

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

En la dirección del envío podrá figurar el nombre de la persona que suscribe el servicio y el número de apartado, o solo el número de apartado.

### La entrega en Apartados postales

La entrega de los envíos o servicios se realiza con idéntico criterio al establecido para la entrega domiciliaria, según tipo y modalidad. En el supuesto extraordinario de que se reciban envíos certificados o registrados en los que figura solo el número de apartado, se entregarán de forma personalizada al titular del mismo o a las personas autorizadas por este.

En algunos supuestos, los clientes destinatarios titulares de apartados autorizan por escrito a la Unidad de Distribución para que sus envíos, en cuya dirección consta solo el domicilio, sean depositados en los respectivos apartados.

Una copia de la autorización de depósito de entrega en los apartados debe estar en poder de la unidad de entrega de la oficina, en la carpeta del apartado correspondiente.

Una vez clasificados los envíos en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la oficina.

En el caso de los envíos registrados, financieros y telegráficos, previamente se habrán dado de alta los envíos en Unidad y reencaminado en SGIE para evitar la pérdida de calidad y trazabilidad del envío. Deberá facilitarse a la Oficina una copia de la autorización del destinatario.

Correos depositará en el apartado los **envíos ordinarios y de paquetería Paq Premium y Paq Estándar**. Si las dimensiones de la paquetería son superiores a las del apartado, o se trata de envíos registrados de otra modalidad, o Paq Premium y Paq Estándar con valores añadidos, se dejará una **tarjeta de aviso** para su posterior recogida.

El envío objeto será entregado en el casillero del apartado junto con un albarán de entrega del envío. Dicho albarán habrá de ser firmado por el destinatario del envío y posteriormente depositado en el casillero instalado en las oficinas de Correos para tal fin. Si el destinatario del envío no procediera a cumplimentar el albarán, se entenderá que el envío ha sido efectivamente entregado, en la fecha y hora de su puesta a disposición al destinatario, de conformidad con la información reflejada en la página web ([www.correos.es](http://www.correos.es)).

**NOTA: QUEDA EXCEPTUADA DE ESTE PROCEDIMIENTO LA ENTREGA DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS** que, por sus especiales características, deberán seguir entregándose a domicilio, salvo que haya una petición formal de reenvío postal y que sea de aplicación a este tipo de productos según normativa. Este procedimiento se aplicará tanto a las Unidades que comparten local como a aquellas que, sin compartirlo, se encuentren próximas, o en todo caso, se asegure la puesta a disposición de la Oficina de todos los envíos a primera hora de la mañana junto con los envíos avisados en su enlace habitual, teniendo en cuenta el tipo de productos para los que se amplía la autorización y preservando siempre tanto la trazabilidad de los mismos como la calidad asociada a cada uno de ellos como obligación necesaria. De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la UR para su correcto tratamiento y clasificación.

### Titulares adicionales

**En los apartados postales se admiten hasta un máximo de cinco titulares (titular principal + 4 titulares adicionales).** En la dirección del envío puede figurar el nombre de cualquiera de los titulares que suscriben el servicio y el número de apartado, o solo el número de apartado.

La entrega de los envíos o servicios se realiza con idéntico criterio al establecido para la entrega domiciliaria, según tipo y modalidad. En el supuesto extraordinario de que se reciban envíos certificados o registrados en los que figura solo el número de apartado, se entregarán de forma personalizada a cualquiera de los titulares o a las personas autorizadas por ellos.

Un apartado particular puede tener como suscriptores a personas físicas y jurídicas indistintamente.

### Servicio gratuito de SMS

Para que este servicio funcione es necesario grabar el teléfono móvil (no fijo) del titular en contratación o mantenimiento de Apartados en IRIS, en el campo N.º móvil para SMS.

Este servicio solo se prestará en Apartados Postales situados en oficinas informatizadas.

Cuando llega un envío registrado para ser entregado en un apartado postal, al darlo de alta en SGIE en el apartado correspondiente, el sistema genera un mensaje SMS al teléfono móvil del titular del apartado, indicándole que tiene a su disposición un envío registrado.

El mensaje se generará después de dar de alta:

- El primer envío, cuando el apartado esté vacío.
- El primer envío que se dé de alta en el día.

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

### Tipos de apartados

#### • Apartado con franqueo en destino (FD)

Apartado en el que se permite solo la recepción de cartas, tarjetas postales, correspondencia comercial-respuesta enviadas con carácter ordinario, y cuyo formato haya sido previamente autorizado por la oficina.

**No se admitirán envíos registrados** dirigidos a apartados con franqueo en destino. En los casos que por error se hayan admitido, la oficina donde está el apartado procederá a la entrega de los envíos como cualquier correspondencia registrada. Cuando el cliente final del apartado en destino se niegue a recibir correspondencia registrada, se procederá a su devolución inmediata al remitente como correspondencia rehusada.

El cliente pasa a retirar los envíos y la entrega se realiza con la periodicidad que se determine por el cliente, previa liquidación y abono o facturación del importe del franqueo correspondiente a los envíos que se retiran. Es la solución más cómoda para la realización de acciones masivas de captación, suscripción, promoción y encuestas, así como para la atención postventa, con la ventaja de centralizar en un único punto todas estas respuestas.

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

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

#### • Apartado de correspondencia comercial-respuesta internacional (CCRI)

Los envíos con las respuestas que se reciben en los Apartados de Respuesta Comercial Internacional (CCRI) pertenecen a la **categoría de Carta** y tendrán la tarifa correspondiente a este producto, según el ámbito al que pertenezca la ciudad de origen.

Con carácter general, las dimensiones **máximas** son 16,5 x 24,5 cm cuando es formato sobre y 12 x 23,5 cm en formato tarjeta, y las dimensiones **mínimas** son 9 x 14 cm. El peso máximo es de 50 g.

Con los países con los que Correos tiene acuerdo especial, las dimensiones, peso y demás características serán las del producto carta internacional y el peso puede llegar a 2 kg.

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

El importe de la garantía equivaldrá al 40% del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes.

Si de forma permanente, a lo largo del año, el número real de envíos recibidos supera en más del 50% las previsiones mensuales, se podrá proceder al ajuste de la garantía en el momento de la renovación.

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

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

### **Servicio 24/7 de los apartados postales**

Mediante la contratación de este servicio, el cliente podrá **acceder al casillero del apartado las 24 horas los 7 días de la semana**; por tanto, solo se encuentra en oficinas a las que se pueda acceder durante todo el día y todos los días, es decir, oficinas adaptadas para ello.

La numeración de estos apartados comienza por las letras **VS** seguidas del número (p. ej., VS1); es muy importante comunicar esto al cliente para que en la dirección venga siempre escrito así el número de apartado y no dé lugar a errores.

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

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

### **Suscripción del apartado postal**

A los clientes interesados en suscribir un apartado se les facilitará el **impreso de suscripción** correspondiente, que deberán cumplimentar y firmar.

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

- Anexo 1a: Suscripción del Servicio de Apartado Postal (para apartados particulares).
- Anexo 1b: Solicitud de alta de otros titulares (cuando se desea dar de alta a más de un titular).
- Anexo II: Suscripción del Servicio de Apartado «Franqueo en Destino».
- Suscripción Apartado postal 24/7.

## Identificación del interesado

Con la petición, **las personas físicas** deberán presentar el original del documento oficial de identificación personal. En el mismo acto se comprobará su veracidad, y se devolverá a su titular, sin que sea necesario quedarse con copia del mismo.

**La solicitud de las personas jurídicas** llevará el sello de la entidad e incorporará los datos y la firma de la persona con capacidad suficiente para representarla a estos efectos. Se acompañará la solicitud con alguno de los siguientes documentos:

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

NO hay que quedarse con copia de dichos documentos una vez comprobado que la persona que firma es quien aparece con capacidad de representación.

Si el interesado es una entidad u organismo público, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo.

Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

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

NO hay que quedarse con copia de dichos documentos una vez comprobado que la persona que firma es quien aparece con capacidad de representación.

## Recabar y comprobar formulario y documentación

**La solicitud deberá presentarse sin tachaduras ni enmiendas;** si las lleva, se deberá indicar al cliente que rellene una nueva solicitud. En este documento se anotarán la duración del apartado, anual, trimestral o mensual dependiendo del tipo de apartado que se solicite.

Con la petición, el interesado deberá presentar los documentos identificativos requeridos. En el mismo acto se comprobará su veracidad por contraste con el original, y se devolverá este a su titular, sin que sea necesario quedarse con copia del mismo. Si en la solicitud

## Glosario

**NIP:** Número de identificación personal (de empleado de Correos).

figuran personas autorizadas, también se deberá aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia de mismo.

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

**NOTA:** Solo se quedará en la oficina el contrato firmado por cliente/s y el empleado. Al grabar el DOI de los clientes, se ha de tener mucho cuidado de grabarlo correctamente, seleccionando tipo y país correcto en caso de no ser España; si se graban datos incorrectos, a la hora de emitir facturas serán devueltas por la Agencia Tributaria y surgirán muchos problemas.

### Informar al cliente de los requisitos necesarios

Cuando se observa que los datos aportados por el cliente no se ajustan con los del formulario, así como cuando los sobres facsímil que entrega no reúnen las características necesarias para su circulación por Correos, se informará al cliente para que cumplimente correctamente los formularios y los sobres facsímiles se ajusten a los modelos diseñados por Correos.

### Registrar datos en IRIS

Cuando se cumplan todos los requisitos, se registrarán los datos en IRIS.

**Para poder realizar la contratación de un apartado** es necesario que el rango esté dado de alta en IRIS, lo que se realiza desde **Gestión > Apartados > Rango**. Dentro de este menú se desplegará el combo de tipo de apartado, se elegirá al que se desee crear el rango y se aceptará la operación. A continuación ya podrán contratarse apartados de esa opción para la que se haya creado el rango. Los rangos deberán adaptarse al número de casilleros existentes en la oficina; y en las localidades en las que haya más de una oficina se deberá saber la numeración que corresponde a cada una de ellas para que no haya errores de encaminamiento de los envíos. Esta numeración es algo que desde las Jefatura de RED deben decidir.

Una vez recibida la petición de suscripción, se procederá a dar de alta la solicitud en el sistema IRIS. Para realizar la suscripción, se accederá desde **IRIS > Menú Admisión > Apartados > Contratación**. En las pantallas que muestra IRIS, habrá que cumplimentar:

1. **Tipo de Apartado.**
2. **Número de Apartado.**



3. Número de **teléfono móvil** para poder recibir de forma gratuita un SMS avisando al titular de que ha recibido un envío registrado.
4. **Número de Suscriptores.**
5. **Contratación Anual/Trimestral/Mensual.**
6. Cumplimentar **datos de los suscriptores.** El titular del apartado particular podrá, en el momento de la suscripción o en una fase posterior, identificar a titulares adicionales hasta un máximo de cinco para recibir envíos como destinatarios en el apartado, formalizando su petición en el modelo Anexo-1b, dirigida al Director de la oficina o sucursal urbana donde tenga suscrito el apartado y abonando la tarifa vigente.

Si el alta de nuevos suscriptores se realiza *a posteriori*, se accederá a **IRIS > Menú > Inicio > Admisión > Apartados > Mantenimiento Contratación Apartados**. Se localizará el número de apartado al cual se tienen que añadir los nuevos suscriptores, y se cumplimentarán los datos, que tienen que venir reflejados en el modelo Anexo 1b.

Independientemente del momento en que se suscriba el titular adicional, se registrará la operación en IRIS para el cobro del importe correspondiente y el correcto control del apartado.

**Personas Autorizadas (hasta un máximo de tres).** El titular o titulares podrán designar a personas distintas, máximo tres por apartado, para retirar los envíos recibidos. En el caso de los apartados con titulares adicionales, será necesaria la conformidad de todos los titulares puesto que la autorización hace referencia a la correspondencia de los titulares.

En el momento de realizar la autorización, los titulares del apartado deben presentar fotocopia del documento oficial de identificación de los autorizados, registrándose los datos en IRIS para un correcto control de las entregas de correspondencia, pulsando el botón «P. Autorizada», para que IRIS muestre la pantalla donde se recogen los datos de las personas autorizadas.

Si se realiza **en el momento del Alta**, desde **Inicio > Admisión > Apartados > Contratación** se rellenarán los datos y se pulsará en la opción «P. Autorizada» para introducir los datos.

Si se realiza *a posteriori*, desde **Inicio > Admisión > Apartados > Mantenimiento Contratación Apartados**, se pulsará «Buscar» para encontrar el apartado a modificar, se seleccionará y se pulsará en la opción «P. Autorizada» para introducir los datos.

Los apartados con **Franqueo en Destino (FD)** SOLO pueden tener un suscriptor.

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

En las oficinas con unidades dependientes es necesario grabar los datos de los apartados en la unidad dependiente para que los datos pasen al SGIE, caso de las oficinas satélite (OS2 y OS1) y además pueda llevarse el control de dichos apartados de forma individualizada.

**NOTA:** Es imprescindible que, al dar de alta un apartado en IRIS, se compruebe si el solicitante ha marcado, en el impreso de suscripción, el *check* de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del apartado; si está marcado, se introducirán los datos de la cuenta en el campo correspondiente en IRIS y se marcará el *check* «domiciliado».

- Solo los que figuren como titulares podrán recibir envíos a su nombre en el apartado.
- El número de móvil para recibir SMS cuando reciban envíos registrados deberá estar grabado en IRIS en el campo «Nº móvil para SMS».

**IMPORTANTE:** Es necesario cerciorarse de que el tipo y el número de DOI es correcto, así como el resto de los datos. Al dar de alta un apartado, siempre que el titular tenga DNI o NIE, el sistema lanzará una consulta al web service de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) para comprobar que los datos introducidos coinciden con los que tiene registrados la AEAT y no permitirá dar de alta al titular si los datos no son correctos para así evitar la devolución de facturas por la AEAT. Aparecerá un mensaje en pantalla avisando al operador de dicha incidencia.

The screenshot shows the IRIS 6.0 web interface for the 'Alta de Apartados' (New Subscription) process. The main form includes fields for 'Oficina' (2800010 MADRID OP), 'Tipo' (Anual selected), 'Fecha de Alta' (26/03/2019), and 'Número de Suscriptores' (0). A modal dialog box is displayed in the center with the following text:

**Correos IRIS 6.0**

Atención: Antes de introducir los datos del cliente, solicite su documento de identificación y verifique que son correctos. Si el cliente aporta un número de identificación fiscal de una persona física, nunca puede acompañarse de un nombre que no sea el de dicha persona (debe cumplimentarse Apellidos y Nombre)

Buttons: Aceptar

The background form also shows 'Forma de pago' (Forma pago Alta, Forma pago Renovación), 'Cuenta / IBAN', 'Código SWIFT/BIC', and a summary table at the bottom:

Datos pago			
Importe alta	0,00	Impuesto	0,00
Importe fianza	0,00	Total	0,00

Buttons: Aceptar, P. Autorizada, Cancelar

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Apartados > Contratación

### Alta de Apartados

**Apartados**

Oficina: 2800010 MADRID OP

Tipo: **AP** APARTADO POSTAL

Annual  Trimestral  Mensual  Fecha de Alta: 26/03/2019

Nº móvil SMS:  Número de Suscriptores: 1

Documentos: NIE, NIF, Pasaporte, Otro

Persona Física  Persona Jurídica

País: ESP ESPAÑA

Localidad: MADRID

Provincia: 28 MADRID

Calle: VIA DE DUBLIN 7

Actividad CNAE: 11 Extracción de crudos de petróleo y gas natural, Servicios relacionados

Forma de pago

Forma pago Alta: Contado  Inicialización  Forma pago Renovación: Domiciliado

Cuenta / IBAN:  Código SWIFT/BIC: xxxxxxxxxx

Datos pago

Importe alta: 0,00 Impuesto: 0,00 Importe fianza: 0,00 Total: 0,00

Botones: Aceptar, P. Autorizada, Cancelar

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Apartados > Contratación

### Alta de Apartados

**Apartados**

Oficina: 2800010 MADRID OP

Tipo: **AP** APARTADO POSTAL

Annual  Trimestral  Mensual  Fecha de Alta: 26/03/2019

Nº móvil SMS:  Número de Suscriptores: 1

Documentos: NIF, 11111111H

Persona Física  Persona Jurídica

Apellidos: APPELLIDO

País: ESP ESPAÑA

Localidad: MADRID

Provincia: 28 MADRID

Calle: VIA DE DUBLIN 7

Actividad CNAE: 11 Extracción de crudos de petróleo y gas natural, Servicios relacionados

Forma de pago

Forma pago Alta: Contado  Inicialización  Forma pago Renovación: Domiciliado

Cuenta / IBAN:  Código SWIFT/BIC: xxxxxxxxxx

Datos pago

Importe alta: 59,50 Impuesto: 12,50 Importe fianza: 0,00 Total: 72,00

Botones: Aceptar, P. Autorizada, Cancelar

### Validar impreso

Grabados los datos del formulario en IRIS, se imprimirá por la etiquetadora una etiqueta con los datos del apartado para pegar en el formulario, se asignará el número de apartado y se emitirá *ticket* o factura por el importe de la contratación.

**NOTA:** Solo se ha de validar una vez el formulario y, una vez firmado por cliente y operador, se realizará una fotocopia del mismo.

### Cobrar importes

Se cobrará el importe total que refleja IRIS, pulsando el botón «cobrar bolsa».

En el caso de apartados con franqueo en destino y CCRI, la cantidad a cobrar incluirá la cantidad determinada como garantía de franqueo (40% del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes).

### Entregar copia del contrato al cliente y llave si procede

Se entregará al cliente la fotocopia del formulario de suscripción validado por la aplicación IRIS junto con el *ticket* de caja o factura. La oficina archivará las suscripciones de apartados, separando las de uno u otro tipo. Si el apartado dispone de casillero, se entregará una llave al titular del mismo, y quedará una copia en la oficina.

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

### Gestionar incidencias

En la gestión de incidencias pueden intervenir tanto la persona de atención al público como el director y jefe de equipo de la misma.

Si una vez dado de alta y entregado el contrato al cliente, este advierte que no es el apartado que deseaba, podrá darse de baja, esto puede ocurrir:

- **El mismo día de la contratación.** En este caso se deberá acceder a **Apartados > Mantenimiento**, se seleccionará el apartado que se quiere anular y, una vez localizado, se eliminará pulsando en «Suprimir». Con esta acción queda anulado el apartado y el importe subirá a bolsa; a partir de aquí se puede volver a dar de alta, seleccionando el apartado correcto.
- **En días posteriores a la contratación.** Cuando esto ocurre se accederá a **Apartados > Mantenimiento**, se seleccionará el apartado que se quiere anular y, una vez localizado, se

eliminará pulsando en «Baja». En este caso el importe no subirá a bolsa, y para poder volver a dar de alta el apartado correcto se deberá dar de alta desde **Apartados > Contratación**; se seleccionará el apartado correcto que se quiera dar de alta y se marcará el *check* INICIALIZACIÓN. Con esta acción el importe no sube a bolsa y es la forma de resolver el error producido con el cliente sin que haya subida de importes a bolsa. Se aceptará el alta y se entregará el contrato que de nuevo genere la aplicación y la llave, si procede. La opción de inicialización solo deberá utilizarse para casos extraordinarios.

### Archivar documentación

Antes de archivar la documentación, se deberá poner el nombre del o los titulares del apartado contratado en el casillero correspondiente y comprobar que los datos han pasado a SGIE; si no han pasado, se realizarán las acciones descritas con anterioridad.

La documentación generada se archivará en la oficina siguiendo los siguientes criterios:

1. Se conservará en un mueble archivador, con tres separaciones:

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

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

2. Se hará una carpeta individualizada para cada apartado activo, en la que figure el número de apartado.

3. Se ordenarán desde el 1 al último n.º de apartados activos.

Cada carpeta deberá contener original del formulario de suscripción del apartado, sin tachaduras ni enmiendas, firmada por el suscriptor y por el empleado, que debe firmar y detallar su NIP en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber comprobado todos los datos (Anexo 1a, 1b o II); si son apartados suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de estos anexos, se deberá conservar el documento original con el que se suscribió el apartado.

**NOTA:** Respecto a los apartados suscritos con anterioridad al 15/06/2015, de los cuales ya se dispone de documentación que no es la requerida en la actualidad, esta no deberá destruirse; se dejará en su carpeta correspondiente, como evidencia del trabajo realizado con anterioridad.

Cuando se dé de baja un apartado, se retirará la carpeta, se quitará el nombre del casillero y si tiene correspondencia en él, se devolverá, siguiendo los criterios de devolución de envíos.

No es obligatorio clausurar los apartados inactivos con precinto u otro recurso; no obstante, las oficinas que lo deseen pueden seguir clausurándolos.

## RENOVACIÓN DE APARTADOS

A continuación, se describen todas las fases del proceso de renovación de apartados.

### Comprobar plazo de renovación

Si la fecha en la que se pretende renovar un apartado de cobro al contado está entre 15 días antes de la fecha de renovación y 30 días después de la fecha de renovación, podrá realizarse dicha renovación. Si pasado el plazo indicado no se ha procedido a la renovación abonando la tarifa correspondiente, la oficina procederá a su baja, y podrá asignar el casillero a otro cliente.

En el caso de los apartados FD, la fianza queda a disposición de Correos en concepto de compensación por haber mantenido la prestación del servicio más allá del periodo contratado sin contraprestación económica del suscriptor.

Si el apartado se da de baja, hay que realizar la devolución de todos los envíos que haya en el apartado, siguiendo las normas de devolución de envíos. Además, se quitará la etiqueta con el nombre del titular; así mismo, se deberá comprobar en SGIE si la baja del apartado también se ha actualizado.

No es obligatorio clausurar los apartados inactivos con precinto u otro recurso; no obstante, las oficinas que lo deseen pueden seguir clausurándolos.

### Aceptar renovación por parte cliente

Cuando aún no ha finalizado el plazo para la renovación del apartado, el cliente puede acudir a la oficina con la carta de renovación y expresar el deseo de efectuar la renovación del apartado suscrito en dicha oficina. La renovación se registrará en IRIS.

### Registrar la renovación en IRIS

Se accederá a **IRIS y al menú de Admisión > Apartados > Renovación**. Se realizará la búsqueda del tipo y número de apartado a renovar. El sistema mostrará los datos del suscriptor. En los apartados de franqueo en destino (FD), en el momento de la renovación, podrá actualizarse el importe en concepto de garantía de franqueo en el caso de que se haya modificado la previsión de envíos que el cliente preveía recibir inicialmente. Si no hay actualización, en el campo «Importe de fianza» de la aplicación IRIS, deberá introducirse la misma cantidad que figura en el campo «Fianza anterior» para que esta no recalculé automáticamente dicho concepto.

**NOTA:** En el momento de la renovación de un apartado, se deberá comprobar si los datos grabados del suscriptor o suscriptores son correctos o si falta alguno; si es así, se pueden hacer las modificaciones necesarias.

Es importante comprobar si aparece el número de teléfono móvil; si no es así, se le puede solicitar al cliente y recordarle que la utilidad de grabarlo es para poder mandarle un mensaje cuando reciba envíos registrados en su apartado.

La grabación del número de teléfono móvil ha de hacerse, como el resto de los cambios, en IRIS.

### **Imprimir justificante**

Registrados y comprobados los datos en IRIS, habrá que realizar la validación de los mismos. El sistema generará un formulario por la impresora del sistema que se entregará al cliente como justificante de la renovación.

### **Cobrar importes**

Se cobrará el importe total que refleja IRIS, pulsando el botón «cobrar bolsa». En el caso de apartados con franqueo en destino, se cobrará también la diferencia de la fianza de franqueo, en el caso de que se haya modificado.

### **Entregar resguardo al cliente**

Se entregará al cliente el impreso de renovación generado por IRIS, junto a la factura simplificada o factura emitida por IRIS. La oficina no necesita archivar el impreso de renovación.

### **Notificar que el apartado está dado de baja**

Deberán darse de baja los apartados en IRIS cuando:

#### **a) El titular o primer titular lo solicite**

El titular del apartado puede cancelar la suscripción en cualquier momento, entregando la llave del casillero en la oficina que procederá a registrar la baja. Si el primer titular solicita la baja del apartado, o no se produce la renovación en el periodo previsto, se considerará cancelada totalmente la suscripción, no pudiendo los titulares adicionales quedar en la condición de primero, aunque esto conlleve dejar sin servicio al resto de titulares del apartado. Es responsabilidad exclusiva del primer titular comunicar a los titulares adicionales la cancelación del servicio, quedando exonerada la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., de cualquier obligación con respecto al resto de los titulares. La cancelación del apartado a petición de los titulares no genera devolución de importe alguno al cliente, salvo en el caso de los apartados FD en el que se procede a la devolución de la fianza por la oficina, previa liquidación de los envíos pendientes de retirada.

Las bajas de los apartados se realizarán accediendo al sistema **IRIS > Menú Admisión > Apartados > Mantenimiento > Contratación Apartados**.

En IRIS, se localizarán el tipo y número del apartado que hay que dar de baja, se pulsará el botón «Baja», una vez comprobados los datos del apartado.

Introducidos los datos del apartado que va a causar baja, el sistema lanzará dos copias por la impresora, una de las cuales se entregará al cliente como resguardo de la baja, y la otra se archivará en la oficina, una vez firmada por el cliente.

**b) Transcurrido el plazo de renovación no se ha abonado el importe correspondiente.**

Las bajas de los apartados se realizarán accediendo al sistema **IRIS > Menú Admisión > Apartados > Mantenimiento > Contratación Apartados**.

En IRIS se localizarán el tipo y números de apartados que hay que dar de baja, por haber transcurrido el plazo de renovación; se pulsará el botón «Baja no renovado», y al desplegarse la opción «Estado», se seleccionará «No renovado». En estos casos no se imprime ni archiva ningún documento. Siempre que se produzca baja de un apartado ya suscrito, se procederá a la sustitución de la cerradura, bien por intercambio con la de otro de los no contratados o por reposición de una nueva.

Si el apartado se da de baja, habrá que realizar la devolución de todos los envíos que hay en el apartado, siguiendo las normas de devolución de envíos; además, se quitará la etiqueta con el nombre del titular y, así mismo, se ha de comprobar en SGIE si la baja del apartado también se ha actualizado. No es obligatorio clausurar los apartados inactivos con precinto u otro recurso; no obstante, las oficinas que lo deseen pueden seguir clausurándolos.

**NOTA:** Cuando un titular solicite la baja de un apartado, debe entregar la llave del mismo.

**F) Admisión de buzón de vacaciones**

El buzón de vacaciones se crea con el objeto de ofrecer a los clientes el servicio para la custodia de su correo durante ausencias temporales. A continuación se describen las fases del proceso.

**1. Detectar la necesidad del cliente**

Será necesario detectar la necesidad del cliente que se acerca a una oficina solicitando que se le custodie su correo durante el periodo de vacaciones o ausencias temporales de su domicilio.

**2. Facilitar formularios al cliente**

Se deberán facilitar los formularios al cliente, que se descargarán desde Conecta. En las comunidades con lengua cooficial, existe la posibilidad de entregárselos al cliente en el idioma de la comunidad autónoma.

Una vez relleno el formulario, se podrá entregar en cualquier oficina para darlo de alta en IRIS.

**3. Dar de alta el buzón**

El alta del buzón de vacaciones se realiza en **IRIS > Otros servicios > Buzón de Vacaciones**.

Una vez dentro de esta opción, se seleccionará **el ámbito, que siempre es nacional**, y la duración de la activación, que puede ser de 1 a 14 semanas; realizada esta selección, se pulsará en «Aceptar». En la siguiente pantalla se deberá grabar la información necesaria para completar el Buzón de Vacaciones, que son los datos de los titulares:



- Si son particulares, puede haber hasta 6 en un mismo buzón.
- Si se trata de una empresa, habrá una sola por buzón y además se ha de grabar el representante de la misma.

Asimismo, se ha de introducir:

- Un **número de móvil**, para enviar mensajes referentes al buzón de vacaciones que se suscribe.
- La **duración** del buzón.
- La **fecha de inicio del servicio**, que siempre ha de solicitarse, como mínimo, un día antes y, como máximo, dos meses antes de la fecha de comienzo deseada.
- **Tipo de entrega de la correspondencia al final del contrato**, que puede ser en domicilio o recogida por el cliente en la oficina de referencia.

En la pestaña de autorizados se introducirán los datos de las personas autorizadas a recoger la correspondencia, si es que son personas diferentes a la que figura en los datos de titulares.

En la pestaña de dirección se introducirán los datos de la dirección que indique el cliente y que figuran en la solicitud. Los datos que se introducen y que se transcriben de la solicitud han de verificarse con los datos de los DOI.

La documentación a presentar está detallada en el formulario del buzón de vacaciones, en el condicionado del servicio.

Terminada la grabación de los datos, se pulsará en aceptar y el contrato se imprimirá por la impresora del servicio, por duplicado, una copia para el cliente y otra para la oficina.

Las dos habrán de ser firmadas por el cliente y por el empleado de la oficina que, además, deberá indicar su NIP.



#### 4. Cobrar caja

Terminada la grabación de los datos y firmados por el cliente y usuario, se cobrará la bolsa y quedará dado de alta el buzón.

#### 5. Entregar contrato

Una vez cobrada la caja, se entregarán al cliente el contrato y la factura.

## Modificar datos del buzón

Si el cliente que ha suscrito un contrato desea modificarlo, deberá presentar relleno el impreso que se encuentra colgado en **Conecta > Cómo Trabajamos > Procesos > Procesos de Oficinas > Operativos > Buzón de vacaciones > Formularios de Buzón de Vacaciones**, con la documentación que en dicho impreso se detalla.

Desde la opción de **Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones**, en la pantalla que aparece, se pulsará «Buscar» y aparecerán los Buzones de Vacaciones admitidos en la oficina entre las fechas seleccionadas. Se seleccionará el buzón que se desee, se pulsará en el botón «Modificar» y el sistema llevará a la pantalla de «Alta de Buzón de Vacaciones», para rectificar, añadir o eliminar datos del Buzón de Vacaciones seleccionado; para finalizar, se pulsará en «Aceptar».

Esta acción se puede realizar en cualquier momento de la vigencia del buzón de vacaciones, siempre tras comprobar los datos con el DOI del cliente.

Una vez modificados los datos indicados por el cliente, se aceptará y el sistema imprimirá de nuevo el contrato modificado en dos copias que han de firmar el cliente y el empleado, respectivamente; una de ellas, junto con el condicionado (condiciones generales del servicio contratado), se deberá entregar al cliente como justificante de la modificación, y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de aceptación de que los datos grabados son correctos. Se conservarán en el mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio.



## Cancelar buzón de vacaciones

La cancelación se puede hacer cuando el servicio ya ha iniciado su ejecución y el cliente decide finalizarlo. Si el cliente que ha suscrito un contrato deseara cancelarlo, tendrá que

presentar relleno el impreso que se encuentra colgado en **Conecta > Cómo Trabajamos > Procesos > Procesos de Oficinas > Operativos > Buzón de vacaciones.**

Una vez presentado el formulario correspondiente de Buzón de Vacaciones, y la documentación que en dicho impreso se detalla, desde la pantalla de mantenimiento de «Buzón de Vacaciones», se seleccionará el Buzón de Vacaciones a cancelar y se pulsará el botón «Cancelar». En este momento, el sistema imprime de nuevo el contrato cancelado, dos copias, que han de firmar el cliente y el empleado; una de ellas, junto con el condicionado, deberá entregarse al cliente como justificante de cancelación, y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de la solicitud realizada. Justificante y solicitud se conservarán en el mueble archivador de la oficina.

Correos IRIS Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones  
Mantenimiento de Buzón de Vacaciones

Criterios de la Búsqueda

Nº Contrato: 2800010 - - - Contrato Grabados  
Desde: 01/05/2013  
Duración: [dropdown] hasta: 16/05/2013

Buscar

Resultados de la Búsqueda

Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado
09/05/2013	1		64,20	Si	Inactivo
09/05/2013	1		64,20	Si	Activo
07/05/2013	1		64,20	Si	Activo
06/05/2013	1		64,20	No	Activo

Botones: Añadir, Anular, Completar, Consultar, Cancelar, Modificar.

Correos IRIS Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones  
Mantenimiento de Buzón de Vacaciones

Criterios de la Búsqueda

Nº Contrato: 2800010 - - - Contrato Grabados  
Desde: 01/05/2013  
Duración: [dropdown] hasta: 16/05/2013

Buscar

Resultados de la Búsqueda

Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado
09/05/2013	1		64,20	Si	Inactivo
09/05/2013	1		64,20	Si	Inactivo
07/05/2013	1		64,20	Si	Activo
06/05/2013	1		64,20	No	Activo

Botones: Añadir, Anular, Completar, Consultar, Cancelar, Modificar, Volver.

### Anular buzón de vacaciones

Implica dar de baja el servicio antes del inicio de la ejecución del mismo. Por tanto, conlleva devolución del importe cobrado al cliente. En este caso, es obligatorio que se solicite la anulación en la misma oficina de contratación, el mismo día de la solicitud y que la devolución se practique del mismo modo que se efectuó el pago (tarjeta o metálico). IRIS solo permite la anulación el mismo día antes del cierre de la contabilidad y devuelve el importe íntegro.

La anulación se realiza desde la opción de **Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones.**

Se pulsará «Buscar» y se seleccionará el Buzón de Vacaciones a anular pulsando el botón con igual nombre. Automáticamente aparecerá inactivo y el importe en negativo en bolsa; la devolución se realizará en el mismo medio de pago que se haya hecho el alta del Buzón de Vacaciones.

Correos IRIS Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones  
Mantenimiento de Buzón de Vacaciones

Criterios de la Búsqueda

Nº Contrato 2800010 - - Contrato Grabados  
Desde 01/08/2016  
hasta 22/08/2016

Buscar

Resultados de la Búsqueda

Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado
22/08/2016	1		12,18	No	Activo
22/08/2016	1		12,18	No	Activo
22/08/2016	1		12,18	No	Inactivo
22/08/2016	1		12,18	Si	Activo

Botones: Añadir, Anular, Cancelar, Completar, Consultar, Modificar, Valorar, Cliente Tarjeta, Nuevo Cliente, Total Bolsa, Cobrar Bolsa.

Correos IRIS Inicio > Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones  
Mantenimiento de Buzón de Vacaciones

Criterios de la Búsqueda

Nº Contrato 2800010 - - Contrato Grabados  
Desde 01/08/2016  
hasta 22/08/2016

Buscar

Resultados de la Búsqueda

Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado
22/08/2016	1		12,18	No	Activo
22/08/2016	1		12,18	No	Activo
22/08/2016	1		12,18	No	Inactivo
22/08/2016	1		12,18	Si	Inactivo

Botones: Añadir, Anular, Cancelar, Completar, Consultar, Modificar, Valorar, Cliente Tarjeta, Nuevo Cliente, Total Bolsa, Cobrar Bolsa.

## G) Admisión de Reenvío postal

El proceso de admisión de un reenvío postal consta de varias fases, que se describen a continuación.

### 1. Detectar las necesidades del cliente

Es necesario detectar la necesidad del cliente que acude a una oficina queriendo realizar una gestión por cambio de domicilio o porque una vez suscrito un contrato de reenvío, desea realizar algún cambio. Se le indicará que el servicio a realizar es el **Reenvío Postal**.

### 2. Suscribir el servicio de Reenvío

Se podrá suscribir el servicio de Reenvío Postal siempre que se ajuste a las siguientes características.

- **Ámbito nacional e internacional.**
- **Cambio de dirección definitivo**, al finalizar el periodo de contratación (1, 2 o 6 meses), la correspondencia se devolverá al remitente.
- **Cambio de dirección temporal**, al finalizar el periodo de contratación (1, 2 o 6 meses), la correspondencia se entregará en su domicilio inicial.
- **Duración del servicio: 1 mes/2 meses/6 meses.** Si se desea contratar el servicio por un plazo distinto a los ofrecidos (1, 2 o 6 meses), se pueden combinar estos últimos hasta conseguir el plazo deseado (por ejemplo, para un año, dos de 6 meses).

En primer lugar, se deberá realizar la suscripción del primer periodo y cuando esté próximo a finalizar, se contratará el siguiente, y así sucesivamente. No se pueden contratar en el mismo momento todos los periodos. No se puede contratar el Reenvío Postal con más de 30 días de antelación, IRIS no permite contratar un servicio con fecha de inicio superior a 30 días.

## Glosario

### Reenvío postal:

Servicio que permite que un destinatario siga recibiendo su correspondencia, durante un periodo de tiempo limitado, cuando se cambia de domicilio.

El reenvío será efectivo a partir de la fecha indicada en el contrato (como mínimo 1 día hábil después de la fecha de la contratación).

El canal de ventas de este servicio es exclusivamente la **Red de Oficinas**. Se puede contratar en todas las oficinas de Correos, independientemente del domicilio inicial y final de quien realiza la contratación del servicio. La contratación puede hacerse por terceros, y deberá aparecer la firma de los titulares del contrato en el espacio habilitado para ello.

#### **Productos incluidos en el servicio de Reenvío**

- **Líneas: Básica, Urgente y Económica.**
- **Modalidades: Ordinaria y Certificada.** La correspondencia urgente pierde su carácter de urgencia por el hecho de la reexpedición. **Notificaciones**, excepto cuando el remitente haya acordado la no reexpedición con Correos. No se reexpedirán al extranjero los Paquetes Azules, Paq Premium y Paq Estándar.

**EXCEPCIONES:** quedan excluidos de este servicio los certificados con aviso de recibo, cuando el reenvío se realice fuera del ámbito nacional, así como los giros y servicios telegráficos en general, que seguirán sujetos a normativa particular y devengarán individualmente la tarifa vigente en cada momento de su reexpedición y la correspondencia de Franqueo en Destino que solo puede enviarse a otro apartado de Franqueo en Destino.

- Periodicidad: los envíos se reexpiden diariamente, todos los días laborables.
- Plazo: entre 1 día (dentro de la misma localidad) y 3 días (a otra provincia) dentro de España. En el ámbito internacional, depende de los países de destino.

#### **¿Qué tipo de cliente suscribe el apartado?**

##### **Suscripción de particular**

En el caso de particulares, pueden solicitar el servicio simultáneamente hasta un máximo de seis personas que compartan el mismo domicilio de origen y la misma dirección de reenvío. Será necesario:

- Presentar **formulario** de suscripción de reenvío que se encuentra publicado en Conecta, o bien **autorización**, debidamente cumplimentado y firmado por todos los que suscriben el servicio. Si el reenvío es solo para la persona que se presenta en la oficina a contratar el servicio, no será necesario que rellene el formulario; bastará con facilitar los **datos** al admisor para que los grave en el sistema.
- **DNI original de la persona que presenta la solicitud**, sea titular o autorizado y fotocopia del resto de personas que suscriben el servicio hasta un máximo de 6, para comprobar las identidades y cotejar las firmas con el formulario de suscripción o autorización.

**NOTA:** Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no es necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

## Suscripción de empresa

En el caso de las empresas, se contratará un servicio de reenvío por cada empresa, independientemente de que dos o más empresas compartan la misma dirección de origen y destino.

Será necesario presentar formulario de suscripción (o solicitud), cumplimentado y firmado por el representante de la empresa que suscribe el servicio, junto con los documentos que se detallan:

- a) El **NIF de la entidad** o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante, así como su documento oficial de identificación.
- b) O (en sustitución de lo anterior) **Certificación del Registro Mercantil** que contenga los datos identificativos de la persona apoderada, de la persona jurídica a la que representa y de los poderes otorgados; igualmente, si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.

Si el interesado es una entidad u organismo público, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

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

**NOTA:** Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no es necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

### 3. Comprobar formulario y documentación aportada por el cliente

Se deberá comprobar que el formulario o autorización están correctamente cumplimentados y cotejar la documentación aportada por el cliente. El cliente deberá especificar en el formulario si el cambio de dirección es Temporal o Definitivo, la duración del contrato (1 mes, 2 meses, 6 meses) y la fecha de inicio de la prestación del servicio. Asimismo, es importante que el cliente especifique su teléfono de contacto, con el fin de poder solucionar rápidamente cualquier incidencia y que marque la casilla si no desea la cesión de sus datos.

### 4. Realizar alta del contrato

El alta de la **suscripción del Reenvío** se realizará desde **IRIS > Admisión > Otros servicios > Reenvío Postal > Cumplimentar Pantallas > Aceptar**.

Al terminar de grabar todos los datos y pulsar aceptar, el sistema generará el contrato de reenvío (dos copias y una hoja con el condicionado); una de las copias se entregará al cliente o autorizado para que verifique la conformidad de los datos grabados y la firme dando su aceptación, también deberá ser firmada por el empleado, que asimismo ha de reflejar su NIP. La otra copia, firmada con el NIP del empleado, se entregará al cliente junto a la hoja del condicionado.

**NOTA:** Cuando se dé de alta el contrato en IRIS, los datos de dicho contrato pasarán al **sistema de gestión integral de envíos (SGIE)**:

- de la Unidad de Reparto a la que corresponde la dirección de origen del cliente que solicita el reenvío, o
- de la oficina en la que esté suscrito el apartado, cuando la dirección de origen sea un apartado.

No se verán en el SGIE hasta el día siguiente. Las oficinas deben atender las alarmas de SGIE para gestionar los posibles reenvíos que correspondan a apartados de su oficina. En el SGIE de la Oficina a la que esté asignado, aparecerá una alarma en la pantalla inicial de SGIE que habrá que atender.

Al pulsar en la bandera aparecerá el siguiente mensaje: «EXISTEN TAREAS PENDIENTES EN SUS REENVÍOS POSTALES». Se pulsará en «Actualizar» y en el **Menú > Control/Consultas**, se seleccionará Buzones de Vac./Reenvío – Oficina. Se seleccionará «Reenvío postal» y aparecerán los reenvíos asignados a la oficina. Después se seleccionará en la pestaña de **Estado > Altas**, y aparecerán los reenvíos que aún no han sido gestionados por la oficina;



al hacer doble clic encima del que se quiera consultar, se abrirá una pantalla en la que se pueden ver todos los datos del reenvío para comprobar que corresponde a la oficina.

**ATENCIÓN:** En caso de incidencia si el apartado no está suscrito en la oficina, se deberá contactar vía e-mail con la oficina que haya dado de alta el reenvío; este dato aparecerá en la pantalla, para que resuelva la incidencia.

Si los datos son correctos, se seleccionará el reenvío que se quiere asignar, se pulsará en «Asignar Reenvío», y aparecerá en la pantalla «Gestionado SI». A partir de este momento, seleccionando el reenvío, se pueden imprimir etiquetas, para poder cursar los envíos afectados a la dirección indicada. Es muy importante liquidar correctamente en SGIE los envíos registrados para que no impida trabajarlos en la unidad de destino.

**ATENCIÓN:** Como los envíos pueden ser Modificados o Cancelados en cualquier momento, habrá que atender las alarmas de SGIE cada día y comprobar que no haya ningún reenvío cancelado o modificado.

- Un reenvío cancelado implica que no hay que seguir prestando el servicio de reenvío.
- Un reenvío modificado implica verificar qué datos han cambiado para imprimir nuevas etiquetas para enviar con los nuevos datos.

Las etiquetas se pueden imprimir, siempre que sea necesario reponer, desde SGIE.



**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Otros Servicios > Reenvío Postal  
**Alta de Reenvío Postal**

**Reenvío Postal**

Código de la Oficina: 2800010 Fecha del registro: 15/05/2020

Ambito: NACIONAL  
INTERNACIONAL

Duración: 1 MES Importe: 39,69

Acceptar Cancelar

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Otros Servicios > Reenvío Postal  
**Alta de Reenvío Postal**

**Reenvío Postal**

Código de la Oficina: 2800010 Fecha del registro: 15/05/2020

Ambito: NACIONAL

Duración: 1 MES  
2 MESES  
6 MESES

Importe: 39,69

Acceptar Cancelar

Usuario : Sglie Usuario Prueba7220 Unidad: 2828194 - MADRID SUC 1  
 Fecha: 29/07/2014 665a v3.0.9.1

**Alarmas de la unidad**

**EXISTEN TAREAS PENDIENTES EN SUS REENVIOS POSTALES**

Informe generado a las 06:17:20 Actualizar

Inicio: Alta en Almacén, Alta Envíos no Registrados, Recepción y Control Despachos, Reimpresión Avisos, Emisión de 2º Avisos, Buzón Electrónico, Reetiquetar Envíos, Reimpresión de Etiquetas, Liquidación, Liquidación de Malo, Asignación Receptor, Regularización Burofax, Corrección Errores Liquidación, Envíos Modificados, Gestión Estacionados, Apertura/Cierre de Usuarios, Apertura / Cierre de Caja, Cuadre Almacén, Cuadre Unidad, Generar Despachos de Salida, Reimpresión Mapón - Despacho - Etiqueta, Listado Código Control, Paración, No, No, Índices Especiales, Imágenes, Notarios Habituales, Notación Destinatarios Habituales, Serries Habituales, Succiones, No, No, de Ayuda

Control / Consultas: Sobrantes Almacén, Despachos Pendientes de Recepción, Control de Reembolsos, Control de Envíos, Consulta de Envíos, Relaciones, Consulta de Despachos, Acuse de Recibo Electrónico, Consulta-Gestión Buzón Electrónico, Control Despachos Sin Admisión, Despachos Sin Admisión Unidad, Envíos Entrega a Domicilio, Asentados Importados Iris, Buzón Vía / Reenvío Oficinas, Control Devueltos SICER, Envíos Pendientes de Control SICER, Control de Resultados, Propaganda Electoral, Gestión de Albaranes, Tránsito, Pendiente Salida, CMB, CMB

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Otros Servicios > Reenvío Postal  
**Completar Alta de Reenvío Postal**

Nº Contrato [ ] - [ ] - [ ]

Titulares | Dirección Inicial | Dirección de Reenvío

Seleccione  Empresa  Particular

**Particulares**

Nombre	Apellidos	Tipo Ident.	Nº Identificación
[ ]	[ ]	NIF/NIE	[ ]
[ ]	[ ]	NIF/NIE	[ ]
[ ]	[ ]	NIF/NIE	[ ]

**Empresas**

Nombre de la empresa [ ] CIF/NRT [ ]

**Modalidad de servicio contratado**

**Cambio de dirección**  
 El servicio se contrata por una duración de  
 Desde [ ]  
 Fecha de contratación 15/05/2020  
 No acepta la cesión de sus datos

Definitivo  Temporal  
 1 mes  2 meses  6 meses  
 Hasta [ ]  
 Nº cliente tarjeta [ ]

Aceptar Limpiar Reimprimir Contrato

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Otros Servicios > Reenvío Postal  
**Completar Alta de Reenvío Postal**

Nº Contrato [ ] - [ ] - [ ]

Titulares | Dirección Inicial | Dirección de Reenvío

Nº Apartado  [ ] Oficina [ ]

Tipo de Via [ ] Nombre de vía [ ]

Tipo de numeración [ ] Bloque/Portal/Esc [ ]

Número [ ] Piso/Planta [ ]

Puerta [ ] C.P. [ ]

Localidad [ ] Provincia [ ]

Email [ ] Teléfono [ ]

**Modalidad de servicio contratado**

**Cambio de dirección**  
 El servicio se contrata por una duración de  
 Desde [ ]  
 Fecha de contratación 15/05/2020  
 No acepta la cesión de sus datos

Definitivo  Temporal  
 1 mes  2 meses  6 meses  
 Hasta [ ]  
 Nº cliente tarjeta [ ]

Aceptar Limpiar Reimprimir Contrato

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Otros Servicios > Reenvío Postal  
**Completar Alta de Reenvío Postal**

Nº Contrato [ ] - [ ] - [ ]

Titulares | Dirección Inicial | Dirección de Reenvío

Destino  Nacional  Internacional

Nº Apartado  [ ] Oficina [ ]

Tipo de Via [ ] Nombre de vía [ ]

Tipo de numeración [ ] Bloque/Portal/Esc [ ]

Número [ ] Piso/Planta [ ]

Puerta [ ] C.P. [ ]

Localidad [ ] Provincia [ ]

Pais [ ] ESP [ ] ESPAÑA

**Modalidad de servicio contratado**

**Cambio de dirección**  
 El servicio se contrata por una duración de  
 Desde [ ]  
 Fecha de contratación 15/05/2020  
 No acepta la cesión de sus datos

Definitivo  Temporal  
 1 mes  2 meses  6 meses  
 Hasta [ ]  
 Nº cliente tarjeta [ ]

Aceptar Limpiar Reimprimir Contrato

**Correos IRIS**

Usuario : Sgie Usuario Prueba7228 Unidad: 2020194 - MADRID SUC 1  
 Fecha: 17/07/2014-665a v3.0.0\_03

Control / Consultas >> Buzones de Vacaciones - Ofi

**Buzones de Vacaciones - Oficina**

Tipo de Buzón  Estado  Código

Código	Buzón	Nombre	Domicilio del Titular	Estado	Fec Ini	Fec Fin	Gestionado
111800314072110010049		APELLIDOS		Activo	17/07/2014	17/08/2014	NO
				Cancelado	15/07/2014	17/07/2014	SI
				Cancelado	16/07/2014	16/07/2014	SI
				Activo	16/07/2014	16/09/2014	NO
				Cancelado	17/07/2014	17/07/2014	SI

Impresora de etiquetas  Impresora láser

**Pendientes Gestión**

Código  Nombre  Domicilio del Titular  Fec activación  Tipo de Alarma

No existen datos para los criterios de búsqueda introducidos

**Correos IRIS**

Usuario : Sgie Usuario Prueba7228 Unidad: 2020194 - MADRID SUC 1  
 Fecha: 25/07/2014-665a v3.0.0\_03

Control / Consultas >> Buzon Vac / Reenvio Oficina

**Detalle de servicio de reenvío postal**

Código	111589414072110012305	Estado	Activo
Fecha de contratación	21/07/2014	Fecha de fin	22/08/2014
Fecha de inicio	22/07/2014	Sección UR asociada	
UR asociada		Sección US asociada	
US asociada		Unidad Admisión	1115094
Teléfono		Domicilio Destino	
Domicilio Origen		Localidad Destino	VERGARA
Localidad Origen	MADRID	Provincia Destino	ALBUZCOA
Provincia Origen	MADRID	Código Postal Destino	20570
Código Postal Origen	28080		

Nombre del titular	Documento del titular
Nombre del autorizado	Documento del autorizado
No existen autorizados del servicio	



### 5. Cobrar importe del servicio contratado

El importe a cobrar por la suscripción del servicio Reenvío postal se basará en las tarifas vigentes en cada momento para esta prestación. Para hacerlo en IRIS, deberá pulsarse en «Cobrar bolsa».

**Correos IRIS** Inicio **Cobro**

**Forma de cobro**

- Metálico
- Cheque
- Tarjeta Bancaria
- Tarjeta Cliente
- Pago por Transferencia
- Ingreso en Cuenta
- Tarjeta Máquina Vending

**Emisión de Factura**

- Sin factura
- Con factura

**Bolsa de Compra**

PRODUCTO	Cantidad	Importe
(*) REENVIO POSTAL	1	60,14

**Total Bolsa**  
60,14  
Cobrar Bolsa

**Servicios Relacionados**  
Bolsas Pendientes

**Últimos Servicios**

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Gestor Turnos  
 Automático

## 6. Entregar contrato y documentación

Se entregará al cliente o autorizado una copia del contrato de Reenvío generado por el sistema, junto a la documentación aportada para realizar el contrato. La copia del contrato ha de ser firmada por el empleado, que también detallará su NIP, junto a la hoja del condicionado.

### Realizar gestiones en un contrato activo

Al cliente, una vez suscrito el contrato de reenvío, puede surgirle la necesidad de anularlo. Un contrato de reenvío postal puede finalizar por **ANULACIÓN**.

Solamente se podrá realizar la anulación de un contrato el mismo día de la contratación y en la misma oficina donde se haya realizado el alta. Para realizar la anulación del contrato, se accederá desde el menú **IRIS > Mantenimiento > Reenvío Postal**; se introducirá el número del contrato, se pulsará «buscar» y una vez IRIS devuelva el reenvío, se seleccionará y se pulsará la opción «Anular». El importe abonado se descargará de la caja y se le devolverá al cliente.

Otra forma de anulación es por **CADUCIDAD**, y en este caso, una vez transcurrido el plazo de validez del contrato, se procederá según el tipo de reenvío contratado:

- Reenvío temporal: la correspondencia se volverá a enviar a la dirección inicial.
- Reenvío definitivo: la correspondencia se devolverá al remitente. Este tipo de anulación no conlleva la devolución del importe abonado.

## Glosario

### Anulación de un contrato:

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

La **CANCELACIÓN ANTICIPADA** de un contrato se produce cuando un cliente solicita que deje de prestarse el servicio de reenvío postal en una fecha determinada (con anterioridad a la finalización del contrato).

Puede solicitarse por todos los titulares que solicitaron en su momento el servicio de reenvío o alguno de los titulares que solicitaron el servicio.

Es posible también **MODIFICAR EL CONTRATO**. Los datos de un contrato de reenvío podrán ser modificados, tanto si el error es imputable al cliente como si lo es a la propia oficina. Cuando el error sea imputable al cliente, se podrán modificar los datos erróneos del contrato, siempre y cuando se mantenga la identidad de su(s) titular(es) ya que la titularidad de los contratos es personal e intransferible. Los cambios efectuados en un contrato de reenvío pueden ser efectivos a partir del día siguiente hábil tras la grabación de los mismos en IRIS, circunstancia que habrá de ser comunicada al cliente por el empleado que le atienda.

Para cualquiera de estas gestiones sobre un contrato activo, será imprescindible **comprobar la documentación aportada por el cliente**:

- Para realizar la ANULACIÓN, deberá presentar la copia del contrato de reenvío que se le haya entregado.
- Para la CANCELACIÓN o MODIFICACIÓN, debe tenerse en cuenta que cualquiera de estas dos opciones puede solicitarse de forma anticipada antes de la finalización del contrato **para todos los titulares** que solicitaron en su momento el servicio de reenvío, **o bien algunos de los titulares** que solicitaron el servicio.

En cualquiera de los dos casos, el cliente deberá presentarse en una oficina de Correos y aportar los siguientes documentos:

#### Particulares

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

#### Empresas

- Copia del contrato que desea cancelar.
- Formulario de Reenvío postal, descargado de Conecta (es el mismo que para contratación), o solicitud extendida y con la firma del representante de la empresa que solicita la cancelación, más la misma documentación que se le requirió en la suscripción del reenvío.

**NOTA:** Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no será necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

Para **cancelar un contrato, se deberá grabar la cancelación en IRIS**. Desde **Mantenimiento > Reenvío postal**, se introducirá el número del contrato a cancelar y, una vez localizado, se pulsará en «Cancelar». El sistema imprimirá de nuevo el contrato (una copia para el cliente, otra para la oficina y el condicionado que ha de entregarse al cliente), que deberá ser firmado por cliente y operador. En la validación que hace IRIS aparecerá la palabra CANCELADO, la fecha y oficina en la que se realiza.

Si la solicitud se presenta en una oficina distinta a aquella en la que se suscribió, se ha de enviar la documentación presentada por el cliente a la oficina de origen del reenvío para que grabe la cancelación en IRIS y se refleje en los sistemas. La comunicación deberá enviarse por la vía más rápida, es decir, *e-mail*, acompañada de la documentación escaneada, y a continuación se enviará la documentación original por correo.

**Para modificar un contrato, se deberá grabar la modificación en IRIS**, desde **Mantenimiento > Reenvío Postal**. Se buscará el contrato a modificar y se pulsará en «Modificar».

En esta pantalla se realizarán los cambios solicitados por el cliente, a excepción de los datos que aparecen en el apartado de «Modalidad de servicio contratado», que aparecen escritos en negrita. Una vez realizados los cambios necesarios, se pulsará en «Grabar» y todos los datos del contrato quedarán modificados. El sistema imprimirá de nuevo dos copias del contrato donde aparecerá la palabra MODIFICADO, la fecha y oficina que realiza la modificación. Una copia del contrato firmada por el empleado se entregará al cliente, junto a la hoja del condicionado. La otra copia, firmada por el cliente, se archivará en la oficina junto al contrato original y la solicitud de modificación que haya aportado el cliente.

La modificación será efectiva a partir del siguiente día hábil al de la grabación en IRIS.

Correos IRIS

Inicio > Gestión > Mantenimiento > Reenvío Postal

■ Modificar Reenvío Postal

Nº Contrato [ ] - [ ] - [ ]

Titulares | Dirección Inicial | Dirección de Reenvío

Seleccione  Empresa  Particular

**Particulares**

Nombre	Apellidos	Tipo Ident.	Nº Identificación
PRUEBA	PRUEBA PRUEBA	NIF/NIE	123654
		NIF/NIE	
		NIF/NIE	

**Empresas**

Nombre de la empresa	CIF/NRT

**Modalidad de servicio contratado**

Cambio de dirección  Definitivo  Temporal

El servicio se contrata por una duración de  1 mes  2 meses  6 meses

Desde [16/05/2020] Hasta [16/07/2020]

Fecha de contratación [15/05/2020] Nº cliente tarjeta [ ]

No acepta la cesión de sus datos

Aceptar Limpiar Reimprimir Contrato Volver



El formulario de reenvío generado por la aplicación y validado con la palabra MODIFICADO o CANCELADO, fecha y oficina que lo realiza, se entregará al cliente firmado por el empleado, que también ha de poner su NIP.

**Para anular un contrato, se deberá grabar la anulación en IRIS, desde **Mantenimiento > Reenvío postal****; se introducirá el número del contrato a anular y, una vez localizado, se pulsará en «Anular».

El reenvío solo se puede anular en IRIS el mismo día en que se da de alta y en la misma oficina en que se suscribe el contrato.

Una vez anulado el contrato, se retirará al cliente el contrato de suscripción y el *ticket* o factura que se le hayan extendido, y se le devolverá el importe cobrado.

**Correos IRIS** Inicio > Gestión > Mantenimiento > Reenvío Postal

**Mantenimiento de Reenvío Postal**

**Criterios de la Búsqueda**

Nº Contrato: [ ] - [ ] - [ ]      Contrato Grabados

Ámbito: [v]      Desde: 01/05/2020

Duración: [v]      Hasta: 15/05/2020

Buscar

**Resultados de la Búsqueda**

Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Entrega Tarjetas	Completado	Estado
15/05/2020	2		60,14	No	Si	Inactivo

Añadir    Anular    Cancelar

Completar    Consultar    Modificar

Volver

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

**Total Bolsa**

-60,14

Cobrar Bolsa

Gestor Turnos

Automático

## H) Envío de dinero

El cliente puede solicitar información sobre la posibilidad de enviar dinero, tanto en el ámbito nacional como en el internacional de una manera segura y con todas las garantías.

Toda la información sobre precios y tasas de cambio se encuentra en el **Comparador de IRIS > Envío de dinero**.



Para mejorar la experiencia del cliente, es posible **comparar las opciones de envío**, y ayudarlo en la elección del producto que mejor se adapte a sus necesidades. El comparador puede ofrecer una vista detallada de las diferentes opciones. Solamente será necesario introducir los filtros de país de destino, divisa de destino, importe a pagar en destino o a cobrar en la oficina.

El sistema mostrará las distintas opciones con sus correspondientes características: tipología, forma de abono, fecha estimada de entrega, tasas, derechos, importe a girar...

Se podrá ampliar e imprimir la pantalla desde las opciones disponibles. Al marcar una de las opciones, el sistema enviará directamente la página de alta de envío de dinero, y exportará los datos anteriormente introducidos (en la actualidad solo para giros).

Se comunicarán al cliente las diferentes modalidades existentes para enviar el dinero, así como los precios, tipos de cambio, plazos de entrega, etc.

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Envío Dinero > Comparador

**Comparador de Envíos de Dinero**

Admisión de Envíos de Dinero

País Destino: ESPAÑA | Importe a Pagar Destino: 50,00 | Importe a Cobrar Oficina: | Divisa: EURO

**Giro Nacional Domicilio con acuse recibo**  
 CORREOS | 24 HORAS | Metalico  
 Acuse de Recibo 3,00€  
 Envío Domicilio 0,00€  
 Importe Girado: 50,00€  
 Tasa Fija: 2,00€  
 Derechos: 2,50€  
**54,50€**

**Giro Nacional inmediato con acuse**  
 CORREOS | 0 MINUTOS | Metalico  
 Acuse de Recibo 2,42€  
 Importe Girado: 50,00€  
 Tasa Fija: 1,00€  
 Derechos: 5,00€  
**56,00€**

**Giro Nacional Envío Giro ordinario de entrega en domicilio**  
 CORREOS | 24 HORAS | Metalico  
 Envío Domicilio 0,00€  
 Importe Girado: 50,00€  
 Tasa Fija: 8,00€  
 Derechos: 0,63€  
**58,63€**

**Giro Nacional Envío Orden de ingreso en cuenta**  
 BANCO | 72 HORAS | Abono en cuenta

**Giro Nacional Giro inmediato - Campaña**  
 CORREOS | 0 MINUTOS | Metalico

**Giro Nacional Envío Giro urgente de entrega en domicilio**  
 CORREOS | 0 MINUTOS | Metalico

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

Total Bolsa

Cobrar Bolsa

Gestor Turnos

Automático

Las **modalidades que ofrece Correos de envío de dinero** son las siguientes:

### H.1. Orden de envío o giro nacional

Es un servicio que permite ordenar un pago a cualquier persona o entidad de la misma o distinta localidad dentro del territorio nacional y entrega domiciliaria, oficina o abono en cuenta, garantizando la cantidad girada.

#### a) Tipos de giro nacionales:

- Domicilio ordinario.
- Domicilio ordinario a Apartado.
- Abono en cuenta.
- Inmediato.
- Administrativo a prisiones.
- Correos Pay.
- Correos Cash.
- Oficial (solo para casos autorizados).

#### b) Forma de abono:

- Pago en metálico.
- Abono en cuenta.

**c) Límites:**

- Cantidad mínima girada: 0,01 €.
- **Cantidad máxima girada:**
  - 499,99 € para pago en metálico en el domicilio del destinatario.
  - 999,99 € para pago en metálico giro inmediato, incluidos importe del giro y los derechos, pues el cobro se hará en metálico y el límite de pago en metálico es 999,99 €.
  - 2.499,99 € para los giros a abonar en cuenta.

**d) Plazo de entrega:**

- Ordinario: entre 3 y 5 días hábiles.
- Giro inmediato: con disponibilidad inmediata en cualquier oficina postal (entrega con localizador).
- Giro de abono en cuenta corriente: 3 días.

**e) Servicios adicionales:**

- Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.
- SMS a destinatario y remitente.
- Certificación de imposición y pago.
- Reexpediciones, Modificación de datos, Devoluciones, etc. Para estos casos, el remitente deberá presentar el resguardo de imposición y, siempre que el giro no haya sido abonado al destinatario, este podrá pedir mediante un Telegrama de Servicio Interior Tasado (ST) que dicho giro sea reexpedido, modificados los datos o devuelto. El empleado deberá comprobar en el localizador de envíos o en SGIE, la Unidad en la que se encuentra el giro y dirigir el ST al Director de dicha unidad.

**f) Tarifas y bonificaciones:** consta de dos partes, una cantidad fija y una cantidad variable (porcentaje sobre la cantidad girada).

**g) Forma de pago del servicio:** en ventanilla por el remitente.

**h) Medios de pago:** las indicadas anteriormente.

**i) Devoluciones de Orden de Envío:** las devoluciones se realizarán mediante un cambio de ciclo con destino del remitente, sin descontarse cantidad alguna.

**j) Prevención de blanqueo de capitales (PBC) y financiación del terrorismo:** es obligatorio para los giros nacionales a domicilio o a apartado informar del DOI del destinatario. En caso de no estar dado de alta en la base de datos de PBC, el sistema solo dejará realizar la admisión para la modalidad de envío de dinero inmediato.

**NOTA:** Los envíos con localizador se abonará siempre en metálico.

## H.2. Orden de envío o giro internacional

Es un servicio que permite ordenar pagos a personas o entidades en las localidades de los países con los que Correos tiene establecido acuerdo, garantizando la cantidad girada y atendiendo a las restricciones que cada país tenga vigentes respecto a los tipos y formas de abono.

Se deberá consultar la base de datos del Servicio Internacional en Conecta.

**El UPU ELECTRÓNICO** funciona de forma similar al inmediato nacional. En el momento de la admisión se facilitará al cliente un código secreto (código alfanumérico de entre 6 y 10 caracteres), que será necesario para el cobro. Este código se imprimirá en el resguardo y será conocido únicamente por el remitente.

Para comprobar que existe el servicio de INTERNACIONAL ELECTRÓNICO con el país, se podrá comprobar en **IRIS > Giro > Alta Internacional**, y en Conecta.

Estos giros solo se podrán cobrar en las oficinas autorizadas por el operador postal del país de destino. Véase la lista de oficinas pagadoras de cada país en Conecta.

**Periodo de validez: Dos años.** Sin embargo, la aplicación bloqueará para el pago cualquier orden de envío de dinero que no se haya cobrado en 30 días naturales contados a partir de la fecha de emisión. Una vez transcurrido ese plazo, la orden de pago será devuelta a origen, y solo estará disponible para el cobro por el remitente del envío.

**Cancelaciones.** El remitente de un giro podrá pedir en cualquier momento la devolución de un giro no pagado. Esta solicitud se registrará en la aplicación de IRIS a través de la opción

«Pago en Oficina» seleccionando remitente. En este caso, el remitente deberá presentar el resguardo de imposición y el giro se localizará por el número de admisión del mismo.

La aplicación lanzará una consulta a destino para comprobar que no está pagado, y lo bloquea. Con la diferencia horaria, este proceso puede demorar varias horas, por lo que se debe indicar al cliente que pase al día siguiente para cobrarlo. El pago se realizará siguiendo el procedimiento habitual.

Una vez que el sistema haya comprobado que el giro no está pagado en destino, se accederá a la aplicación de giro a través de **IRIS > Pago en Oficina**.

**a) Formas de abono:**

- Metálico.
- Abono en cuenta.

**b) Límites:** el importe nominal máximo por orden de pago es en función del país de destino. Además, el importe máximo a enviar por persona y día no podrá superar los 999,99 € o su contravalor en moneda extranjera.

**c) Plazo de entrega - UPU Electrónico,** en los 15 minutos siguientes a su admisión dependiendo de la diferencia horaria.

**d) Servicios adicionales - GIRO UPU ELECTRÓNICO:** comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna; límite de 999,99 € (dependiendo del país de destino), incluidos importe del giro y los derechos, pues el cobro se hará en metálico y el límite de pago en metálico es de 999,99 €.

**e) Tarifas y bonificaciones:** internacional UPU consta de dos partes: una cantidad fija y un porcentaje sobre la cantidad girada.

**f) Forma de cobro del servicio:** en ventanilla por el remitente.

**g) Medios de pago:** los indicados en el Proceso de Control Contable.

**h) Devoluciones de Orden de Envío:** sin coste de devolución.

**Acceder a la aplicación IRIS**

El empleado de admisión accederá a **IRIS > Envío de dinero**, solicitará al cliente toda la información necesaria del giro elegido y la grabará directamente en el sistema; de forma que ya no es necesario que el cliente rellene la libranza en formato papel y es muy importante cumplimentar correctamente todos los datos en origen.

The screenshot shows the IRIS application interface for 'Alta Envío de Dinero'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Admisión > Envío Dinero > Alta Envío Dinero'. The main title is 'Admisión de Envíos de Dinero'. The interface is divided into several sections:

- DATOS GENERALES:** Includes 'País Destino' (ESPAÑA), 'Forma Abono Origen' (Metalico), 'Importe a Pagar Destino', 'Importe a Cobrar Oficina', 'Divisa' (TEURU), and 'Cambio Divisa' (1.00).
- Producto:** Giro Nacional.
- Modalidad:** Envío Giro inmediato.
- Forma Abono Destino:** Metalico.
- Fecha puesta a Pago:** 30/05/2022.
- DATOS DESTINATARIO:** Nombre y Apellidos.
- SERVICIOS ADICIONALES:** Includes checkboxes for 'SMS Remitente', 'SMS Destinatario', and 'SMS al Destinatario y Remitente', each with a 'Nº Teléfono' and 'Importe' field.
- DATOS REMITENTE:** Includes 'Nombre y Apellidos' and 'Dirección'.

On the right side, there are buttons for 'Servicios Relacionados', 'Últimos Servicios' (Liquidación Parcial), 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa', 'Cobrar Bolsa', and 'Gestor Turnos' (Automático).

**a) ¿Qué documentación debe aportar el cliente?**

Para enviar o recibir dinero en Correos, el cliente deberá aportar la siguiente documentación para poder realizar la operación:

**IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS FÍSICAS**

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

- DNI/NIF.
- Permiso de Residencia expedido por el Ministerio del Interior.
- Tarjeta de Asilo Político (en WU debe adjuntar una copia del pasaporte sellada por las autoridades, en giro no).
- Pasaporte (para el caso de personas españolas, solo se admitirá el pasaporte en casos excepcionales, como robo o extravío, y con autorización mediante correo electrónico del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales).
- Documento Consular (expedido por el Estado español para los diplomáticos residentes en España).
- Exclusivamente para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen.

**Países que pertenecen a la UE:** Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chequia, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países bajos, Polonia, Portugal, Rumanía, Suecia. Países del Espacio Económico Europeo: Islandia, Liechtenstein y Noruega.

- NIP (autorizados): empleados de la Administración cuando actúen en nombre de esta.
- NIS: número de identificación de reclusos.
- Credencial de tripulante de barco (en los envíos por Western Union debe adjuntar una copia del pasaporte sellado por el capitán del barco, en giro no).

**IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS QUE ACTÚAN EN REPRESENTACIÓN O CON AUTORIZACIÓN DE OTRA PERSONA FÍSICA**

Esta opción no se admite para operaciones de Western Union.

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

**IDENTIFICACION DE PERSONAS JURÍDICAS**

Esta opción no se admite para operaciones de Western Union.

Cuando el titular de la operación sea una persona jurídica, la documentación que deberá aportarse es la siguiente:

- NIF de la persona jurídica (recomendable, aunque no necesario).
- Certificación del Registro Mercantil Provincial actualizada donde se refleje la estructura de control y titularidad real de la sociedad, y en caso de no disponer de este documento, se deberá aportar:
  - Escritura de constitución de la empresa.
  - Identificación del/los autorizado/s (si los hubiere) a operar en la Oficina de Correos en nombre de la persona jurídica.
  - Poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica.
  - Conocimiento de la actividad económica de la persona jurídica.
- DAE de Personas Jurídicas, recogiendo de forma obligatoria los datos de la Estructura de Control y del Titular Real. Es imprescindible la cumplimentación y firma de la DAE, por el representante/apoderado de la persona jurídica, manifestando que los datos consignados en la documentación aportada, así como en la DAE, se encuentran en vigor.

Y la aportación de UNO de los siguientes documentos actualizados:

- Pagos fraccionados del último trimestre (MODELO 202).
- Impuesto de Sociedades (MODELO 200).
- I.V.A. anual (MODELO 390) o trimestral (MODELO 303) o mensual (MODELO 322).

### DOCUMENTOS NO VÁLIDOS

No serán documentos válidos de identificación:

- a) Permiso de conducir.
- b) *Seaman's book* o Libreta Marítima: es un documento no oficial, que da constancia simplemente del embarque de personas bajo el pabellón de un buque proveniente de un país extranjero, por lo cual, no es un documento de identificación válido, si bien es admisible para acreditar la estancia en nuestro país.
- c) Carnet Consular: el carnet consular es un documento que acredita la inscripción de una determinada persona en el consulado del país en el que temporalmente vaya a permanecer o residir. No es un documento de identificación válido.

Tampoco se admitirán como documentos de identificación válidos:

- Fotocopias de los documentos válidos, salvo para admisiones de rurales.
- Denuncias ante la policía de pérdida o robo de documentos de identificación.
- Resguardos de solicitud de renovación de NIF, NIE o Pasaporte.

Cualquier excepcionalidad en casos de pérdida o robo de la documentación exigida deberá ser autorizada mediante solicitud vía *e-mail* al Área de Prevención de Blanqueo de Capitales.

## Glosario

### **Declaración de Actividad Económica (DAE):**

Documento que recoge información de una persona física o jurídica y permite conocer su actividad profesional o empresarial y el fin que justifica la operación. Deberá ser legible y los datos aportados deberán ofrecer información y no adoptar fórmulas genéricas.



**NOTA:** Para determinadas operaciones, será necesario que el remitente del envío de dinero cumplimente la DAE (Declaración de Actividad Económica). En estos casos, el sistema (Giro) avisa mediante alarmas.

Una vez introducidos los datos en el sistema (IRIS) y proporcionada la documentación requerida, habrá que verificar que esta documentación es correcta, está en vigor y, en el caso de la DAE, está correctamente cumplimentada, solicitando aclaración o ampliación de aquellos apartados que no estén cumplimentados o cuya descripción sea genérica, susceptibles de dudas o no ofrezcan información concreta.

Para el caso de operaciones en las que haya que contemplar medidas reforzadas y el cliente deba rellenar la DAE, el empleado comprobará que está correctamente cumplimentada, solicitando aclaración o ampliación de aquellos apartados que no están cumplimentados o cuya descripción sea genérica, susceptibles de dudas o no ofrezcan información concreta. Y además, si las operaciones son internacionales y en el documento de identificación presentado por el cliente no figura domicilio o el que figura es en el extranjero, este deberá aportar cualquier documento que acredite su estancia, permanente o temporal, en España. El documento presentado deberá ser original y recogerá el nombre completo del cliente y una dirección.

A título descriptivo, 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.




### Declaración de Actividad Económica o Profesional DAE (Personas Físicas/Autónomos)

TITULAR REAL, Nombre y Apellidos		Nacionalidad:	
Teléfono:	Nº Doc Identif.:	Tipo:	DN/NIE <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/> Doc EUROPEO <input type="checkbox"/>
Domicilio, Calle:		Localidad:	CP:

En el caso de identificación con documento extranjero y no conste un domicilio en España, deberá acreditar su estancia permanente o temporal mediante un justificante válido.

Que actúa por cuenta propia: SI  NO

Autorizado	Documento de identificación:
------------	------------------------------

**DECLARA que la actividad económica/profesional del titular:**

Actividad Económica / Profesional (Describe la misma)
---

Ocupación	Documentación aportada
Asociado	Nómina
Autónomo	Recibo DG Régimen de autónomos
Empresario	IVA/IRPF
Sin actividad económica	Pensión
	Demanda inem
	Otro

Que desarrolla en la empresa:

Nombre de la empresa \_\_\_\_\_ Actividad \_\_\_\_\_

1. Que el motivo de la transacción ó la razón comercial es \_\_\_\_\_

2. Siendo el origen/destino de los fondos: \_\_\_\_\_

3. Mi relación con el ordenante/beneficiario es: \_\_\_\_\_

Marque la siguiente casilla en caso de tener la consideración de persona con responsabilidad pública, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Firma del declarante                      Sello de la oficina                      Fecha y Firma del empleado



Revisado/Conforme:

AFSC 000004

### **No se aceptará Lista de Correos como domicilio.**

Existe un modelo de DAE para personas físicas y otro modelo de DAE para personas jurídicas. Estos modelos están publicados en [Conecta > Cómo Trabajamos > Normativa > Prevención de Blanqueo de Capitales](#).

Asimismo, en el caso de aplicación de medidas reforzadas, será necesaria la justificación documental de la actividad económica o del origen lícito de los fondos, y por último, la verificación de la documentación aportada por parte del Responsable de la Oficina y la firma en la DAE en prueba de conformidad.

**NOTA:** Para envíos desde ANDORRA, existen dos DAE para personas físicas (español/catalán) y dos DAE para personas jurídicas (español/catalán).

### **b) Admisiones especiales**

#### **CENTROS PENITENCIARIOS**

En la admisión de giros nacionales o internacionales, cuando el remitente sea una persona reclusa en un centro penitenciario, aparecerá como remitente del giro dicha persona. Los datos a introducir en el sistema serán los que aparezcan en la autorización extendida por el responsable del Centro penitenciario y el número es el del recluso.

La operativa para la admisión de estos giros tiene que contemplar las siguientes particularidades, y el funcionario de prisiones se presentará en la oficina con la correspondiente relación.

1. Nombre, apellidos y número interno personal (NIP) del administrador/a o director/a del centro penitenciario y del funcionario de prisiones que presenta la relación.
2. Nombre, apellidos, país de nacimiento, nacionalidad, fecha de nacimiento del recluso, motivo del giro y número de identificación de los internos (NIS) remitentes de los giros.
3. Nombre, apellidos, país de nacimiento, nacionalidad, fecha de nacimiento y DOI de los destinatarios de los giros.
4. Entrega a la Oficina del importe total de los giros a admitir, lugar, fecha, firma del administrador y sello del centro penitenciario.
5. La Oficina se quedará con la relación aportada por el funcionario. Se le entregará una copia sellada junto a las libranzas de los giros admitidos.
6. Se procederá a admitir los giros en IRIS, indicando en el campo «Remitente» el nombre y apellidos del interno, introduciendo el número del interno (NIS) que figura en la relación facilitada por el funcionario.
7. El funcionario de prisiones no firmará en las libranzas, y se quedará como justificante de la admisión la relación aportada por el funcionario, que se adjuntará a las libranzas de los giros admitidos, firmada por el empleado de la oficina que realiza la admisión, donde debe figurar su NIP y el sello de fechas de la oficina.

Al dar de alta a un recluso en la base de datos de PBC, el sistema solicitará la fecha de caducidad del documento de identificación. Como ya se ha dicho, para el caso de reclusos, este debe ser el NIS, que no tiene fecha de caducidad. La fecha a introducir en el sistema será 01/01/9999.

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

- TIPO DE DOCUMENTO: NIS.
- N° DOCUMENTO: número de NIS del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- FECHA DE EXPIRACIÓN: 01/01/9999.
- PAÍS EMISIÓN: España.
- NOMBRE Y APELLIDOS: los que figuran en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- PAÍS DE NACIMIENTO: país de nacimiento del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- NACIONALIDAD: nacionalidad del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- OCUPACIÓN/ACTIVIDAD COMERCIAL.
- DOMICILIO/PAÍS/CP/LOCALIDAD/PROVINCIA: datos del centro penitenciario donde se encuentra interno el remitente.
- MOTIVO: se informará del motivo que figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones. Para operaciones con NIS el sistema no requiere de digitalización de documentos. Solo es válido el modelo de relación de admisión de giros para centros penitenciarios publicado por la Dirección adjunta de operaciones u otro que cumpla todos los requisitos anteriormente descritos.

### GIROS OFICIALES DE CORREOS

Para **giros oficiales**, la razón social será **Sociedad Estatal Correos y Telégrafos**, el CIF de Correos es A83052407, el nombre del autorizado sería el cargo (p. ej., director de oficina) y podrá identificarse con su NIP.

### ORGANISMOS OFICIALES

En el caso de organismos oficiales que envíen giros, la identificación se realizará por nombre del organismo y CIF. El autorizado que actúe en nombre del organismo para la admisión del giro podrá identificarse con su NIP que será introducido en la categoría Pasaporte/Otros.

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

## MENORES DE EDAD

Para la admisión de giros a menores, estos habrán de actuar necesariamente representados por sus padres, tutores o representantes legales. Al ser necesaria la presentación del DOI con carácter previo a la realización de la operación, únicamente podrán admitirse giros a los mayores de catorce años que tengan y presenten un DOI, y que deberán actuar siempre representados por sus padres, tutores o representantes legales.

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. En este sentido se recomienda actuar con especial rigor en lo que a la documentación se refiere, en las operaciones de este tipo de clientes.

En estos casos la persona menor de edad figura como remitente en la operación y se deberá dar de alta como representante/autorizado al padre, madre o tutor legal escaneando las páginas del libro de familia o certificado donde se compruebe la relación.

En el caso de menores emancipados, al no contemplar esta excepcionalidad la aplicación y exigir el sistema dar de alta a un representante, se indicarán nuevamente los datos del menor, escaneando el documento que acredite la emancipación.

### c) Ingresos Correos Cash

Se puede acceder al formulario de alta de una orden de envío desde únicamente el menú de la aplicación **Envío dinero > Nube de puntos**.

El formulario de alta de una orden de envío se estructurará en las siguientes secciones:

- **Datos generales.** En esta sección se mostrará el Producto y la Modalidad ya precargados.
- **Información del destinatario.** En esta sección se mostrarán los datos identificativos del beneficiario del envío de dinero indicado en la nube de puntos.
  - **Nombre y apellidos del destinatario.**
  - **IBAN del destinatario.**
- **Información del remitente.** En esta sección se mostrarán los datos del remitente que contiene la nube de puntos y no serán editables.
  - **Nombre y apellidos del remitente.**
  - **Dirección.**
  - **Localidad.**
- **Código Postal.**
- **Tipo DOI.**
- **DOI.**

- **Detalle económico de la transacción.** En esta sección se muestra el detalle económico de la transacción. Los campos no se podrán modificar a excepción del campo importe girado.
  - **Importe girado** (único campo modificable).
  - **Tasa fija.**
  - **Tasa Derechos.**
  - **Importe total.**

El usuario leerá la información de la nube de puntos mediante una pistola lectora.

Mientras se realiza la lectura en pantalla, aparecerá un mensaje para informar de que se está realizando dicha operación.

En caso de que no se pueda generar el ingreso por alguno de los siguientes errores, se mostrará un mensaje indicando que no se puede realizar el ingreso.

En caso de que la nube de puntos leída ya haya sido procesada previamente, es decir, ya se haya generado un envío para ese cliente y código de operación, no se podrá realizar el ingreso y aparecerá un mensaje de error.

A continuación, aparecerá en pantalla el formulario de orden de envío con la información de la nube precargada en los distintos campos. Este será un formulario parecido al actualmente utilizado para el alta de órdenes de envío, pero con ligeras modificaciones para mostrar solo los campos que apliquen para este tipo de ingreso. Desde este formulario solo se podrá modificar el importe girado.

El ingreso debe pasar los controles actuales de PBC. Se llamará desde el formulario a la ventana única de PBC pasándole el destinatario y el importe como se hace actualmente en el formulario de admisión. PBC ventanilla única devolverá los datos del remitente y estos se rellenarán en el nuevo formulario.

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Envío Dinero > Nube de Puntos

**Nube de Puntos**

Admisión de Envíos de Dinero por Nube de Puntos

**DATOS GENERALES**  
 Producto: [ ] Modalidad: Envío Orden de ingreso en cuenta

**DATOS DESTINATARIO**  
 Nombre y Apellidos: [ ]  
 IBAN Destinatario: [ ]

**DATOS REMITENTE**  
 Nombre y Apellidos: [ ] PBC: [ ]  
 Dirección: [ ]  
 Localidad: MADRID Cod. Postal: 28008  
 Tipo DOI: NF DOI: [ ]

**IMPORTE**  
 Importe Girado: 25,00 Tasa Fija: 2,25  
 Derechos: 2,50  
 Importe Total: 29,75

Cliente NO autoriza uso datos

Aceptar Cancelar

Servicios Relacionados  
 Últimos Servicios  
 Cliente Tarjeta  
 Nuevo Cliente  
 Total Bolsa  
 Cobrar Bolsa

# Prevención Blanqueo Capitales

Búsqueda de un documento

Tipo documento: -- SELECCIONE --  
 Número documento: [ ]

Buscar

Enlaces de interés

- Si tiene alguna duda acerca del funcionamiento de la aplicación, consulte el manual de PBC.
- Documentación identificativa válida para operativa de envío de dinero.
- La normativa completa de Prevención de Blanqueo de Capitales está publicada en Conecta.

Verfiana única PBC versión 3.00.08

#### d) Correos Pay

Se introducirá un código de barras para Correos Pay Premium.

Los ciudadanos solo podrán realizar sus operaciones si las entidades tienen firmado un contrato o una suscripción de servicio con Correos.

Se accederá en **IRIS desde el menú de Admisión > Envío Dinero > Alta Envío Dinero T€nvio Premium.**

Los recibos emitidos por estas entidades adheridas (ayuntamientos, diputaciones, empresas de suministro de agua...) tienen un código de barras con una estructura establecida. Este código de barras deberá ser introducido en el campo «Código de barras».

El sistema reconocerá los datos necesarios para realizar el servicio. Solo será necesario introducir el importe del recibo para terminar la operación.

Para el pago de ciertos recibos, pueden establecerse rangos de fecha para el pago, y el sistema impedirá las operaciones fuera de dicho rango de fecha.

Los datos del remitente son también introducidos en el sistema:

- Nombre y Apellidos.
- Dirección.
- C.P.
- Localidad.
- Tipo de DOI.
- Número de DOI.

Estas operaciones no están sujetas a PBC.

Únicamente para ciertas multas del Servei Català de Transit, será necesario incluir la fecha de la denuncia que aparece en el recibo. Solamente se podrán realizar estas operaciones leyendo el código de barras con la pistola lectora, nunca se introducirán a mano.

### **Correos Pay básico**

Se seleccionarán los datos del destinatario de tres desplegables (grupo, cliente y concepto). Obligatoriamente será necesario introducir en el campo «segunda referencia» el código o número de factura que identifique el pago.

Los datos del remitente son también introducidos en el sistema:

- Nombre y Apellidos.
- Dirección.
- C.P.
- Localidad.
- Tipo de DOI.
- Número de DOI.

### **Introducir los datos en IRIS y en la ventana única de PBC**

#### **DATOS GENERALES**

Se informará del país de destino, la forma de abono, la divisa de destino y la cantidad a cobrar en oficina o pagar en destino. Posteriormente se seleccionará el producto (giro nacional, internacional, giro nacional oficial, Triodos) y la Modalidad asociada (inmediato, ordinario...).

El sistema informará de la fecha aproximada de entrega.

### DATOS DEL DESTINATARIO

Se introducirán el nombre y los apellidos. Dependiendo de la modalidad, se requerirán más datos, como IBAN, NIS o Centro penitenciario.

### SERVICIOS ADICIONALES

Las órdenes a domicilio tienen que definir el destino (domiciliario o en apartado postal); para ello, se deberán introducir la dirección, el código postal o el número de apartado.

El remitente podrá solicitar el aviso para el remitente o destinatario por SMS, lo que exige introducir el número de teléfono móvil.

### DATOS DEL REMITENTE

Se completará la información desde la ventana única de PBC. Para poder introducir, digitalizar DOI o verificar los datos, se marcará el botón «PBC».

Dependiendo de si el remitente del giro es una persona física o persona jurídica, variarán los datos a introducir en el sistema.

#### DOCUMENTOS IDENTIFICATIVOS PARA PERSONAS FÍSICAS

- DNI/NIF.
- Documento de Identificación de la Unión Europea.
- NIE.
- Pasaporte.
- NIS.
- Tarjeta de asilo político.
- Documento consular.
- NRT para Andorra.
- Credencial de tripulante de barco.

#### DOCUMENTO IDENTIFICATIVOS PARA PERSONAS JURÍDICAS

- NIF.

### Glosario

**NRT:** Número de registro tributario que identifica a los importadores y exportadores andorranos,

Se **dará de alta como nuevo cliente** informando de los datos solicitados cuando sea la primera vez que el remitente realiza una operación de envío a través de la aplicación de IRIS.

Se **modificarán los datos del cliente** cuando existan discrepancias o el remitente haya modificado algunos de sus datos personales (domicilio, digitalización del DOI, etc.).



Se **completarán los datos del cliente** en el caso de que aparezcan campos obligatorios no informados. Es recomendable introducir los números de teléfono del remitente y destinatario aunque no sean campos obligatorios, sobre todo en los envíos internacionales.

Se **escaneará el DOI** a través del botón «Digitalizar».

Se **aceptarán los datos**, cuando todos los datos del formulario sean correctos y estén actualizados.

Para más información sobre cómo operar en la ventana única de PBC, se puede consultar en el manual de la ventana única de PBC publicado en Conecta.

Cuando el remitente del giro autorice a otra persona a actuar en su nombre o en el caso de personas jurídicas, habrá que incorporar los datos del autorizado o apoderado, a fin de poder capturar estos mismos datos en futuras operaciones.

Además, habrá que escanear el DOI original del autorizado o apoderado, junto a la autorización o poder notarial desde la opción DOI + Autorización. A efectos de control de PBC, solo se considerarán los movimientos del remitente real, nunca del autorizado o apoderado. Es obligatorio informar del motivo del envío de dinero en la venta única de PBC. Sin este requisito no podrá ser admitido el giro.

Una vez cumplimentados los datos del remitente y destinatario, se procederá a admitir al giro. En este caso, se digitalizará solamente el DOI del remitente (persona física), se guardará la autorización firmada por el remitente, y solo habrá que revisar que coinciden los datos aportados en la autorización con el DOI del autorizado.

Para digitalizar el DOI, se pulsará en el botón DIGITALIZAR y el sistema enviará a **GESCAN**, donde deberán seguirse los pasos descritos en el Manual de Digitalización de Documentos y PBC publicado en **Conecta > Cómo trabajamos > Procesos > Procesos de Oficina > Servicios Financieros > Envío de Dinero > Manual de Digitalización de Documentos y PBC**.

Cuando el documento identificativo sea un **NIS (Internos en Centros Penitenciarios)** o un **NIP (Número de Identificación de Funcionarios Públicos)**, no será necesario digitalizar estos documentos; se informará en la aplicación del número (NIS o NIP) y de los datos personales (nombre y apellidos).

Una vez verificados los datos, se aceptará el formulario, lo que provocará el volcado de datos a la pantalla de admisión de giro.

### **H.3. Envío de dinero a través de Western Union**

Correos tiene concertadas con Western Union las transferencias de dinero entre las oficinas de Correos y los países que prestan el servicio de **transferencia de dinero en minutos (will call)**.

Los envíos de Western Union siempre se abonarán en metálico.

## Glosario

**GESCAN:** Aplicación para el escaneo de la documentación relativa a los requerimientos de PBC.

## Glosario

### **Will Call:**

Transferencia de dinero impuesta por una persona física, con destino a otro país diferente de España y dirigida a otra persona física, que permite enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas que Western Union tiene en más de 200 países. El dinero está disponible minutos después de su admisión en ventanilla y se mantiene en el sistema para su pago durante aproximadamente 90 días.

## Glosario

### MTCN (número

#### exclusivo

#### asignado a la

#### transferencia):

Para cobrar el dinero, el destinatario necesitará este número, que también puede usarse para hacer un seguimiento de la transferencia.

Con determinados países, con la transferencia de dinero (*will call*) se presta el servicio «Al día siguiente» (*next day*). Son envíos de dinero con garantía de disponibilidad en 24 horas.

#### a) Características:

El remitente deberá informar al beneficiario de que puede cobrar la transferencia en las oficinas de cualquier agente Western Union y proporcionarle los siguientes datos:

- **N.º de MTCN.**
- Nombre del remitente.
- Importe enviado.
- Ciudad de origen.
- Pregunta de verificación, en caso de que el beneficiario carezca de identificación.

#### b) Curso:

- Por vía electrónica.

#### c) Límite:

- En España por transferencia (envío o pago), es de 3.000 € por persona y día tanto por remitente como por beneficiario. El límite en el país de destino se puede consultar en Conecta.

#### d) Plazo de entrega:

- En minutos.
- Al día siguiente (según destino).

#### e) Servicios adicionales:

- Opciones de entrega: en domicilio o mediante notificación telefónica.
- Mensajes.
- Cambio de moneda.
- Pregunta de verificación (solo aquellos países que la admitan). El remitente facilita una pregunta y una respuesta de cuatro palabras a la que el beneficiario deberá responder. España no admite pregunta de verificación.

Los servicios adicionales varían según el país, por lo que es necesario consultar la lista de servicios del país de destino, pulsando F2 en el teclado.

#### f) Tarifas y bonificaciones:

- En relación con el importe transferido, con comisión por tramos de importe.

#### g) Forma de cobro del servicio:

- En ventanilla por el remitente (en metálico).

#### h) Forma de abono:

- El abono se efectúa solo cuando el beneficiario presenta la identificación correcta y conoce el número de MTCN, los datos de remitente, origen e importe ( $\pm 10\%$ ). El dinero estará disponible minutos después de su admisión en ventanilla y se mantendrá en el

sistema para su pago durante aproximadamente 90 días. A partir de este momento, si el cliente quisiera recuperar su dinero o, por otro lado, mantener su pago en el país de destino, la transacción deberá ser reactivada (renovada) por la Central de WU, previa llamada al Call Center.

### Acceder a la aplicación WUPOS (Atención al público)

La operativa para envíos de dinero a través de Western Union se hará con la aplicación WUPOS. El acceso a WUPOS se hará a través de **IRIS > Llamadas a sistemas externos > Dinero > WESTERN UNION**, e informando del ID de Usuario y Contraseña. Al entrar por primera vez, el usuario tendrá que registrar su firma y NIP, a través de la tableta digitalizadora en **Otros servicios > Firma del usuario**. Solo será necesario una vez, salvo que el usuario cambie de oficina, en cuyo caso el sistema volverá a solicitar dicha firma. Una vez al año, durante los meses de enero y febrero, todos los empleados deberán comprobar que la firma y NIP registrados son correctos. El ID de usuario no se corresponde con el código (C...) corporativo del empleado, ni los accesos a WUPOS se gestionan a través del Sistema de Gestión de Usuarios y Accesos, por lo que cuando sean necesarias nuevas altas o bajas, el procedimiento será:

- El director de oficina solicitará el alta, baja, reseteo y certificado de instalación de WUPOS en el puesto de atención al cliente, y cumplimentará el archivo «Solicitud de usuarios e instalación del certificado de WU».
- Se enviará por correo electrónico a la Gerencia de la Zona.



WESTERN UNION | Point of Sale

Ingresar a WUPOS

Usuario  
071

Clave  
\*\*\*\*\*

Ingresar

Western Union: Alta, Baja, Reseteo de usuarios , o la Instalación del certificado de WU en el puesto email: envio.dinero@correos.com									
OPERACIÓN (USUARIO, PC)	ZONA	CODIRED OFICINA	NOMBRE OFICINA	NOMBRE	1º APELLIDO	2º APELLIDO	DNI	USUARIO (alta, baja o reseteo)	INSTALACIÓN CERTIFICADO DE WU EN PC (Indicar IP)
	*								

**Introducir los datos en la aplicación WUPOS**

Una vez que se haya accedido a la aplicación, se comenzará el procedimiento de admisión de la operación de envío de dinero. Es recomendable introducir los teléfonos del remitente y destinatario, aunque no sean campos obligatorios. La aplicación dispone de una serie de mensajes de alerta, que advierten cuando hay elementos que impiden continuar con la operación, o bien que es necesario solicitar al cliente documentación adicional. Las principales alertas son:

**A0401 FAVOR REVISAR/CORREGIR INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

Problemas con la documentación del remitente. Responde a que 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 eligiendo la documentación correcta que presenta el cliente, así como también corregirá la numeración correspondiente en el campo número de identificación.

**A0101 SOBRE LÍMITE DEL CLIENTE, TXN RECHAZADA**

Es una operación que, sumada a otras realizadas por el mismo cliente durante el último trimestre natural supera la cantidad de 3.000 €. En estos casos, no se podrá realizar la operación por haber superado el límite.

**A0304 TRANSACCIÓN RECHAZADA CONTACTE A SU CSC**

La operación NO puede realizarse. La Oficina tiene que contactar telefónicamente con el CSC: 23340.

**R8024 OPERACION RECHAZADA LLAME CALL CENTER****U0055 CALL CSC FURTHER INFORMATION ON MT**

Ambos mensajes tienen el mismo significado: el cliente NO podrá realizar ni envío ni pago por haber superado el límite de 3.000 € en un mismo trimestre natural.

**R8066 LA OPERACIÓN NO PUEDE SER TERMINADA**

Es un mensaje que emite el sistema y significa que el cliente NO PUEDE EN ESE MOMENTO realizar operaciones de envío de dinero. Se introducen en la aplicación los datos necesarios para realizar la operación, que están reflejados en el impreso que ha cumplimentado el cliente.

Los empleados comprobarán la identidad del cliente, con carácter previo a la realización de operaciones: admisión o pago de giro nacional o internacional, en cualquiera de sus modalidades y envío o pago de Western Union.

**Modificar transferencia de Western Union**

Los cambios que se pueden realizar afectan a cambios menores en los nombres del remitente o del destinatario de un MTCN.

Cuando el cambio de cualquiera de los ítems anteriores afecte a la transferencia a modificar, los cambios deberán realizarse por medio del *Call Center* de Envío.

Siempre será el remitente el que se dirija a una oficina de Correos a realizar cualquier cambio en la transferencia.

No podrán realizarse cambios en las transferencias a pagar en Correos.

**Modificaciones que Sí** se pueden realizar con esta herramienta:

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

**Modificaciones que NO** están permitidas:

- Cambios de importes.
- Cambios de país.
- Devoluciones.
- Cancelaciones.
- Resto de incidencias.

**Política de prevención de blanqueo de capitales (PBC) en el envío de dinero**

La normativa actual define el blanqueo de capitales, a los 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 de utilizar o con el conocimiento de que los fondos serán utilizados para cometer delitos de terrorismo.

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. En consecuencia, Correos será responsable de ejercer el control pertinente en los distintos ámbitos de aplicación.



### **APLICACIÓN DE MEDIDAS SIMPLIFICADAS**

- Las Administraciones públicas, previamente clasificadas mediante su CIF por Correos, así como de 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 Unión Europea o de países terceros equivalentes.
- Las entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la Unión Europea o en países terceros equivalentes 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 Unión Europea 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 Unión Europea 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.

### **APLICACIÓN DE MEDIDAS NORMALES**

- Los clientes de giro nacional e internacional, que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios en oficina que no superen los 3.000 €, individuales o acumulados, en un trimestre.
- Los clientes de giro internacional que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico (Anexo 3) y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, no superen los 1.500 € (enviados o recibidos).

### **APLICACIÓN DE MEDIDAS REFORZADAS**

- Los clientes de giro internacional de 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 € enviados o recibidos.
- Los clientes de giro nacional o internacional remitentes o destinatarios que superen 3.000€, individuales o acumulados en un periodo de un trimestre natural.
- Los clientes comunicados al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).
- Los clientes relacionados con peticiones de Juzgados, Policía, 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 (PEP):
  - a) Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes por elección, nombramiento o investidura en otros Estados miembros de la Unión Europea o terceros países.
  - b) Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones importantes en el Estado Español, tales como los altos cargos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa en materia de conflictos de intereses de la Administración General del Estado, los parlamentarios nacionales y del Parlamento Europeo.
  - c) Asimismo, tienen la consideración de personas con responsabilidad pública aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el ámbito autonómico español y en el ámbito local español, los alcaldes, concejales y demás altos cargos de los municipios capitales de provincia o de capital de Comunidad Autónoma de las Entidades Locales de más de 50.000 habitantes, o cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales o partidos políticos españoles. Se aplican estas medidas a los familiares o allegados de las personas con responsabilidad pública. Ninguna de estas categorías debe incluir empleados públicos empleados públicos de niveles intermedios o inferiores. Aunque la persona contemplada en los apartados anteriores deje de desempeñar sus funciones, se continuarán aplicando las medidas reforzadas por un periodo de dos años. Se aplica medidas reforzadas de diligencia a estas personas con el fin de 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 directamente por el Responsable de Oficina/ Unidad de Reparto, que ha de trasladar su decisión al Área de Prevención, a través del correo electrónico [prevención.blanqueo@correos.com].

El sistema avisa mediante alarmas de las medidas a aplicar y la documentación a solicitar al remitente. Al disponer de los datos completos del remitente, actividad u ocupación y el motivo del envío de dinero, el sistema solo alertará de la aplicación de medidas reforzadas enviando un correo al buzón de la Oficina y al Área PBC. En cualquier caso, será obligatorio solicitar el DOI en vigor para todas las operaciones. Existe un límite de 3.000 € para movimientos de giros internacionales para un mismo remitente y en un mismo día. En estos supuestos, el sistema informará de que se ha excedido el límite, impidiendo la operación.

**NOTA:** Cuando aparecen en pantalla estas alertas, el empleado está obligado a solicitar al cliente lo indicado en ellas. La negativa a la entrega y cumplimentación de los documentos solicitados al cliente conlleva la no aceptación y curso de la operación. Del incumplimiento de dichas medidas es responsable el empleado admisor.



## Operativa común

Se implementa la Ventana Única de PBC en las admisiones y pagos de giro a través de IRIS, Giro Electrónico y SGIE.

## Cambios en la Operativa

- **Admisión de Giro Nacional:** Cambia el orden en el que se introducen los datos, siendo los datos del remitente los últimos en ser introducidos. Para poder introducir los datos del remitente, se han tenido que informar previamente:
  1. Datos obligatorios del destinatario.
  2. Importe del giro.

Introducidos estos datos se podrá acceder al botón «Seleccionar DOI» para informar el remitente. Este botón validará que estos campos obligatorios hayan sido introducidos, indicando en un mensaje si falta alguno.

- **Admisión de Giro Internacional:** no hay cambios en el formulario de admisión. Igual que con el giro nacional, para poder informar del remitente habrá que indicar:
  1. País destino del dinero.
  2. Datos obligatorios del destinatario.
  3. Importe del giro.

### Liquidación de Giro en SGIE en Apartados

Al liquidar un giro como entregado en SGIE, aparecerá el importe a pagar y se activará el botón «Siguiente», que se deberá pulsar:

El sistema informa de la necesidad de rellenar la ventana única de Prevención de Blanqueo de Capitales mostrando la siguiente ventana emergente:



### Ficha Cliente de PBC

Con los datos obligatorios rellenos, se accede a la Ventana Única de PBC pinchando la lupa para informar el remitente. El tipo y número de documento, así como el motivo de la transacción se informarán en la ventana de PBC, no en IRIS. Se muestra aquí la pantalla de acceso:

La pantalla muestra el título 'Prevención Blanqueo Capitales' en grandes letras negras. Debajo, se encuentra el apartado 'Búsqueda de un documento' con un menú desplegable 'Tipo documento' (mostrando '-- Seleccione'), un campo de texto 'Número documento' y un botón 'Buscar' con un icono de lupa. En la parte inferior, hay un enlace que dice 'Si tiene alguna duda, consulte la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales en Conecta.' y un pie de página que indica 'Ventana única PBC versión 1.01'.

Se mostrarán los tipos de documentos según la ubicación de la oficina, distinguiéndose entre España y Andorra. Los campos obligatorios aparecerán resaltados en otro color. Hay un enlace a la intranet de Correos, Conecta, donde se encuentra la documentación del Área de PBC.

Para buscar un cliente, se introducirá el documento del cliente a buscar:

Al pinchar en «Buscar», se abrirá la ficha de cliente (en caso de existir) o una ficha en blanco (si no existe):

**Caso de un cliente que ya existe:**

Para poder continuar, se deberá digitalizar el documento si no está digitalizado o validar el documento aportado dando al botón «Visualizar».

Hay que indicar el motivo del envío y pulsar en «Continuar».

En caso de informar un Apoderado/Autorizado, habrá que pulsar el botón «Informar autorizado». Los menores de edad deberán indicar un Apoderado/Autorizado obligatoriamente (el sistema lo controla).

En todas las pantallas aparece el botón **Avisar operación sospechosa**, para informar directamente a PBC:

**Caso de cliente que no existe:** Se muestra la ficha en blanco y habrá que rellenarla:

Los campos obligatorios aparecen resaltados en otro color.

Habrà que digitalizar el documento del cliente con el botón «Digitalizar». Igual que con un cliente existente, habrá que informar del motivo de la transacción y pulsar en «Continuar».

En caso de informar un Apoderado/Autorizado, habrá que pulsar el botón «Informa autorizado». Si al pulsar Continuar no se ha pulsado el botón «Informar autorizado», o si no se han de aplicar medidas reforzadas, la operativa en PBC finaliza y vuelca los datos a IRIS:

Al «Aceptar» en IRIS, se procesará el giro de forma normal como hasta ahora.

El caso de empresas es similar, solo que con empresas no existe el botón de «Informar autorizado» ya que es obligatorio indicar uno.

Tampoco es necesario digitalizar el CIF de la empresa, como se hacía hasta ahora, por lo que los botones Digitalizar y Visualizar no estarán activos.

### Apoderados/Autorizados

Si se quiere dar de alta a un usuario habrá que rellenar los datos y digitalizar el documento.

Para personas físicas:

Formulario 'Apoderados/Autorizados' para personas físicas. El formulario contiene los siguientes campos y botones:

- Tipo documento: menú desplegable
- Número documento: campo de texto
- Nombre: campo de texto
- Primer apellido: campo de texto
- Segundo apellido: campo de texto
- Botones: Digitalizar DOI, Visualizar, Alta, Guardar

Para el caso de empresas es igual, pero se deberá indicar si es Apoderado/Autorizado:

Formulario 'Apoderados/Autorizados' para empresas. El formulario contiene los siguientes campos y botones:

- Tipo documento: menú desplegable
- Número documento: campo de texto
- Nombre: campo de texto
- Primer apellido: campo de texto
- Segundo apellido: campo de texto
- Apoderado / Autorizado: menú desplegable
- Botones: Digitalizar DOI, Visualizar, Alta, Guardar

En caso de que ya existan, se seleccionarán de la lista. Si el documento no está digitalizado, se deberá digitalizar. Si ya lo está, se deberá visualizar:

Formulario 'Apoderados/Autorizados' con datos pre-llenados y una tabla de selección de documentos. El formulario contiene los siguientes campos y botones:

- Tipo documento: PASAPORTE
- Número documento: TEST
- Nombre: NOMBRE
- Primer apellido: APELLIDO
- Segundo apellido: campo vacío
- Botones: Digitalizar DOI, Visualizar, Alta, Guardar

Tabla de selección de documentos:

Seleccionar	Tipo DOI	Número DOI	Nombre y apellidos
<input checked="" type="radio"/>	PASAPORTE	TEST	NOMBRE APELLIDO

### Medidas reforzadas

A las personas jurídicas no se les aplicarán medidas reforzadas. La aplicación informará automáticamente al área de PBC mediante un *e-mail*.

En caso de que salten medidas reforzadas, se accederá a una pantalla para recoger documentación.

**MEDIDAS REFORZADAS**

Estamos obligados por Ley a la obtención de información adicional para realizar esta operativa:

- Es necesario que el cliente presente documentación que justifique su actividad económica o el origen/destino de los fondos. Esta documentación se ha de revisar y digitalizar de forma acorde al desplegable de tipos de documentos.
- Finalmente debemos imprimir la Declaración de Actividad Económica (DAE) para que sea firmada por el cliente y archivada en la oficina.

Informar al cliente que: "Esta documentación queda en nuestra base de datos, no siendo necesario aportarla otra vez durante el periodo de validez del documento".

Tipo documento

Documento	Fecha
No hay documentos disponibles	

Ventana única PEC versión 1.01

**Si la persona aún no tiene documentación**, el sistema informará de las instrucciones a seguir.

Si el cliente es **trabajador por cuenta ajena o propia**, se le solicitará el nombre y la actividad de la empresa. El cualquier otro caso estos campos no aparecen:

Informar al cliente que: "Esta documentación queda en nuestra base de datos, no siendo necesario aportarla otra vez durante el periodo de validez del documento".

Nombre Empresa  Actividad Empresa

Tipo documento

Documento	Fecha
No hay documentos disponibles	

Habrà que digitalizar alguno de los documentos que aparecen en el combo. Los documentos para justificar una admisi3n y un pago son distintos.

Finalmente se imprimirà la DAE con todos los datos rellenos para que la firme el cliente y se archivará escaneándose en la oficina. Tras estos pasos, se podrá «Aceptar» la operaci3n, que devolverà los datos a IRIS como hemos visto antes.



**Si la persona ya tiene documentación,** el sistema informará de las instrucciones a seguir.

Habrà que validar alguna de la documentación. Tras esto, se imprimirà la DAE, que ya vendrà rellena, serà entregada al cliente para que la firme y se escanearà en la oficina. Tras estos pasos, se podrà «Aceptar» la operaci3n, que devolverà los datos a IRIS.

### DAE de personas físicas

Con el fin de evitar la pèrdida o retraso en la informaci3n aportada por el cliente, una vez confeccionada la DAE, tanto automàtica como manualmente, se deberà escanear en el sistema de PBC al finalizar la operaci3n.

Asimismo, hay que recordar que la DAE debe recoger la firma del declarante y del empleado, y el responsable de la Oficina, deberà firmar el conforme en el lateral de esta.

A travès del «Back Office» de la aplicaci3n de PBC se deberà realizar el procedimiento para adjuntar la DAE en la ficha de cliente, así como cualquier documentaci3n econ3mica para el conocimiento del cliente (formulario KYC o *Know Your Customer*).

Se escanearà el documento en ORVE (cada documento en un PDF diferente), y se seguiràn los pasos que se enumeran:

1. Llamadas a **Llamadas a sistemas externos > Herramientas oficina > PREVENCI3N BLANQUEO CAPITALES.**
2. Mantenimiento de Clientes.
3. Teclar el nùmero del documento Identificativo.
4. Buscar.
5. Seleccionar el Cliente.
6. Ver detalle.
7. Documentos Aportados.
8. Alta.

9. Seleccionar en desplegable el Tipo de Documento (p. ej., DAE PF).

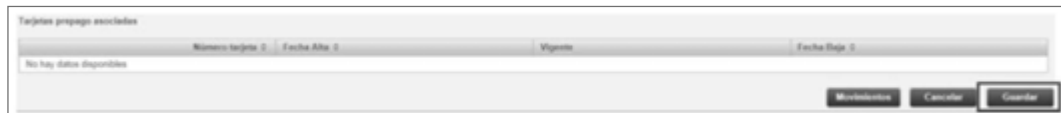
10. Guardar (el sistema vuelve a la pantalla anterior).

## Glosario

### DAE Personas

**Físicas:** Declaraci3n de Actividad Econ3mica de Personas Físicas.

- Finalizar con «Guardar» (situado en la parte inferior derecha de la pantalla) (debe aparecer mensaje: «Registro modificado correctamente»).



Una vez escaneada, la DAE se deberá enviar al CEDICO (Centro de Digitalización de Correos) en los plazos establecidos para ello y no quedar custodiada en el archivo de la oficina.

### Personas jurídicas

#### Organismos públicos

Si el CIF es de un organismo público (comienza por P, Q o S), aparecerá directamente la ficha de cliente para ser cumplimentada. No se solicitará documentación adicional. La empresa quedará registrada como exenta en PBC.

#### Otras personas jurídicas (PJ)

Si el CIF de la empresa no empieza por P, Q o S, habrá que completar dos pasos y esperar la aprobación de los documentos por parte del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales (puede tardar días).

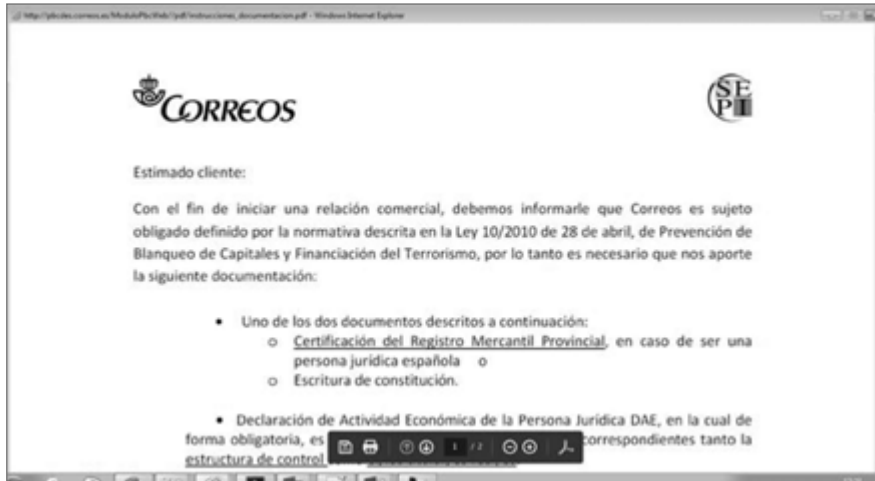
Se buscará la empresa por el CIF (también aplica a NRT de empresas de Andorra).

#### Ficha Cliente

En caso de que el cliente PJ quiera realizar operativa de «envío de dinero», y no esté dado de alta en PBC, el sistema emitirá la nota informativa y la DAE de PJ para entregar al cliente.



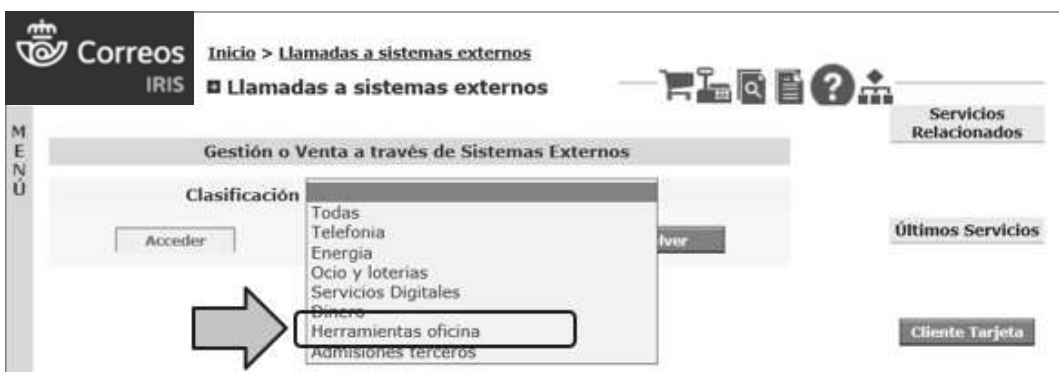
Se abrirá un PDF con las instrucciones de la documentación a presentar:

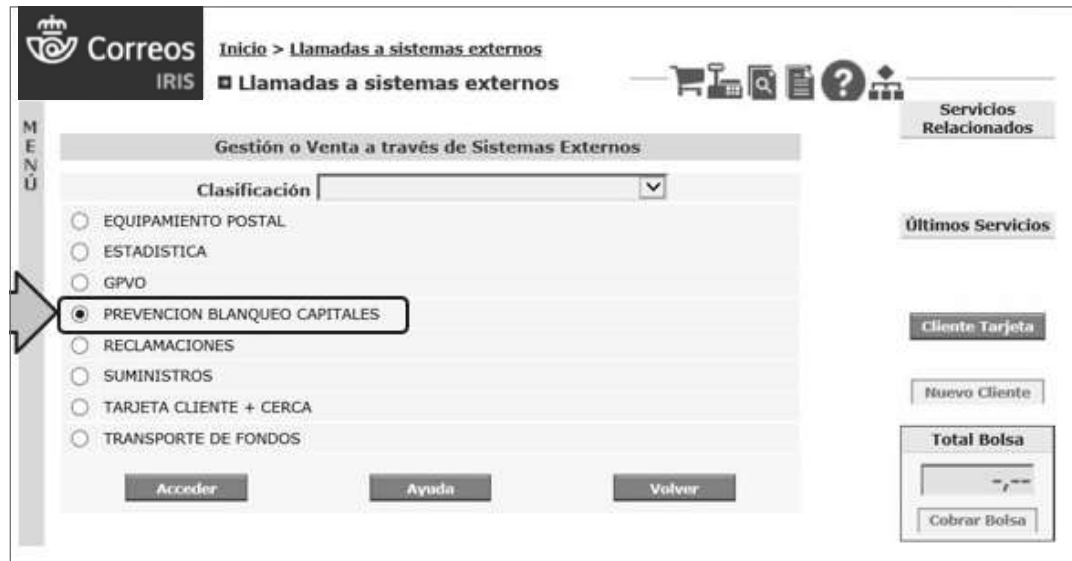


Cuando vuelva a la oficina para darse de alta, con la documentación, esta se realizará en el back-office y no en la pantalla de admisión de envío de dinero. Se completará la información y se digitalizará la documentación del cliente.

**Operativa común**

Se creará el perfil «Oficina» para poder realizar el escaneado de la documentación en el back-office desde IRIS. Se accederá desde el menú de **inicio de IRIS a Llamadas a sistemas externos > Herramientas oficina > PREVENCIÓN BLANQUEO CAPITALES.**





Solo se podrá tener acceso a la opción del menú de PBC para consultar la ficha de clientes, dar de alta a las Personas Jurídicas (PJ), Titular Real y Apoderados/Autorizados, modificar datos y adjuntar documentación aportada por el cliente.

#### **Documentación para personas jurídicas «nuevas»**

Solo se podrán dar de alta a las personas jurídicas en el back-office de la aplicación.

Deberá tenerse en cuenta que está operativa es para personas jurídicas «nuevas». La oficina comprobará que la documentación es la necesaria e introducirá los datos en el sistema seleccionando en la opción inicial «aporta documentación».

La documentación a aportar para realizar la ficha de cliente es la siguiente:

#### **1. Identificación de la persona jurídica:**

- Certificación del Registro Mercantil Provincial actualizado, donde se refleje la estructura de control y titularidad real de la sociedad y, en caso de no disponer de este documento, se deberá aportar.
- Escritura de constitución de la empresa.

#### **2. Identificación del autorizado o los autorizados (si los hubiere) a operar en la Oficina de Correos en nombre del persona jurídica.**

- Poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica.

#### **3. Conocimiento de la actividad económica de la persona jurídica:**

- DAE de personas jurídicas, recogiendo de forma obligatoria los datos de la Estructura de Control y del Titular Real. Es imprescindible la cumplimentación y firma de la DAE,

por el representante/apoderado de la persona jurídica, manifestando que los datos consignados en la documentación aportada, así como en la DAE, se encuentran en vigor.

- Y la aportación de UNO de los siguientes documentos actualizados:
  - Pagos fraccionados del último trimestre.
  - Impuesto de Sociedades.
  - IVA anual o trimestral.

A continuación, se completarán los datos de la empresa, se adjuntará la documentación presentada por el cliente y se dará de alta el apoderado/autorizado o los apoderados/autorizados.

Se pasará a dar de alta la estructura de propiedad y titulares reales, seleccionando si es Estructura de Propiedad o Titular Real/Administrador:

The screenshot shows the 'Titulares' form with a dropdown menu for '\* Tipo de estructura de control' open, displaying options: '- SELECCIONE', 'ESTR. DE PROPIEDAD', and 'TITULAR REAL/ADMINISTRADOR'. Below the dropdown are buttons for 'Cancelar', 'Baja', 'Modificar', and 'Guardar'. At the bottom of the form are buttons for 'Cancelar', 'Avisar operación sospechosa', and 'Continuar'. The version number 'Versión única PBC versión 1.08' is visible at the bottom center.

Se indicará la estructura de Propiedad:

The screenshot shows the 'Titulares' form with 'ESTR. DE PROPIEDAD' selected in the '\* Tipo de estructura de control' dropdown. Below it are fields for 'Tipo documento' (set to 'PASAPORTE'), 'Número documento', and 'Nombre y apellidos'. Buttons for 'Cancelar', 'Baja', 'Modificar', and 'Guardar' are at the bottom.

Y el Titular Real/Administrador:

The screenshot shows the 'Titulares' form with 'TITULAR REAL/ADMINISTRADOR' selected in the '\* Tipo de estructura de control' dropdown. Below it are fields for 'Tipo documento' (set to 'DNI'), 'Número documento', and 'Nombre y apellidos'. There are also fields for 'Nacionalidad' (set to 'ES - ESPAÑA'), '\* Estructura de Control' (set to 'TITULAR REAL'), and a 'PRP' checkbox. Buttons for 'Cancelar', 'Baja', 'Modificar', and 'Guardar' are at the bottom.

Al final se mostrará el siguiente listado, donde se pulsará «Continuar» y finaliza el alta de la empresa:

**Titulares**

\* Tipo de estructura de control  
 - SELECCIONE

Alta Baja Modificar Guardar

Seleccionar	Nombre y Apellidos	Número DOI	Estructura de Control	PRP
<input type="radio"/>				No
<input type="radio"/>			Titular Real	No
<input type="radio"/>				No

Cancelar Avisar operación sospechosa Continuar

Ventana única PEC versión 2.28

### Adjuntar documentos aportados

En la ficha de cliente, más abajo aparecerá el apartado «Documentos aportados» para dar de alta o de baja la documentación de la empresa:

**Aportados y autorizados**

Seleccionar	Tipo DOI	Número DOI	Nombre y apellidos	Tipo	DOI Digitalizado
<input type="radio"/>	PASAPORTI	PTREAPORTRADO	NOMBREAPORTRADO APELLIDOPORTRADO	APORTRADO	NO

Modificar Baja Alta Visualizar

**Documentos aportados**

Seleccionar	Documento	Fecha Alta	Fecha Caducidad
No hay datos disponibles			

Baja Alta Visualizar

**Tarjetas prepago asociadas**

Número tarjeta	Fecha Alta	Vigencia	Fecha Baja
No hay datos disponibles			

**Identificación**

Tipo de Documento

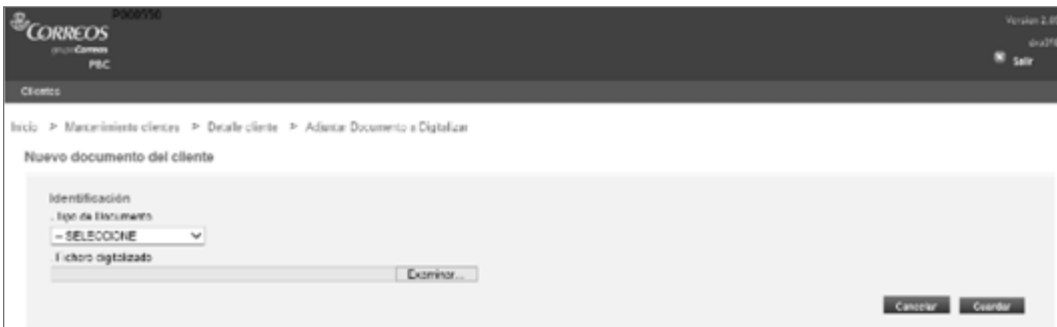
SELECCIONE

ALTA DE ACTIVIDADES EN HACIENDA/AGENCIA FISCAL  
 AUTORIZACIÓN O APODERAMIENTO  
 CERTIFICACIÓN DEL REGISTRO MERCANTIL  
 CONTRATO DE ALQUILER  
 CONTRATO DE SUMINISTRO  
 DAP DE PERSONAS JURÍDICAS  
 ESCRITURAS DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA  
 FACTURA DE COMPRA  
 FACTURA PROFORMA O PRESUPUESTO  
 IMPUESTO DE SOCIEDADES  
 IVA ANUAL  
 IVA TRIMESTRAL  
 JUSTIFICANTE DE GASTOS  
 PRESENTACIÓN DE CUENTAS EN REGISTRO

Examinar...

Cancelar Guardar

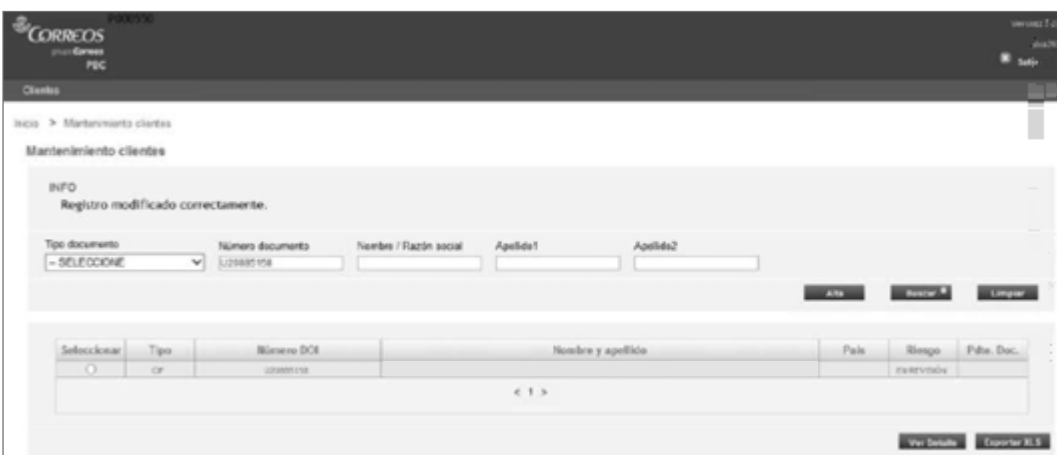
Se añadirá la documentación en formato PDF.



Y se pulsará «Guardar». Tras añadir la documentación, se podrá consultar en Documentos aportados:



Finalmente se pulsará «Guardar» y la ficha del cliente queda completada:



### Inclusión de titulares reales

En el apartado Titulares de la empresa y Estructura de Control se podrán dar de alta, de baja o modificar titulares reales.

Se grabarán los datos que figuran en la DAE de personas jurídicas (titulares reales).

- Se divide entre Estructura de Propiedad:

- Y Titular Real/Administrador:

Guardando el titular real, aparecerá en la tabla Titular/es de la empresa y Estructura de Control:

Selecciones	Tipo Doi	Número Doi	Fecha Expedición	Digitalizado
<input type="radio"/>	CP	00000110		NO

Selecciones	Nombre y Apellidos	Número Doi	Estructura de Control	PRP	Participación
<input type="radio"/>	NOMBRE ADMINISTRADOR	PPLEADMINISTRAD	Administrador	Si	100



Finalmente se pulsará «Guardar» y la ficha del cliente queda completada:

INFO  
Registro modificado correctamente.

Tipo documento: --SELECCIONE--  
Número documento: L03456789  
Nombre / Razón social:   
Apellidos1:   
Apellidos2:   
Botones: Añade, Actualiza, Limpia

Seleccionar	Tipo	Número DCE	Nombre y apellido	País	Rango	País. Doc.
<input type="radio"/>	CF	L03456789			Administrador	

Botones: Ver Datos, Exportar R.E.

### Documentación personas jurídicas «antiguas»

Desde esta área de PBC, se contactará con la oficina para informar de la documentación necesaria que se deberá recabar de clientes antiguos de los que ya exista información previa registrada en Correos.

En el menú **Cientes > Mantenimiento**, con el CIF del cliente, se recuperará la ficha y se seguirá lo indicado en el punto anterior, tanto si no están registrados como para adjuntar la documentación presentada.

La oficina informará al área de PBC de que se ha incluido la documentación y, una vez comprobada, se comunicará a la oficina el resultado final.

En caso de ser correcta, no se le solicitará al cliente ninguna documentación adicional durante un periodo de tiempo, excepto la identificación de los autorizados.

Tras introducir los datos de la empresa, se dará de alta el **estado en Revisión**, con fecha de caducidad del estado de 30 días. Se enviará un *e-mail* al Área de PBC indicando que se ha registrado una nueva empresa.

El director de la oficina tiene estos 30 días para introducir los titulares reales indicados en la DAE y la documentación digitalizada. Pasado este tiempo, la empresa quedará bloqueada y no podrá operar.

Si el director introduce la documentación, el Área de PBC la revisará y, si es correcta, marcará la empresa como Conforme, con la fecha de caducidad que estimen.

Si en la revisión de la documentación, el Área de PBC detectase algún problema, marcará la empresa con **estado Pendiente de Documentación**, mandará un correo a la oficina y en el campo observaciones se indicará la documentación faltante. En este caso, al acceder a la empresa desde ventanilla, aparecería el siguiente mensaje:



### Resolución de Incidencias

En caso de problema informático se deberá abrir una incidencia en PoST, o contactar con el CAU, llamando al 22525.

### I) Procesos electorales

A través de la admisión del voto, Correos participa en:

- Procesos electorales públicos de ámbito europeo, estatal, autonómico y local y otros organismos públicos.
- Procesos electorales convocados por organismos públicos o privados que hayan acordado con la sociedad estatal la admisión de envíos como carta certificada.

#### Solicitud del voto por correo

Cuando un elector se presenta en la oficina de Correos solicitando ejercer su derecho al voto por correo, es necesario saber que ha de estar abierto el proceso electoral del que se trate.

En las elecciones estatales Generales, Autonómicas, Municipales o Europeas, el periodo electoral comienza el día de su publicación en el Boletín Oficial correspondiente, y Correos está obligado a disponer de la documentación necesaria desde el primer día, para que los electores puedan ejercer su derecho al voto.

## Recoger solicitud

La persona de atención al cliente ha de solicitar al elector la documentación para poder ejercer su derecho de solicitud de voto por correo, informándole de cualquier duda que pueda tener en la cumplimentación de la misma.

El elector puede presentar en la oficina de Correos dos tipos de solicitud:

1. **Solicitud preimpresa y autocopiativa**, facilitada en las oficinas de Correos.
2. **Solicitud generada en la Sede Electrónica del Instituto Nacional de Estadística**, web del INE donde deberá acceder al formulario, cumplimentarlo con sus datos e imprimirlo por duplicado para presentarlo posteriormente en la oficina de Correos.

## Comprobar datos de la solicitud con DOI

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

Tipo de documentos válidos para acreditar la identidad:

- El Documento Nacional de Identidad (DNI). No es válido el resguardo del DNI en trámite, puesto que en él no aparece la fotografía de la persona titular.
- Pasaporte (con fotografía).
- Permiso (carnet) de conducir (con fotografía).

Cualquiera de estos documentos puede estar caducado, pero siempre debe ser original. Todas las personas con discapacidad, y que sean mayores de 18 años, tienen derecho a tramitar su voto por correo personalmente.

Aquellos ciudadanos que deseen solicitar su voto por correo y no saben o no pueden escribir ni firmar, deben presentar su DOI al ATC para que este compruebe la identidad del solicitante a través de la fotografía obrante en dicho documento.

**Solicitud de certificado para el voto por correo**

Una vez recibida esta solicitud, en el caso de resultar aceptada, NO PODRÁ VOTAR PERSONALMENTE EN LA MESA ELECTORAL EL DÍA DE LA VOTACIÓN

Identificación electorales del elector (DNI, Pasaporte, Permiso de conducir de España)

Residencia en:  ESPAÑA  EXTRANJERO

Datos de la electora:

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Apellido: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: DD / MM / AAAA

Identificación:  DNI  Pasaporte  Permiso de conducir

Nombre: \_\_\_\_\_

Indica la residencia de la documentación para el voto por correo al siguiente domicilio o apartado postal (1) en España:

Dirección de la vía: \_\_\_\_\_

Código postal: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

País: \_\_\_\_\_

Apartado postal (2): \_\_\_\_\_

Indicador de correo (3): \_\_\_\_\_

Indicador de correo (3): \_\_\_\_\_

Indicador de correo (3): \_\_\_\_\_

Indicador de correo (3): \_\_\_\_\_

(1) Si el apartado postal, cumplimenta únicamente el número del apartado postal, el código postal, el municipio y la provincia.  
(2) También pueden usarse con el domicilio.  
(3) 000-0000000: Adjuntar certificado médico oficial por incapacidad absoluta y autorización de representación electoral o sucesión.

En el caso de enfermedad que impida la formulación personal de la solicitud, datos de la persona autorizada material e inmediatamente para realizar la solicitud (3):

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Apellido: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: DD / MM / AAAA

Identificación:  DNI  Pasaporte  Permiso de conducir

Nombre: \_\_\_\_\_

(3) 000-0000000: Adjuntar certificado médico oficial por incapacidad absoluta y autorización de representación electoral o sucesión.

Datos de contacto desde la electora o de la persona autorizada (OPCIONAL):

Dirección postal: \_\_\_\_\_

Dirección postal: \_\_\_\_\_

Fecha y firma de la electora o de la persona autorizada (sin firma esta solicitud no es válida)

Fecha: DD / MM / AAAA

Firma: \_\_\_\_\_

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA OFICINA DEL CENSO ELECTORAL DE MADRID

VC 0000

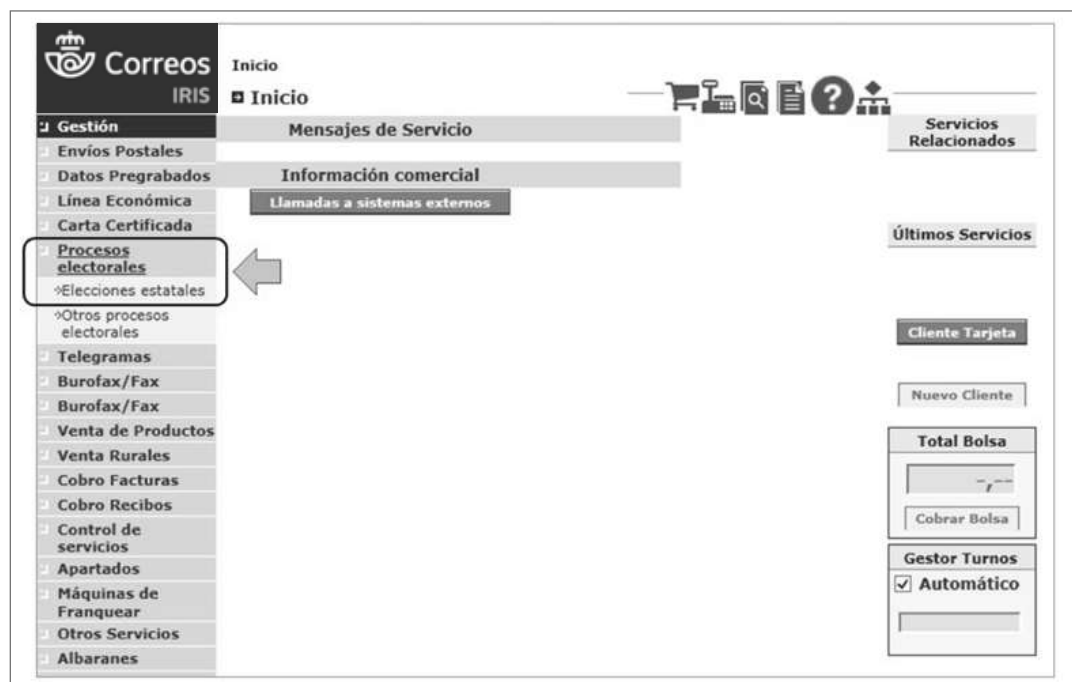
De considerar el empleado de Correos suficientemente acreditada la identidad del elector, se cursará a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral correspondiente la solicitud formulada haciendo constar en ella que: «El elector, debidamente acreditado, no sabe/no puede, firmar».

En caso de enfermedad o incapacidad que impida la formulación personal de la solicitud, cuya existencia deberá acreditarse por medio de certificación médica oficial, aquella podrá ser efectuada, en nombre del/la elector/a, por otra persona autorizada por un poder Notarial o Consular, mediante documento que se extenderá individualmente en relación con cada elector/a.

Una vez comprobado que los datos son correctos y que la solicitud está firmada (en las solicitudes descargadas de la web del INE, al no ser autocopiativas, ha de comprobarse que los datos de las dos hojas que aporta el cliente son idénticos), se stampa el sello de fechas en el original y en la copia de la solicitud y se le indica al/a la elector/a que introduzca el original en el sobre, que ha de llevar indicados: la provincia a la que va dirigida la solicitud y el remite del elector/a.

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

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



### Acceder en IRIS a Procesos electorales

El usuario accederá en IRIS desde el menú de **Admisión > Procesos electorales > Elecciones estatales**.

### Informar código SV remite y destino

Se informará del código SV solo en el caso de la admisión rural, en caso contrario, la etiqueta SV la genera el sistema.

### Servicio rural

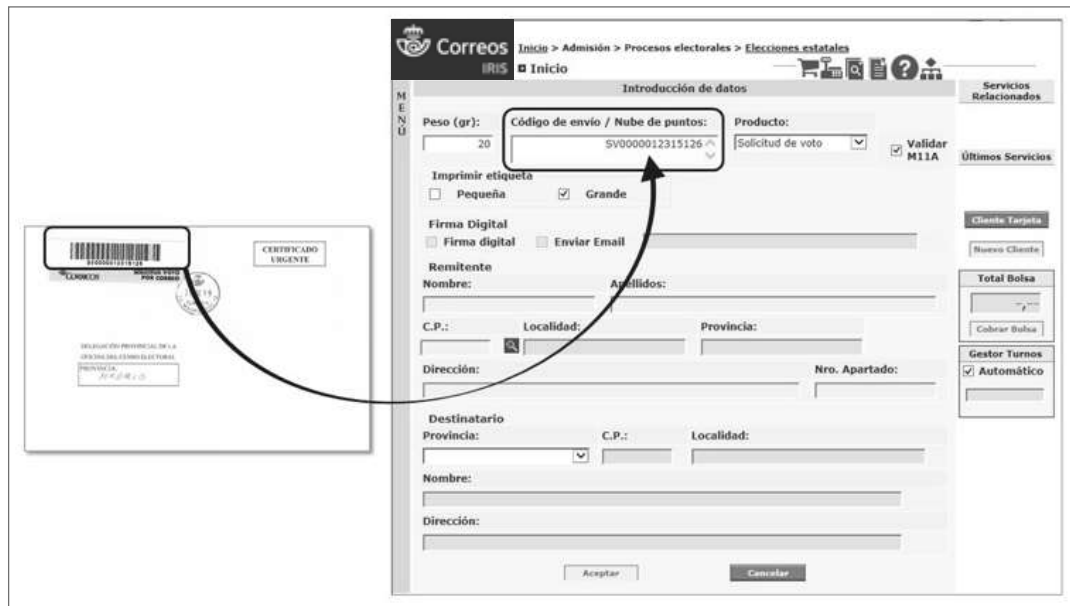
Independientemente del tipo de solicitud que ya haya sido verificada por el Servicio Rural dependiente, a la oficina llegará el sobre cerrado conteniendo la solicitud de voto por correo, con una etiqueta preimpresa (SV) con código de barras, junto al formulario de admisión M11a firmado por el cliente.

El sobre deberá llevar el sello de fechas de la oficina Rural y el remite del elector.

El envío se admitirá en IRIS capturando con el lector el código de barras SV00000XXXXXXX, en el campo Código del envío/Nube de puntos. Deberá circular con este número, el que ha sido entregado al elector o electora con el formulario de admisión M11a por el Servio Rural.

A continuación, se cumplimentarán nombre, apellidos, C.P., dirección del remitente y provincia de destino. Al seleccionar la provincia, se autocompletará la dirección de destino con la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral que corresponda al domicilio donde esté censado del elector.





### Adherir etiqueta

A continuación, IRIS generará la etiqueta del envío, con el número SV, que se adherirá al sobre.

### Solicitud telemática del voto

#### Solicitud por medio de la web del INE: Leer Nube de puntos

El usuario situará el cursor en el campo Código de envío/Nube de puntos y leerá la nube de puntos de la solicitud. Los datos de remitente y destinatario se cumplimentarán de forma automática.

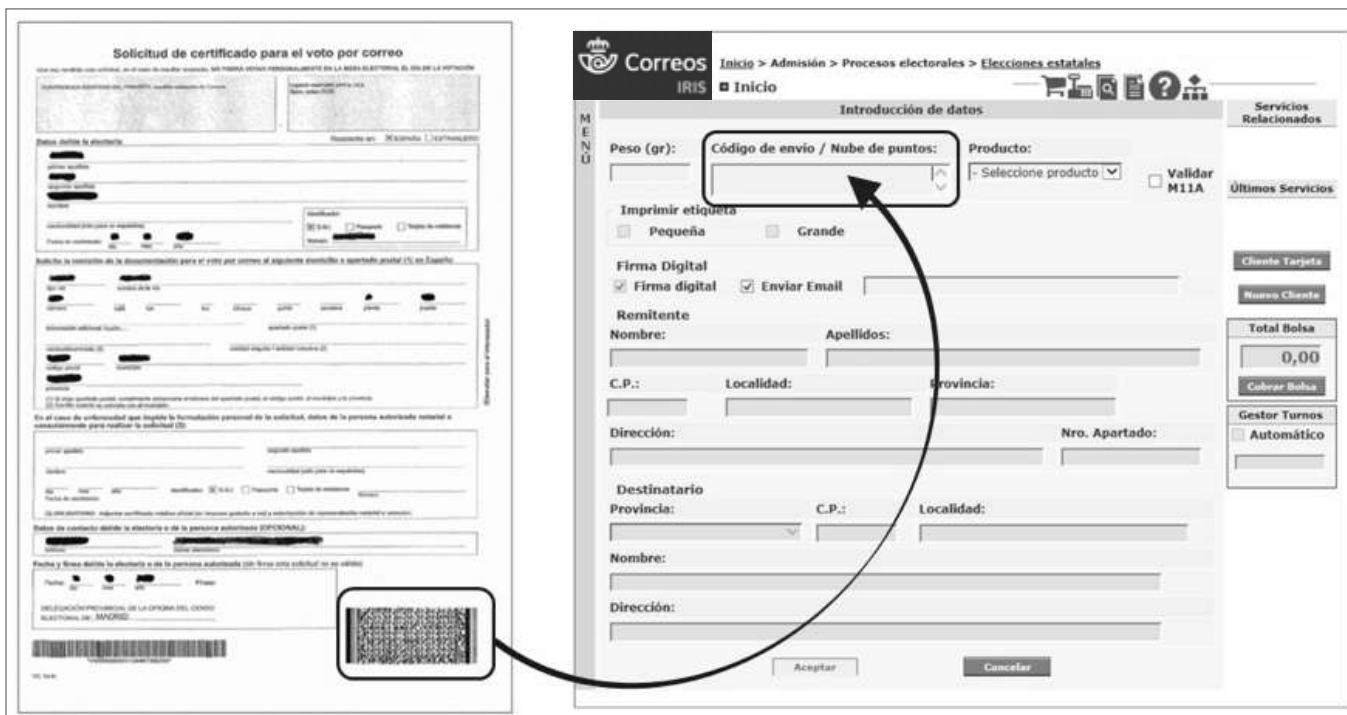
El destinatario siempre será la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral donde el elector tenga su domicilio habitual.

En las oficinas de Correos se facilitará al elector el formulario de solicitud preimpreso y autocopiativo del proceso electoral en curso; una vez cumplimentado, deberá presentarlo en ventanilla para su admisión.

El usuario de oficina, dentro del desplegable «Producto», seleccionará Solicitud de voto.

Si el elector quiere recibir el formulario de admisión del envío en una dirección de correo electrónico, se deberá informar; en caso contrario, se desmarcará la casilla «Enviar e-mail» y el formulario se imprimirá en papel en la oficina.

A continuación, se cumplimentarán los campos de Nombre, Apellidos, C.P. y Dirección del remitente, y provincia de destino; al seleccionar esta, se autocompletará la dirección de destino con la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral que corresponda al domicilio habitual del elector.



### Capturar la firma del elector

Se pulsará «Aceptar» para finalizar la admisión. IRIS solicitará la firma del elector en la tableta y, tras la aceptación de la firma, si hay más de un proceso electoral abierto, se mostrará una pantalla con todos ellos y se seleccionará el proceso para el que se solicita el voto (indicado en la solicitud). A continuación, y de forma simultánea:

- Si es una solicitud generada en la web del INE, se generarán dos etiquetas que han de pegarse, una en la copia que se introduce en el sobre y otra para la copia que ha de quedarse el cliente.
- IRIS generará la etiqueta del envío, con el número SV, que se adherirá al sobre.
- Se enviará por correo electrónico el formulario de admisión, y si se ha desmarcado esta opción, se imprimirá en resguardo por la multifunción.

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

### Entregar formulario y copia de solicitud al elector

Una vez generada la etiqueta y adherida al sobre, se entregará al elector el formulario de admisión del envío, si es que no ha solicitado recibirlo por *e-mail* y copia de la solicitud de certificado para el voto por correo (que también estará sellada o con la etiqueta que genera el sistema). Con esto se termina el proceso de admisión de SV.

No se cargará importe alguno en bolsa, ni tampoco a cero euros, por lo que no hay posibilidad de cobrar la bolsa, ni de generar factura simplificada.

### Recoger en oficina la documentación electoral

**ELECCIONES AVISO DE LLEGADA**

**DATOS DE LA OFICINA**

**DESTINATARIO**

Dirección

**RECOGIDA EN OFICINA**

El envío certificado que contiene la DOCUMENTACIÓN ELECTORAL, a que se refiere el artículo 73.2 de la LOREG, con los siguientes datos: Número ..... Procedencia .....

no se le ha podido entregar por no encontrarse en su domicilio a las ..... horas de la .....  
 Puede recogerlo PERSONALMENTE, en la Oficina y horario arriba indicados, a partir del día siguiente a la fecha de este Aviso.  
 Para retirar el envío debe presentar este Aviso y el original de su DNI, pasaporte o permiso de conducir en que aparezca la fotografía del titular o, además tratándose de extranjeros, la tarjeta de residencia.  
 Para que el envío le pueda recoger su representante autorizado, deberá previamente por escrito o mediante el expediente, de conformidad con lo previsto en la letra c) del artículo 72 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, deberá previamente acreditarlo y presentar poder notarial o consultar.

INFORMACIÓN: 902 197 197 • INTERNET: www.correos.es

### Recoger M-4 Elecciones

A aquel destinatario que el cartero no pueda entregar la documentación electoral en su domicilio, se le dejará un aviso de llegada con la oficina de referencia y deberá pasar a retirarla con el aviso modelo M-4E.

El personal de ATC recogerá el aviso al cliente para proceder a entregar el envío.

Una vez recogido el aviso, se localizará la documentación en el archivo de «avisados elecciones».



Las documentaciones electorales que deban permanecer en la oficina se encontrarán en todo momento custodiadas en caja fuerte, armario de seguridad y/o local debidamente protegido por medidas de seguridad físicas y/o electrónicas

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

Se accederá a la PDA y se seleccionará **Talina > Entregar**.

### Entregar de envío en PDA

Dentro de la opción «Entregar», se leerá el código de barras del envío, se comprobarán en pantalla los datos, se pulsará ENTREGAR y, al pulsar sobre RECEPTOR, aparecen los datos grabados en origen y su número de DOI; se pulsará ACEPTAR y, a continuación, deberá firmar el/a elector/a, pulsar en FIRMADO y aparecerá un mensaje indicando que el envío se ha entregado correctamente; se pulsará en ACEPTAR y finaliza.



1.- En el menú se selecciona ENTREGAR.

2.- Se informa el número de envío capturando el código de barras.

3.- Se comprueban los datos del envío y se pulsa sobre ENTREGAR.



4.- Al pulsar sobre nombre y apellidos aparece el RECEPTOR con los datos grabados en origen, se introduce el nº DOI y se pulsa ACEPTAR.

5.- A continuación se accede a la pantalla donde debe firmar el/a elector/a y se pulsa sobre FIRMADO.

6.- A continuación se muestra un mensaje que informa que el envío se ha entregado correctamente, se pulsa aceptar y finaliza.

### Entregar a través de SGIE

#### En puesto con PC:

Con el envío ya localizado, se accederá a **SGIE > Liquidación** y se solicitará el DOI al elector. La entrega de la documentación electoral se realizará en los mismos términos que se detallan en la actividad: se comprobarán los datos de solicitud con DOI, de este proceso, para la identificación del elector en la admisión de la solicitud de voto por correo.

Una vez comprobada la identidad del elector, se leerá el código de barras del envío y se realizará la entrega como la de cualquier otro envío registrado, grabando el nombre, número de DOI y firmando el cliente en la tableta o en el Aviso M-4A.

Para terminar, se entregará el envío con la documentación electoral al elector, su DOI y se le despedirá.

#### Depósito en la oficina de la documentación electoral

#### Recoger sobre de voto por correo (Atención al público)

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

Los votos emitidos aparecidos en buzones se cursarán como envíos ordinarios a sus remitentes, y en caso de no constar, se encaminarán a destino de forma separada.



El voto por correo puede admitirse a través de una PDA, las oficinas que dispongan de este dispositivo pueden utilizarlo en momentos que lo consideren necesario, ya que para ello no es necesario tener un puesto con PC; se podrá realizar la admisión incluso fuera de la

línea de mostradores. El formulario de admisión siempre se enviará al *e-mail* del cliente; si no facilita un correo electrónico, la admisión no podrá hacerse con la PDA y se hará por ventanilla con la entrega del formulario de admisión impresa en papel.

**Admisión con PDA:**

Se accederá a la PDA y se seleccionará **Talina > Admitir**, se leerá el código de barras que figura en el sobre del voto, aparecerán en pantalla los datos, se comprobarán, se pulsará en «admitir» y el sistema pedirá que se introduzca el *e-mail* del cliente; se aceptará, a continuación firmará el cliente en la PDA, se pulsará en «Firmado» y aparecerá un mensaje confirmando la admisión y el envío del formulario al *e-mail* indicado. Con ello finaliza el proceso de admisión.

Siempre hay que estampar el sello de fechas en el sobre, una vez admitido el voto.

1.- En el menú se selecciona ADMITIR.

2.- Se muestra la pantalla para introducir el número (colocando el cursor en el espacio del número) leyendo el código de barras del envío.

3.- Para leer el código de barras se pulsa en el botón lateral izquierdo de la PDA.

4.- Se muestran los datos del envío. Si todo es correcto se pulsa sobre ADMITIR.

5.- A continuación se informa el mail del cliente/a donde desea recibir el formulario de admisión del voto.

6.- Se muestra la pantalla donde se recoge la firma del/a cliente/a y se pulsa en FIRMADO. En este momento la PDA registra la admisión del voto en IRIS.

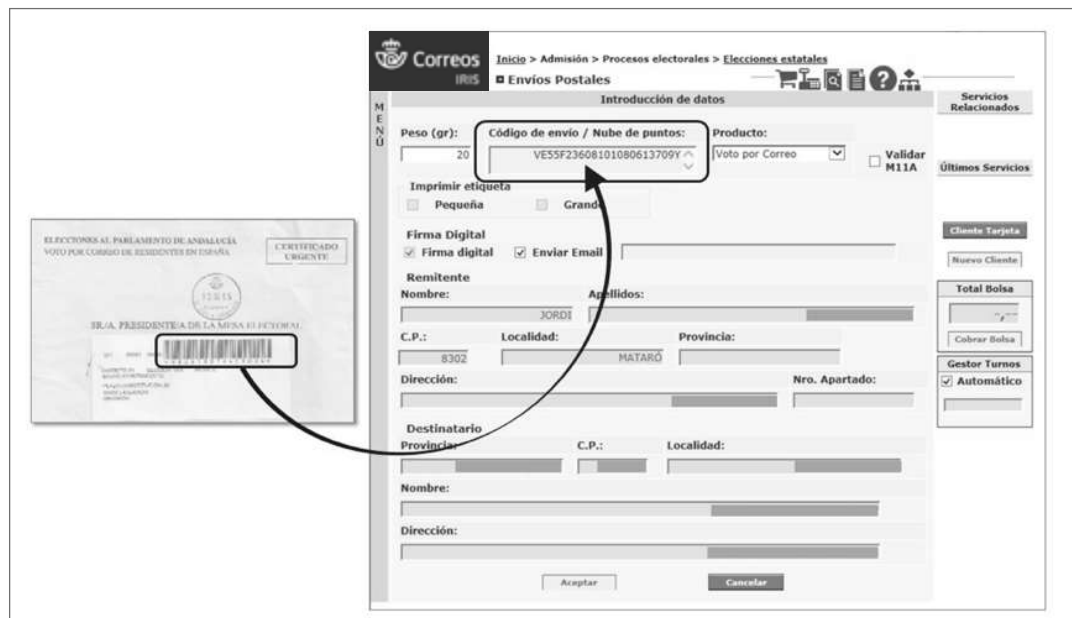
7.- A continuación el sistema informa que la admisión y envío del mail ha sido correcto.

### Admisión en puesto PC:

El usuario accederá en IRIS desde el menú de **Admisión > Procesos electorales > Elecciones estatales.**

Accederá a IRIS y en el campo «Código de envío/Nube de puntos» capturará el código de barras que figura en el anverso del sobre, con el lector de códigos.

De forma automática se cumplimentará el formulario excepto el campo «Enviar por e-mail». Se informará el correo electrónico del cliente, o se desmarcará la casilla «Enviar e-mail» en caso de que el cliente desee el formulario en papel. Se aceptará la pantalla, se solicitará la firma del cliente en la tableta y quedará admitido el voto. Una vez admitido el voto, hay que sellar el sobre con el sello de fechas.



IRIS enviará por correo electrónico el formulario de admisión del voto por correo, si se ha indicado una dirección de *e-mail*; en caso contrario, se imprimirá en papel por la impresora multifunción asociada al puesto, se entregará al cliente y aquí termina el proceso de VE.

No se cargará importe alguno en bolsa, ni tampoco a cero euros, así que no hay posibilidad de cobrar la bolsa, ni de generar factura simplificada.

### Realizar despacho en SGIE de Solicitudes o Votos

Los únicos envíos a los que hay que realizar despacho en SGIE son los productos electorales siguientes:

- Solicitud de voto por correo.
- Voto por correo.


Se abrirá SGIE y dentro del menú se elegirá **Despachos > Despachos de Salida**.

Todas las oficinas cursarán estos envíos de inmediato, en la misma fecha de admisión o al día siguiente si se admiten después de la salida de la ruta, al Centro de Tratamiento Automatizado (CTA) de referencia, en un único despacho diferenciado y rotulado: «Urgente Elecciones»: «Solicitud de Voto» o «Voto por correo».


- Se leerán todas las SV que vayan a cursarse en el despacho, de forma individual, y al terminar se generará el albarán que deberá acompañar a los envíos dentro de la bandeja.
- Se leerán todos los VE que vayan a cursarse en el despacho, de forma individual, y al terminar se generará el albarán que deberá acompañar a los envíos dentro de la bandeja.

Es necesario revisar que todos los sobres de solicitudes que hayan sido admitidas en los Servicios Rurales, los que lleven etiqueta preimpresa, los que lleven etiqueta pequeña y los sobres de los votos, lleven estampado el sello de fechas. Si alguno no lo lleva, habrá que estamparlo: no puede cursarse ninguno sin el sello de fechas. La excepción son los sobres de SV con etiqueta grande, en los que no hay que estampar el sello de fechas.

Se ha de elegir el despacho creado en SGIE para enviar los productos electorales, cada oficina los dirigirá al CTA correspondiente.



A continuación hay que leer cada una de las solicitudes que van a ir en el despacho



### Encaminamiento, rotulación y contenerización

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

Cursar despacho de esta tarea puede ser realizado tanto por el empleado de atención al público como por el director de la oficina o el director adjunto. Los/as responsables de las oficinas son los encargados de que diariamente salgan las solicitudes o votos en las rutas.

Las solicitudes de voto no cursadas en la última recogida del día se custodiarán en la caja fuerte hasta la próxima recogida. Se podrán programar transportes especiales para garantizar que las solicitudes de voto admitidas el último día hábil enlazan a tiempo con los centros de tratamiento.

### Otros procesos electorales

En los procesos electorales convocados por organismos públicos o privados, como son federaciones deportivas, colegios profesionales o cámaras de comercio, entre otros, con los que Correos acuerde la admisión de sus envíos como carta certificada, se realizarán en IRIS por este módulo.

Para poder admitir envíos de un proceso electoral previamente se debe dar de alta en IRIS. La Jefatura de Zona, o el Área Comercial correspondiente, solicita la apertura del proceso electoral a la unidad de Organización y Procesos de la Subdirección de Red de Oficinas, enviando un *e-mail* con la siguiente información:

- a) Nombre del organismo o federación.
- b) Destinatario.
- c) Domicilio o Apartado Postal.
- d) Código Postal.
- e) Localidad/Provincia.
- f) Fecha de apertura y fin de admisión del voto por correo en el proceso electoral.
- g) Número de Contrato y Cliente, solo cuando el coste del envío lo asuma el organismo convocante y no lo deba abonar el elector en la Oficina.

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

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



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

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

### Admisión en IRIS

**Selección en el menú de admisión de IRIS > Procesos electorales > Otros procesos electorales**

**Deposita el envío en la balanza para capturar su Peso, selecciona la Categoría y elige el Proceso electoral entre los que se muestran.**

**Se indica modo de pago y el importe a pagar**

**Cumplimenta los datos del Remitente, los del destinatario se muestran de forma automática.**

Para finalizar, se aceptará la pantalla, se pegará la etiqueta sobre el envío y se cobrará el importe de la bolsa, en caso de que sea con cargo al elector.

## 7.4. Admisión en oficinas auxiliares y servicios rurales

En los núcleos rurales existen dos formas diferenciadas de admisión:

- Oficina auxiliar.
- Servicio rural con PDA a través de HERA.

Tanto si es una oficina auxiliar como un servicio rural, admitirán con PDA a través de HERA. Solo en caso de incidencia que impida la admisión, la operación se realiza con el impreso autocopiativo M11.

Antes de proceder a la admisión del envío, hay que verificar que:

- puede circular por correo (no se trata de una mercancía o contenido prohibido),
- el embalaje es el adecuado,
- se presenta de forma segura y
- no excede los límites reglamentarios en lo que a peso y medidas se refiere.

En caso de no cumplir alguno de estos requisitos, no se admitirá.

### A) Admisión de envíos postales nacionales

#### Admisión como oficina auxiliar

Para la correspondencia de ámbito nacional, existe un único **impreso de admisión** para todos los productos, ya sean cartas certificadas o paquetería. El impreso se denomina M11A y es autocopiativo. Se entregará una copia sellada al cliente.

En los siguientes casos, siempre que el contenido sea diferente a «Documentos», el remitente del envío deberá cumplimentar y firmar el impreso CN23:

- En las Cartas admitidas en Península y Baleares con destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra.
- En las Cartas admitidas en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra dirigidas fuera de su territorio.

Se entregará al cliente un ejemplar del M11A (Copia Cliente) junto a un ejemplar del anexo de admisión M11.

El cliente podrá hacer el seguimiento de su envío en el localizador de la web de Correos con el número que figura junto al código de barras de su impreso M11A. Este número se vincula al que genera el sistema en el momento de la grabación del envío en IRIS por el empleado de la oficina de la que dependa el servicio rural.

En las admisiones unitarias de cartas certificadas, cartas certificadas urgentes y valores declarados, y en la paquetería en todos los casos, no será necesario adherir al envío ninguna



etiqueta preimpresa, ya que la etiqueta se generará en IRIS cuando la grabe la oficina de la que depende el servicio rural.

Las cartas ordinarias no requieren impresos ni etiquetas especiales, salvo la carta ordinaria urgente, que deberá llevar un código especial a efectos de seguimiento.

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

Se tecleará en la balanza la modalidad y el valor añadido elegidos por el cliente y, de esta manera, se obtendrá la estampilla con el importe del franqueo. Si no se dispone de balanza, se adherirán sellos de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT). La cantidad de cada uno de los valores faciales utilizados se registrará en el listado de venta de productos para liquidarlos al finalizar la jornada.



### Admisión como servicio rural en PDA

El personal rural puede recibir de los clientes solicitudes de admisión de envíos.

**NOTA:** Si el envío contiene mercancías peligrosas, no podrá ser admitido por el personal rural; se indicará al cliente que, para realizar el envío, deberá dirigirse a una Oficina Técnica.

Los servicios rurales con horario de atención al público cuya versión de HERA lo permita realizarán la admisión de los envíos a través de la funcionalidad de admisión de envíos postales en PDA-HERA.

**NOTA:** Si la admisión se realiza a través de un embalaje prepagado tarifa plana, se realizará a través de la opción en PDA-HERA «Venta de productos».

## Admisión de envíos postales en la PDA

### Tarificación:

Como paso previo a la realización de cualquier venta está informar al cliente de la tarifa aplicable al producto solicitado.



Se pulsará el botón de Envío postal.

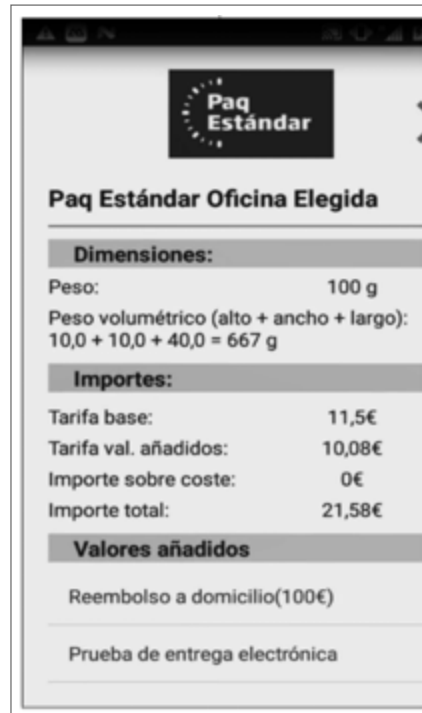


Se informará del peso y código postal de destino, y se obtendrá la tarifa para cada tipo de producto.

En el caso de la paquetería, además, se debe informar de las dimensiones (alto, ancho y largo).

Pulsar sobre el botón + Opciones para indicar valores añadidos del producto.

Pulsar sobre el icono Bola del mundo, para tarificar envíos internacionales y para búsqueda de códigos postales nacionales a partir de una dirección.



Se obtendrá la tarifa según la información previamente introducida.

## Admisión de envíos postales. Carta ordinaria

Dentro de los productos postales para su admisión está la carta ordinaria, cuya admisión difiere de la de los productos registrados. El proceso para la admisión de una carta ordinaria se realizará de la siguiente manera dentro de la aplicación HERA.

**CARTA ORDINARIA**

**Dimensiones:**

Peso: 10 g  
Peso volumétrico (alto + ancho + largo): 0,0 + 0,0 + 0,0 = 0 g

**Importes:**

Tarifa base: 0,7€  
Tarifa val. añadidos: 0€  
Importe sobre coste: 0€  
Importe total: 0,7€

¿El envío contiene mercancías peligrosas?

Sí  
 No

CONTRATAR

En la funcionalidad de Tarificación, se elegirá el producto carta ordinaria. Será obligatorio informar de si se trata de un envío con mercancías peligrosas. Una vez confirmado con el cliente que este producto es el que desea, se pulsará Contratar.

Admisión

**CARTA ORDINARIA**

Importe prefranqueado: 0€

No hay valores añadidos

Remitente

Nombre completo  
Sin introducir  
Documento de identificación  
Sin introducir  
Dirección  
Sin introducir

Destinatario

Nombre completo  
Sin introducir

Total: 0.70€

CANCELAR ACEPTAR

A continuación, hay que tener en cuenta que la carta puede estar prefranqueada (el envío ya puede llevar estampillas de franqueo con un importe), siendo necesario informar de este prefranqueo. El prefranqueo puede ser parcial o total del envío.

Admisión

**CARTA ORDINARIA**

Importe prefranqueado: 0€

No hay valores añadidos

Añadir importe

0.2

CANCELAR ACEPTAR

Dirección  
Sin introducir

Destinatario

Nombre completo  
Sin introducir

Total: 0.70€

CANCELAR ACEPTAR

Para informar del prefranqueo de un envío, se pulsará sobre Importe prefranqueado y se informará del mismo (euros).

Admisión

**CARTA ORDINARIA**

Importe prefranqueado: 0.2€

No hay valores añadidos

Sin introducir

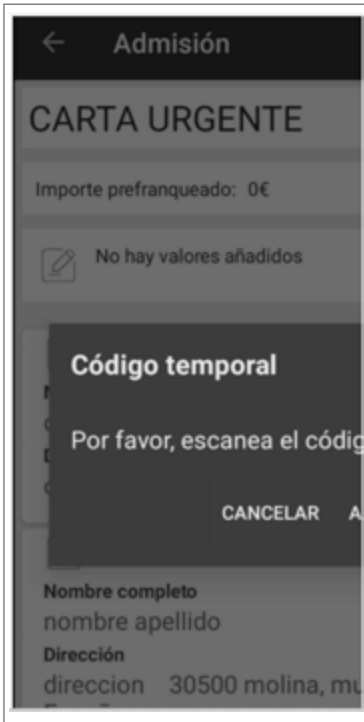
Destinatario

Nombre completo  
Sin introducir  
Documento de identificación  
Sin introducir  
Dirección  
Sin introducir

Total: 0.50€

CANCELAR ACEPTAR

Una vez informado el prefranqueo, el importe final se verá disminuido en esa cantidad. En el caso de la carta ordinaria no es necesario informar de remitente y destinatario. Se pulsará Aceptar para continuar.



Se solicita la lectura del código de barras temporal, quedando relacionado internamente con el código de envío definitivo que figurará una vez se reetiquete el envío en la unidad concentradora que cuenta con impresora de etiquetas. Se pulsará Aceptar.



Los códigos de barras temporales los proporciona la unidad concentradora a través de SGIE.



En la admisión de cartas ordinarias será necesario informar del número de cartas que el cliente desea depositar, de esta manera en la carta ordinaria se pueden hacer admisiones masivas de una vez ya que no es necesario recoger datos de remitente y destinatario.

Si se ha introducido una cantidad prefranqueada, esta cantidad se reduce en cada uno de los envíos. Es decir, si una carta cuesta 0,70€ y se indica un prefranqueo de 0,20€, todas las cartas admitidas en esa admisión tendrán un coste de 0,50€.

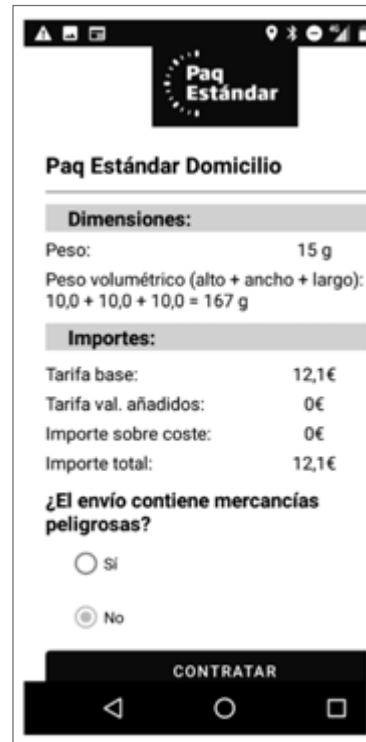


Una vez informado el número de cartas ordinarias, se subirá a bolsa la cantidad a cobrar y se podrá continuar con una nueva acción comercial sobre la misma bolsa o cobrar al cliente el importe total.

## Admisión de envíos postales. Resto de productos



Para la admisión de un envío registrado, sea carta o paquete, una vez que se haya obtenido la tarificación habiendo informado previamente del peso, código postal de destino y peso volumétrico (necesario para paquetería), se elige el producto deseado.



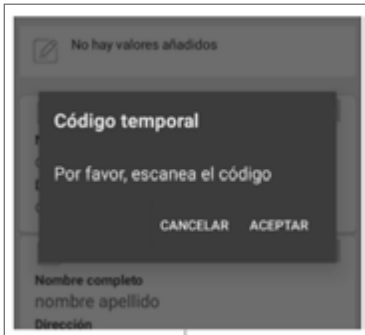
A continuación, hay que tener en cuenta que la carta puede estar prefranqueada (el envío ya puede llevar estampillas de franqueo con un importe), siendo necesario informar sobre ese prefranqueo. El prefranqueo puede ser parcial o total del envío.



Para informar del prefranqueo de un envío, se pulsará sobre Importe prefranqueado y se informará del mismo (euros).



Una vez informado el prefranqueo, el importe final se verá disminuido en esa cantidad. En el caso de la carta ordinaria no es necesario informar de remitente y destinatario. Se pulsará Aceptar para continuar.



Se solicita la lectura del código de barras temporal, quedando relacionado internamente con el código de envío definitivo que figurará una vez se reetiquete el envío en la unidad concentradora que cuenta con impresora de etiquetas.

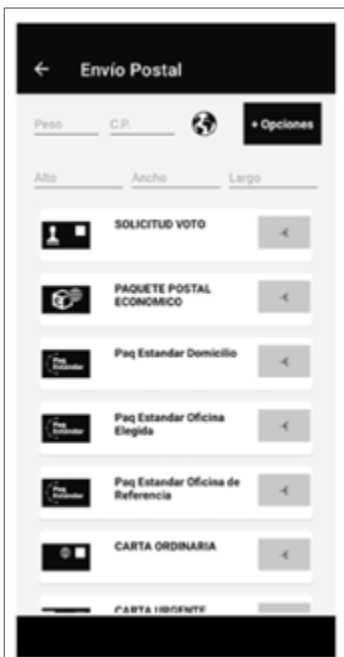
Se pulsará Aceptar.



Subirá el producto a bolsa y se podrá continuar con una nueva acción comercial sobre la misma bolsa o cobrar al cliente el importe total de la misma.

### Admisión de envíos postales. Solicitudes de voto

En los momentos en los que esté vigente una campaña electoral y se esté en periodo de poder realizar la solicitud de voto, esta también se podrá gestionar desde la PDA a través de HERA.



En el punto de menú de Envíos postales, aparecerá Solicitud de voto. Eligiendo esta opción podremos realizar la emisión de la solicitud de voto.



Solicitará la oficina del censo de destino en la que está inscrito el cliente. Una vez elegida la provincia se pulsará en Aceptar.



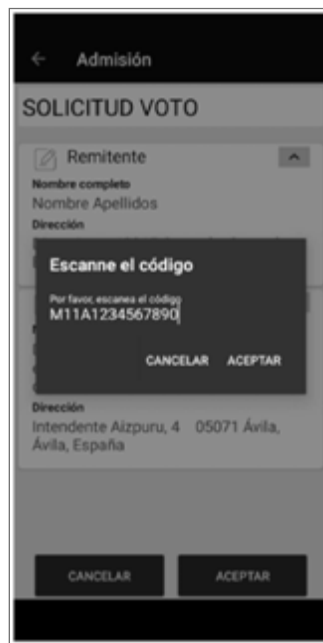
A continuación, se mostrarán las tarjetas con la información del remitente y destinatario. A diferencia de otras admisiones, en esta los datos del destinatario corresponden a los datos de dirección de la oficina del censo de la provincia de destino.



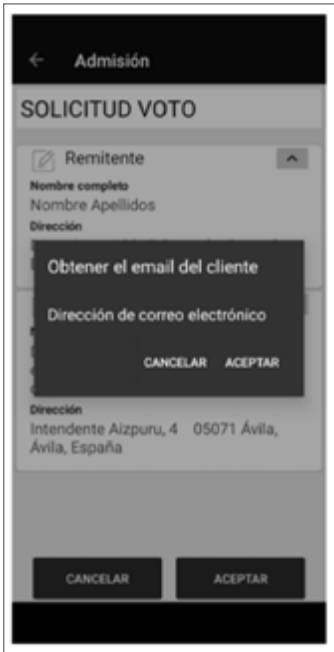
A continuación habrá que rellenar los datos del remitente del cliente y que deberán coincidir con los datos informados en el M11A y en el impreso de solicitud de voto. Al terminar de rellenar los datos de remitente se debe pulsar en Aceptar.



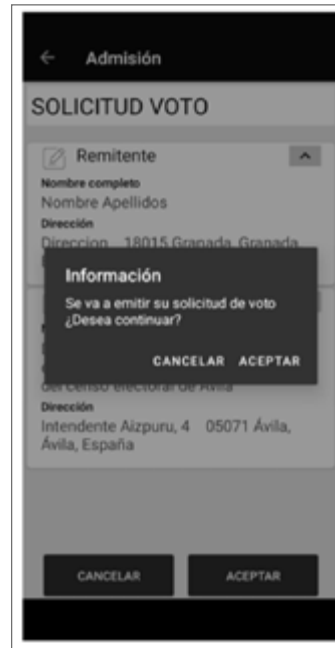
Una vez que tengamos la información completa, pulsaremos en Aceptar para continuar con la emisión de la solicitud.



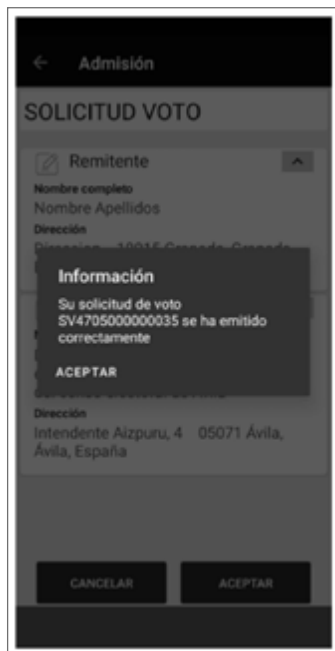
A continuación se solicitará informar del código temporal M11A que está en el preimpreso M11A y que servirá tanto para el seguimiento por la web como para la impresión en la oficina de la etiqueta definitiva. Una vez informado se pulsará en Aceptar.



La aplicación solicita el *e-mail* del cliente con carácter opcional; si se informa, se enviará un formulario de admisión al cliente; si no se informa, se puede pulsar directamente en Aceptar y continuará la admisión de la solicitud de voto.



El sistema pedirá confirmación para la emisión.

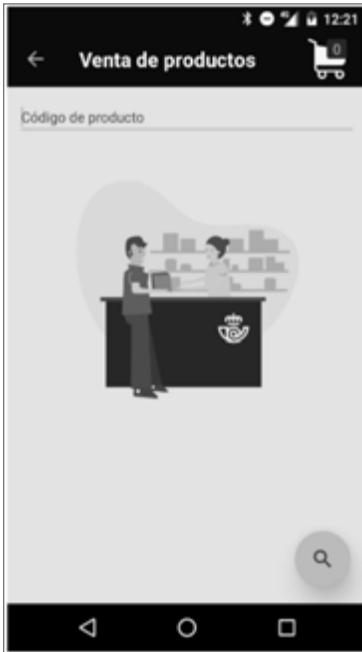


Una vez realizada la admisión, se mostrará la información de que se ha emitido la solicitud de voto.

### Admisión por tarifa plana. Producto universal

Para la admisión de envíos al paso, se han preparado una serie de embalajes prepagados de tarifa plana, de tal forma que con la lectura de este producto en la opción de «venta de productos» se realizará la admisión del envío recogiendo los datos de remitente y destinatario asociados al envío. El proceso en HERA sería el siguiente:





En la opción de Venta de productos se informa del código de producto de tarifa plana.



Una vez introducido el código de producto, se muestran las opciones válidas para ese código de producto a la venta, donde se debe elegir la opción que el cliente desee.

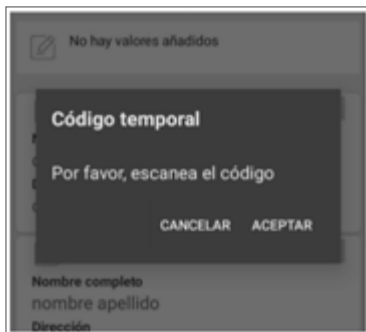


Una vez seleccionada la opción que haya elegido el cliente, se muestra el importe y la cantidad (que en este caso no se puede modificar, siendo solo 1).

Desde aquí hay dos opciones: pulsar en Cancelar, lo que cancelará la operación o pulsar en Añadir, lo que provocará que se tengan que recoger los datos para poder completar la admisión del envío.



Una vez completos los datos de remitente y destinatario, al igual que cuando se hace una admisión sin tarifa plana, se pulsará en Aceptar y subirá el producto a bolsa.



Se solicitará la lectura del código de barras temporal, quedando relacionado internamente con el código de envío definitivo que figurará una vez se reetiquete el envío en la unidad concentradora que cuenta con impresora de etiquetas.

Se pulsará Aceptar.



En este momento ya se ha incluido el producto en la bolsa.

## Glosario

**RF:** Etiqueta para carta certificada internacional.

## B) Admisión de envíos postales internacionales

### Admisión como oficina auxiliar

Los envíos postales internacionales (Carta certificada, Paquete light, Paquete Económico internacional, Paq Standard y Paq Premium) utilizan impresos y etiquetas diferentes a los de ámbito nacional.

## Glosario

**RR:** Etiqueta rosa para carta certificada urgente internacional.

### ETIQUETAS A UTILIZAR:

- CARTA CERTIFICADA: RR o RF (certificado), VV (valor declarado), solo para admisiones por relación. Para envíos individuales, no es necesario adherir etiqueta, ya que esta se imprime en la oficina de la que depende el servicio rural al dar de alta el envío en IRIS.
- PAQUETERÍA: la etiqueta se imprime en la Oficina de la que depende el servicio rural al dar de alta el envío en IRIS.

## Glosario

**VV:** Etiqueta para envíos internacionales con valor comercial.

### PRODUCTOS:

- Carta certificada internacional.
- Carta certificada urgente internacional.

**CORREOS** ESTAMPINE **DECLARACIÓN DE ADUANA / DÉCLARATION EN DOUANE CN 22**  
 Puede ser abierto de oficio / Peut être ouvert d'office

Regalo Cadeau  Documentos Documents  Otro Autre  Muestra comercial Echantillon commercial

Cantidad y descripción detallada del contenido (1) Quantité et description détaillée du contenu	Peso - (2) Poids - kg.	Valor (3) Valeur	Nº tarifario del SA (4) y origen (5) Nº tarifaire du SA et origine
PESO TOTAL / POIDS TOTALE (kg) (6)		VALOR TOTAL (+ moneda) / VALEUR TOTALE (+ monnaie) (7)	

Certifico que la información dada en la presente declaración es exacta y que este envío no contiene ningún objeto peligroso o prohibido por la legislación o por la reglamentación postal o aduanera / Je certifie que les renseignements donnés dans la présente déclaration sont exacts et que cet envoi ne contient aucun objet dangereux ou interdit par la législation ou la réglementation postale ou douanière.

Fecha y firma del expedidor (8)  
Date et signature de l'expéditeur

¡IMPORTANTE! Ver instrucciones al dorso / ¡IMPORTANT! Voir instructions au verso (SAP 403655)

**CORREOS**

**ETIQUETA COMERCIAL CON DECLARACIÓN DE CONTENIDO / COMMERCIAL LABEL CONTENT CLAIM**

Nombre y apellidos Calle C.P. Ciudad País		Descripción detallada del contenido Détailé description of contents	Cantidad Quantity	Precio unitario Unit price	Precio total Total price
Nombre y apellidos Calle C.P. Ciudad País					

Correos le informa que de conformidad con la Política de protección de datos sus datos de carácter personal serán tratados según el presente anexo al contrato, que sustituye la cláusula de protección de datos incluida en sus condiciones generales del servicio, para las siguientes finalidades:

- Para proceder a la prestación del servicio contratado.
- Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos.
- Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios.

Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (3 años para la mayoría de acciones civiles).

Puede revocar su consentimiento y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: c/ Vía de Dubái, nº 3, 28042 Madrid, o en el e-mail [datos@guarantizados.comercio@correos.es](mailto:datos@guarantizados.comercio@correos.es). Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera vulnerados sus derechos o contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en [datos@correos.es](mailto:datos@correos.es).

Puede obtener más información, solicitándolo en ventanilla.

En \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma Remitente o Autorizado

**CORREOS** The document may be opened officially **DISPATCH NOTE CP 71**

Nombre  
Calle  
C.P.  
Ciudad  
País

Referencia del expedidor (obligatorio para el SA)  
Referencia del remitente (obligatorio para el SA)  
Nº de seguimiento (obligatorio para el SA)  
Referencia aduanera del expedidor  
Referencia aduanera del remitente  
Oficina de origen / Fecha de envío  
Office of origin / Date of posting

Valor declarado  
Importe del reembolso  
Cuenta corriente postal / Cuenta de giro asociada al SA  
Referencia del expedidor (obligatorio para el SA)  
Referencia del remitente (obligatorio para el SA)  
Nº de seguimiento (obligatorio para el SA)

Descripción detallada del contenido  
Cantidad  
Peso (kg)  
Valor total  
Valor por envío

Fecha y firma del remitente  
Date and sender's signature

**CORREOS** The document may be opened officially **CUSTOMS DECLARATIONS CN 23**

Nombre  
Calle  
C.P.  
Ciudad  
País

Referencia del expedidor (obligatorio para el SA)  
Referencia del remitente (obligatorio para el SA)  
Nº de seguimiento (obligatorio para el SA)  
Referencia aduanera del expedidor  
Referencia aduanera del remitente  
Oficina de origen / Fecha de envío  
Office of origin / Date of posting

Descripción detallada del contenido  
Cantidad  
Peso (kg)  
Valor total  
Valor por envío

Fecha y firma del remitente  
Date and sender's signature

Ver documento en páginas anteriores.

### IMPRESOS:

**M11** para Carta Certificada (en todas sus modalidades), Paq Light Internacional, Paquete Económico Internacional, Paq Standard y Paq Premium.

M11 autocopiativo con los datos de destino y remite del envío correctamente cumplimentados.

En los siguientes supuestos, siempre que el contenido sea diferente a «Documentos», el remitente del envío deberá cumplimentar el impreso CN22 o CN23:

- De Península y Baleares a países no miembros de la UE.
- De Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra a cualquier destino fuera de su territorio.

**CN22, CP71/CN23** o etiqueta de contenido, según origen y destino.

Los impresos CN23 y CN22 deben cumplimentarse por el remitente en el momento de la admisión y han de ser firmados inexcusablemente por el remitente como prueba de que la declaración del contenido del envío es correcta y acorde con la normativa en materia de mercancías peligrosas, por lo que el servicio rural deberá llevar siempre impresos suficientes de este tipo de admisiones.

- Cuando el valor declarado del contenido sea superior a 300 €, el remitente deberá cumplimentar el CN23.
- Cuando el valor declarado del contenido sea igual o inferior a 300 €, el remitente deberá cumplimentar el CN22.

**NOTA:** Las etiquetas de servicio preimpresas, RR o RF y VV (con valor declarado), solo se utilizarán para envíos admitidos mediante admisión múltiple (relación).



### PRODUCTOS:

- Paq Standard.
- Paq Premium.
- Paq Internacional Económico.
- Paq Light.

Se solicitará al cliente que cumplimente en todos sus campos el impreso M11i y se le entregará la copia.

**REQUISITOS DOCUMENTALES:**

En los siguientes supuestos, el remitente del envío deberá cumplimentar el impreso **CP71/CN23 siempre que el contenido sea diferente a «Documentos»**.

- De Península y Baleares a países no miembros de la UE.
- De Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra a cualquier destino fuera de su territorio.

Los impresos CP71/CN23 deberán ser cumplimentados por el remitente en el momento de la admisión y ser firmados inexcusablemente por el remitente como prueba de que la declaración del contenido del envío es correcto y acorde con la normativa en materia de mercancías peligrosas, por lo que el servicio rural deberá llevar siempre impresos suficientes de este tipo de admisiones.

**NOTA:** Cuando el destino sea UE y el origen Península y Baleares, solo es necesario que acompañe al envío la etiqueta de contenido.

**Admisión como servicio rural en PDA**

PRODUCTOS:

- Carta certificada internacional.
- Carta certificada urgente internacional.

Para tarificar el envío, se introducirá en la aplicación su peso y el código postal de destino. En el caso de ser un envío con destino internacional, se accederá al icono *bola del mundo* para elegir el país de destino.

En la actualidad solo se admite en PDA la admisión de envíos internacionales con documentos; el resto de productos se admiten con el mismo procedimiento que en la oficina auxiliar.

**C) Admisión de giros/Envío de dinero****Envío de dinero como oficina auxiliar**

Cuando se trate de admisión de giros, el servicio rural tiene que entregar al cliente el formulario de admisión provisional de giro rural. El cliente lo cumplimentará en todos sus campos. Cuando se trate de giros nacionales dirigidos a domicilio o a apartado, será necesario informar del DOI del destinatario. En caso de que ese DOI no esté dado de alta en la base de datos de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC), el sistema solo dejará realizar la admisión en la modalidad de envío de dinero inmediato. Deberá cumplimentar el documento por duplicado (ejemplar para Correos y ejemplar para el Cliente) y firmar el conforme. El servicio rural también deberá firmar, indicando su NIP.

**NOTA:** Al rellenar este nuevo formulario, no es necesario adjuntar DAE rurales.

**Correos** **SE**

**Admisión provisional Envío de Dinero**

**Tipos de Giro:**  **Forma de abono:**

**Importe girado, con IVA y descuentos:** €  **Importe a entregar en destino:** €

**Destinatario:** Nombre y Apellido:   
 Tipo de D.O.I.:  NIP de D.O.I.:   
 Dirección:   
 Localidad:  Código Postal:   
 Provincia:  Teléfono:   
 Código BIC - C.I.C.:   
 Compañía emisora:

**Remitente:** Nombre y Apellido:   
 Tipo de D.O.I.:  (Ejemplo: D.O.I. de Identidad, NIP, Pasaporte, Otros)  
 NIP de D.O.I.:  Nacionalidad:   
 Dirección:   
 Localidad:  Código Postal:   
 Provincia:  País:  Teléfono:   
 Representación (Nombre y Apellido):   
 Tipo de D.O.I.:  NIP de D.O.I.:   
 Ocupación:  Autónomo:  Sin Actividad:   
 Actividad Profesional:  Cargo:   
 Nombre de la Empresa:

**Motivo de la transacción de dinero:**

**Firma del empleado y NIP:**

**Conforme, firma del cliente:**

La admisión se considera como "provisional" hasta que no se formalice en los sistemas de la Oficina Técnica y pase todos los controles correspondientes. Puede ser anulada en cualquier momento por el remitente o por el destinatario. El destinatario debe presentar un documento que acredite el giro efectuado desde la Oficina Técnica.

Ejemplar para el cliente Página 1 de 2

**Correos** **SE**

**Admisión provisional Envío de Dinero**

**Tipos de Giro:**  **Forma de abono:**

**Importe girado, con IVA y descuentos:** €  **Importe a entregar en destino:** €

**Destinatario:** Nombre y Apellido:   
 Tipo de D.O.I.:  NIP de D.O.I.:   
 Dirección:   
 Localidad:  Código Postal:   
 Provincia:  Teléfono:   
 Código BIC - C.I.C.:   
 Compañía emisora:

**Remitente:** Nombre y Apellido:   
 Tipo de D.O.I.:  (Ejemplo: D.O.I. de Identidad, NIP, Pasaporte, Otros)  
 NIP de D.O.I.:  Nacionalidad:   
 Dirección:   
 Localidad:  Código Postal:   
 Provincia:  País:  Teléfono:   
 Representación (Nombre y Apellido):   
 Tipo de D.O.I.:  NIP de D.O.I.:   
 Ocupación:  Autónomo:  Sin Actividad:   
 Actividad Profesional:  Cargo:   
 Nombre de la Empresa:

**Motivo de la transacción de dinero:**

**Firma del empleado y NIP:**

**Conforme, firma del cliente:**

La admisión se considera como "provisional" hasta que no se formalice en los sistemas de la Oficina Técnica y pase todos los controles correspondientes. Puede ser anulada en cualquier momento por el remitente o por el destinatario. El destinatario debe presentar un documento que acredite el giro efectuado desde la Oficina Técnica.

Ejemplar para el cliente Página 2 de 2

El servicio rural solicitará el DOI al remitente del giro y comprobará que el documento aportado es válido y está en vigor, verificando que los datos escritos en el formulario de admisión provisional de giro se corresponden con los datos del DOI.

**Las operaciones de envío de dinero están sujetas a una estricta reglamentación y a controles en materia de prevención de blanqueo de capitales.** Siempre hay que informar al cliente de que la admisión del giro debe considerarse como «provisional» hasta que no se formalice en los sistemas de la Oficina Técnica y pase todos los controles correspondientes. En algunos casos puede ser necesario solicitar al remitente del giro más información o documentos, y en ocasiones se llega a anular la operación.

En caso de que sea necesario solicitar al cliente información adicional, se procederá a retornar el importe del giro al servicio rural para que devuelva el dinero al cliente, informándole de que, por motivos de PBC, deberá enviar el giro directamente desde la Oficina Técnica.

Si el cliente se niega, el giro no podrá ser admitido.

En el caso de envío de dinero, con el formulario de admisión provisional de giro cumplimentado y firmado por el remitente y el servicio rural, y habiendo solicitado una copia del DOI, se procederá a cobrar los importes correspondientes:

- Importe girado.
- Cuota fija.
- % sobre cantidad girada.

## Glosario

**NIP:** Número identificador personal que sirve de contraseña en determinados sistemas.

## Glosario

**DOI:** Documento oficial de identificación.

### Como servicio rural en PDA

El personal rural recibirá del cliente una solicitud de envío de dinero que podrá ser:

- Cobro de recibos con código de barras.
- Pago de tributos con código de barras.
- Pago de recibos sin código de barras.

Para tramitarlo, accederá a la opción del menú de PDA-HERA «Servicio Envío de Dinero».

### D) Envío de productos, impresos e importes en la oficina técnica y alta en IRIS

#### Como oficina auxiliar

Todos los productos registrados admitidos por los servicios rurales, tanto en los casos de servicios con liquidación «diferida» (no liquidan directamente en la Oficina Técnica) como aquellos que sí lo hacen directamente en la Oficina Técnica de la que dependen, serán enviados (salvo las oficinas satélites), a la **Oficina Técnica liquidadora**, para que esta proceda a su admisión a través de IRIS.

La documentación y los importes deberán ir en valija, formando parte del despacho con los envíos.

Los servicios rurales que tengan establecida la admisión al paso, admitirán los distintos productos advirtiéndole al cliente de que, en el caso de envíos cuya admisión se realice de forma provisional, los plazos de calidad comenzarán a partir del momento de la admisión definitiva en la Oficina.

Una vez recepcionado el envío y comprobado que todo está correcto y los impresos de admisión debidamente cumplimentados, se da de alta en IRIS, grabando los datos en el sistema de acuerdo con la categoría de cada envío.

The screenshot displays the IRIS system interface for postal services. The main content area is titled "Características del envío" and is divided into several sections:

- Cartas** and **Paquetes** tabs are visible at the top.
- Peso:** A text input field followed by "gr".
- Ámbito:** A dropdown menu currently showing "Península y Baleares".
- CP Destino:** A text input field with a search icon.
- País:** A dropdown menu currently showing "ESP" and "ESPAÑA" below it.
- Modalidades:** Three checkboxes: "Aviso de recibo", "Reembolso", and "Asegurado".
- Info. Envío:** A checkbox "No normaliz." and a radio button "¿Tiene Mercancías Peligrosas?" with options "S" and "N".
- Envíos compaunies:** A section with radio buttons for "Urbano" and "Interurbano".
- Código de envío\* o N° Referencia:** A text input field with a note "\* (Sólo para envíos pre-registrados)".
- Envíos compaunies:** Four buttons: "Ordinaria", "Urgente", "Certificada", and "Urg.Certificada".

The right sidebar contains:

- Servicios Relacionados:** "Mantenimiento Certificado", "Línea Económica".
- Últimos Servicios:** "Liquidación Parcial", "Alta de Telegramas", "Línea Económica".
- Cliente Tarjeta:** "Nuevo Cliente".
- Total Bolsa:** A display showing "--" and a "Cobrar Bolsa" button.
- Gestor Turnos:** "Automático" checkbox.

**NOTA:** En las admisiones unitarias de cartas certificadas, cartas certificadas urgentes y valores declarados, no es necesario adherir etiquetas preimpresas a los envíos, pues la etiqueta se genera al admitir el envío en IRIS en la oficina de la que dependa el servicio rural, y en la paquetería también se genera la etiqueta por IRIS.

De igual forma, las etiquetas de Paquete Light, Paq Premium, Paq Standard y Paquete Internacional Económico se deberán generar en las oficinas.

En el alta en IRIS de cartas certificadas, certificadas urgentes y Paquetería, habrá de grabarse la referencia del M11 para el seguimiento del envío por parte del cliente.

Importe		Franqueo inicial unitario	
Nº envíos	1		
Precio base	4,50		0,00
Aviso de recibo	0,00		
Notificación	0,00		
Reembolso	0,00		
Valor declarado	0,00	Falta franqueo	4,50
<b>Total</b>	<b>4,50</b>	<b>Total a pagar</b>	<b>4,50</b>

Si el rural es de los que utilizan estampillas, al dar de alta los envíos en IRIS deberá marcarse el check «Venta con estampilladora» para que el gasto se cargue al control de la estampilladora correspondiente.



En caso de detectar alguna anomalía, no se podrá realizar la admisión, y se informará al servicio rural.

Los envíos ordinarios, tanto nacionales como internacionales, se computan directamente como estampillas y se darán de alta en IRIS como gasto de estampilladora.



Se seleccionará la estampilladora y se añadirá el gasto.




Correos		IMPORTES LIQUIDADOS EN REPARTO			Fecha	
		FECHA	TURNO		Hora	
		19/05/22	MAÑANA		14:17	
					Hoja 1 de 2	
<b>A. RESUMEN LIQUIDACIÓN</b>						
Tipo operación	Tipo importe	Estado	Nº operaciones	Cobrado	Pagado	No pagado
Distribución	A cobrar	Cobrados	10	153,00 €		
		Pagados	1		17,00 €	
	A pagar	No pagados				
		No pagados a devolver a oficinas				
Venta / Admisión rural	A cobrar	No Pagados sustraídos o extraviados				
		Cobrados	3	13,45 €		
<b>Total</b>			<b>14</b>	<b>167,11 €</b>	<b>17,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
Unidad Liquidación			Nº Operaciones	Importe Total		
			10	153,00 €		
Caja			0	0,00 €		

**Como servicio rural en PDA**

Tanto los importes como los envíos serán entregados por la unidad de reparto a la oficina:

- El importe metálico a través de un código de cuenta de cliente (ccc).
- Los envíos físicamente, para su re-etiquetado en IRIS con el código de admisión temporal.

Correos		Entrega de importes para Oficina		Fecha:
		Importe:	167,11 €	19/05/22
		Código de control de cobros:	287 90000674774	Hora: 14:17
		Fecha:	19/05/2022 14:17	Hoja: 1 de 1
Firma del transportista				
-----				
Correos		Entrega de importes para Oficina		Fecha:
		Código de control de cobros:	287 90000674774	19/05/22
		Fecha:	19/05/2022 14:17	Hora: 14:17
		Entregar a la unidad:		Hoja: 1 de 1
		Importe:	167,11 €	
Firma del responsable de la oficina				
-----				
Correos		Entrega de importes para Oficina		Fecha:
		Código de control de cobros:	90000674774	19/05/22
		Fecha:	19/05/2022 14:17	Hora: 14:17
		Importe:	167,11 €	Hoja: 1 de 1
				
*287 90000674774*				

**Para su admisión en IRIS:**

1. Acceso en menú de **IRIS > Gestión > Mantenimiento > Certificados**.

**Correos IRIS** Inicio > Gestión > Mantenimiento > Certificados  
**Consulta de Certificados**

**Criterio de Búsqueda**

Nº de Certificado  Estado Todos   
 Código Temporal   
 Producto   
 País   Estampilladora   
**Fecha de admisión**  
 Desde  Hasta

**1 >**

**Resultados de la Búsqueda**

Código de envío	Fecha de admisión	Cod. País	Cod. Producto	Importe	Estado	Cod.Estampilladora
<input checked="" type="radio"/>	19/10/2021	ESP	CORDI	3,50	Activo	

2. **Captura del código de la etiqueta** del envío mediante la pistola en el campo «**Código Temporal**» (si no se dispone de pistola, se introducirá el código manualmente).
3. **Selección del rango de fechas** y pulsar en «**BUSCAR**».

**Correos IRIS** Inicio > Gestión > Mantenimiento > Certificados  
**Consulta de Certificados**

**Criterio de Búsqueda**

Nº de Certificado  Estado Todos   
 Código Temporal   
 Producto   
 País   Estampilladora   
**Fecha de admisión**  
 Desde  Hasta

**Resultados de la Búsqueda**

Código de envío	Fecha de admisión	Cod. País	Cod. Producto	Importe	Estado	Cod.Estampilladora
-----------------	-------------------	-----------	---------------	---------	--------	--------------------

4. Si se trata de un **envío ordinario**, se pulsará sobre «**Reimprimir etiqueta**», y el sistema imprimirá la etiqueta de franqueo para adherirla al envío ordinario. Si se trata de un **envío registrado**, se pulsará sobre «**Consultar**».

5. Finalmente, se pulsará en «Reimprimir etiqueta».

## 7.5. La admisión masiva

Los clientes de contrato con Correos pueden acudir a las Unidades de Admisión Masiva (UAM) para **depositar sus envíos de gran volumen** y así aumentar la rapidez y la eficacia en el envío.

En el **Condicionado de Servicios Postales** se definen los requisitos mínimos para la presentación de los envíos por parte de los clientes de contrato.

Los clientes por contrato pueden depositar los envíos adjuntando el albarán de entrega que contempla una serie de descuentos en función del destino, volumen de envíos de cada depósito y el grado de clasificación de los envíos presentados en el punto de admisión masiva.

En función del destino se definen tres **ámbitos de distribución**:

- Para las cartas:
  - Local, envíos a la misma localidad.
  - Destino 1, envíos dirigidos a las capitales de provincia y grandes poblaciones.
  - Destino 2, para el resto de destinos.
- Para publicorreo (sujetos a distinta tarifa):
  - Zona A.
  - Zona B.

Las cargas deberán presentarse separadas por estos ámbitos, de manera que posibiliten el control de las mismas. En caso contrario, se tratarán como si fueran en su totalidad de Destino 2 (cartas) o Zona B (publicorreo).

En función del **nivel de clasificación** de los envíos, se definen 3 grados:

- G2: clasificados por código postal (cinco dígitos).
- G1: clasificados por provincias (dos dígitos).
- G0: sin clasificar.

Para estas separaciones es necesario alcanzar un volumen mínimo de 250 envíos por envase de contenerización (caja, bandeja, fleje) si son normalizados y 50 envíos si son no normalizados.

Si hubiera más de un 5% sin cumplir esos requisitos se admitiría todo como G0.

En este apartado veremos:

- Los albaranes.
- La admisión de los albaranes.

### Glosario

**Albarán:** Documento que acredita la entrega de un pedido. Permite a Correos facturar los envíos postales depositados por los clientes en las Unidades de Admisión Masiva.

## Glosario

### ADO (Albaranes y Depósitos Online):

Aplicación que Correos pone a disposición de los clientes para el registro y admisión online de albaranes y/o depósitos en Correos. El acceso se hace por la oficina virtual previo registro.

- La modificación y anulación de albaranes previamente admitidos.
- La admisión de paquetería.
- La admisión de agentes turísticos.
- La admisión a través del Portal de Entidades Colaboradoras (PEC).
- El control de los depósitos mediante *Checklist*.
- El control de la máquina de franquear y depósitos SAVA mediante *Checklist*.
- Admisión unitaria a través de Mi Oficina.

Previamente a la admisión masiva de los envíos en IRIS se admite su correspondiente albarán.

### A) Los albaranes

Para acreditar la entrega o depósito de los envíos de admisión masiva, el cliente de contrato dispone de las herramientas ADO o GANES que permiten elaborar el correspondiente albarán

El albarán consta de cuatro partes:

- 1. Cabecera:** recoge los datos del cliente: n.º contrato, n.º cliente, NIF/CIF, tipo de franqueo, referencia, fecha de registro e importe total.
- 2. Datos del Depósito:** ámbito de destino, producto y modalidad.

## Glosario

**GANES:** Herramienta virtual de Correos para generar albaranes de entrega en formato PDF.

**3. Detalle de los envíos:** n.º, tramo de peso, ámbito (Local, Destino 1, Destino 2), Grado de clasificación (G0, G1, G2) y valores añadidos.

**4. Espacio** reservado para la **validación del albarán:** por Correos y por el cliente.

Los clientes de contrato pueden preparar sus **albaranes de entrega**:

- De forma manual generando un albarán «a mano».
- Mediante la herramienta Ganes generando un albarán con nube de puntos.
- A través de la Web de Correos generando un albarán con código de barras ADO.

## B) La admisión de albaranes

### Consideraciones previas

Una vez que el cliente con contrato deposita sus envíos en la Unidad de Admisión Masiva, lo primero y fundamental por parte del personal de Correos es identificar los envíos correspondientes a cada albarán.

- La toma de datos tiene que ser clara y concisa sin escatimar información.
- Evaluar *in situ* las clasificaciones y presentaciones de las cargas.
- Realizar los pesajes parciales y totales necesarios y el descuento de las taras.
- En cargas heterogéneas (varios pesos, clientes, etc.) las **muestras** a tomar serán mayores y precisas:

El mínimo de envíos recogidos para la muestra, en el caso de cartas, certificados, notificaciones y libros, se ajustará al siguiente criterio:

- a) Si el total a controlar está entre 500 y 5.000 envíos, la muestra será de 25.
- b) Si el total a controlar está entre 5.000 y 10.000 envíos, la muestra será de 50.
- c) Si el total a controlar es superior a 10.000 envíos, la muestra será de 100.

Si los envíos son de publicorreo, publicaciones o publicubuzón, la muestra mínima será de 25 envíos.

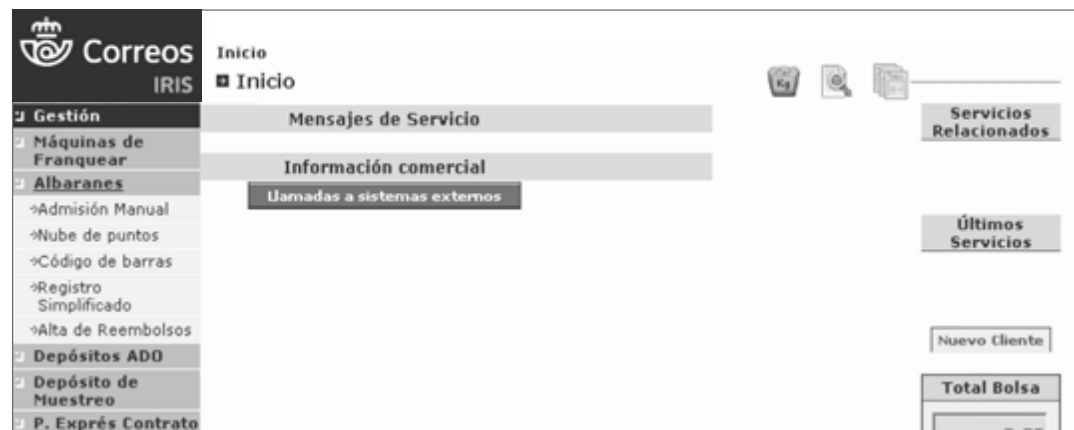
- **Las cargas deben venir acompañadas de su respectivo albarán.** Si no, se retiene la carga hasta que esté completa con su albarán. Excepcionalmente, si no se puede, se tomarán datos, de pesos y de muestras, suficientes para un correcto control y/o modificaciones posteriores.
- Hay que leer el código del albarán tal y como viene del cliente. Después, si hay que modificar algo, se admite y posteriormente se modifica. Esto es importante, tanto para conservar el dato original del cliente como para conocer el impacto económico de la labor de control.
- Si tiene repercusión económica, se añadirá algún comentario. En caso de elegir tipo de incidencia «otros», se añadirá obligatoriamente una aclaración.
- En caso de que la modificación tenga gran impacto económico, se hará constar la conformidad del cliente o gestor comercial correspondiente.
- **Los albaranes deben grabarse en el día del depósito.**

En los envíos registrados que se admiten por albarán, excepto los PA, hay que tener en cuenta que: los reembolsos, una vez grabados, cartas urgentes certificadas y todos los envíos internacionales han de separarse del resto y pasarse a tratamiento debidamente identificados, pues en la Unidad de Productos Registrados tienen que grabarlos en SGIE.

## La admisión de albaranes en IRIS

La **admisión individual de Albaranes** se realiza en **IRIS a través del menú Admisión > Albaranes**. En función del tipo de albarán que presente el cliente, se elegirá una de las opciones que se despliegan en el menú:

- Admisión manual.
- Admisión por nube de puntos, para albaranes confeccionados con la herramienta GANES.
- Admisión con código de barras, para albaranes obtenidos a través de la Web de Correos, ADO.
- Registro simplificado.
- Alta de reembolso.



### 1. Admisión manual

Cuando se seleccione esta opción, aparecerá la siguiente pantalla:

Se deberá seleccionar el Tipo de Franqueo en el menú desplegable y, a partir de aquí, se empezarán a introducir los datos necesarios en sus respectivos campos (los campos sombreados en color amarillo son obligatorios).



Si se completa el campo **Cliente** y se pulsa en la lupa, se completarán los datos **Contrato**, **Cliente** (nombre) y **CIF**, y aparecerá el desplegable de producto. Se desplegará el menú de **Producto** y se elegirá el que corresponda.

En el apartado «**Detalle del Albarán de Entrega**» se introducirán los datos para completar los campos: N.º Env., Tr. peso, Ámbito, Clasif. y A.R. (si fuera el caso).

Una vez completado el albarán, se pulsará el botón «Registrar» o «Aceptar» que admite el albarán manual sin que se registre previamente si se trata de Franqueo Sellos, Franqueo Publicidad sin Dirección, Franqueo Cecogramas y Franqueo Alta Producción (que se habilita cuando se completan los campos obligatorios). Se mostrarán dos nuevos campos: N.º de Objetos e Importe Original (que no se pueden modificar) y se completarán de forma automática con los datos consignados.

Siempre se consignan los datos originales, los aportados por el cliente, incluso si se va a rechazar o modificar el albarán.

Las opciones que aparecen una vez registrado el albarán son las siguientes:



- Histórico: permite consultar los datos originales y los modificados, en su caso.
- Restablecer: restablece los datos originales registrados, si es que se hubieran modificado.
- Volver: vuelve a la pantalla inicial de introducción de datos.
- Modificar: permite modificar los datos registrados.
- Rechazar: anula el albarán, solo es posible en el mismo día en que se haya admitido.
- Admitir: pinchando sobre este botón se admite el albarán, y el sistema presenta la siguiente pantalla:

Cabecera del Informe de Admisión				
Nº Contrato			Nº Cliente	
Cliente			CIF	
Código Albarán			Referencia	1
Fecha Registro	12/02/2010		Oficina Rural	N
Tipo de Franqueo	FRANQUEO PAGADO			
Producto	NOTIFICACIONES PROCEDIMIENTO GENERAL			
Modalidades				
Nº Máquina	-		Importe Franqueo	- €
Nº Fr. Concert.	-		Insuficiencia Franqueo	- €
Nº Objetos	2		Importe	7,07 €
Detalle del Informe de Admisión				
Nº Objetos	Tr. peso	Ámbito	Clasif.	V.A.
2	20 norm.	D2 (Resto)	GD	
Incidencias de Admisión				
Estado	ADMITIDO	Fecha Admisión	12/02/2010	
Usuario de Admisión		Oficina de Admisión	4604096	
Tipo Incidencia	-			
Descripción incidencia	-			
Adm. sin descuentos	-			

Esta pantalla es un fiel reflejo de cómo queda el albarán admitido (idéntica a la que aparece si la Admisión Manual se realiza de envíos que han sido Franqueo Sellos, Franqueo Publicidad sin Dirección, Franqueo Cecogramas y Franqueo Alta Producción) y ofrecerá cuatro nuevas opciones:

- Modificar\*: permite modificar el albarán en algunos de sus campos (excepto los datos de la cabecera).
- Imprimir: imprime el albarán completo con los detalles de la admisión realizada.
- Validar: imprime en el pie de página del propio albarán (si lo hubiera) los detalles de la admisión.

\* Modificar: es necesario registrar y admitir y a continuación realizar las modificaciones oportunas.

- **Histórico:** permite ver los datos del albarán registrado, del modificado (en su caso) y del admitido.

**Imprimir:** Para los albaranes procedentes de «Admisión Manual» y «Registro Simplificado», y «Albarán con Nube de Puntos» si existiera alguna incidencia.

**Validar:** Para «Albarán con Código de Barras» y «Albarán con Nube de Puntos».

Para los albaranes procedentes de «**Franqueo Concertado**», habrá que consignar también el «**Nº Fr. Concert.**» de dicho franqueo.

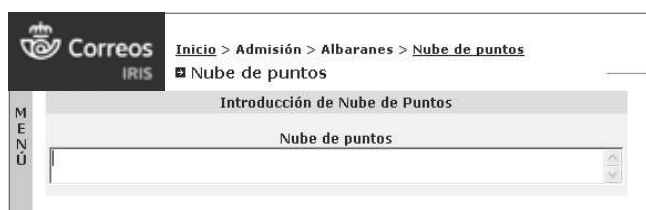
Para los albaranes procedentes de «**Franqueo a Máquina**», se deberá introducir el **N.º de Máquina** y el **Importe Franqueo** consignado por el cliente. Si el **Importe Franqueo** fuera inferior al **Importe Original** (calculado por IRIS) existirá una **insuficiencia de franqueo** y al pulsar el botón **Registrar** aparecerán nuevos campos obligatorios:

- **Tipo de Incidencia**, un desplegable con distintas opciones.
- Descripción de la modificación.
- Abono de la insuficiencia, todas las insuficiencias se abonarán, siempre, con estampaciones de la misma máquina de franquear utilizada.

Para los albaranes procedentes de «**Alta Producción**» habrá que consignar el número de máquina. Una vez que se hayan consignado todos los datos del albarán, se habilitará el botón «**Aceptar**» y el importe de la operación pasará automáticamente al campo «**Total Bolsa**» (que hay que cobrarlo).

## 2. Admisión con Nube de Puntos

Cuando se seleccione esta opción, aparecerá la siguiente pantalla:



Situados en la caja Nube de Puntos, será posible leer, con el lector óptico, la Nube de Puntos del Albarán.

A partir de que la aplicación devuelva todos los datos del albarán, se actuará de igual manera que en el apartado anterior.

La estructura del número de Franqueo Concertado es AA/BBBBBB; la aplicación IRIS, al realizar la lectura de este campo no entiende el carácter «/», por lo que da un error que se soluciona consignando en dicho campo el Nº Fr. Concert sin el carácter «/» con el formato ABBBBBB.

Estos albaranes se confeccionan con la herramienta «GANES» en ordenadores sin conexión con nuestros servidores (no están registrados). La versión de Ganes suele actualizarse anualmente y debe descargarse de la web de Correos.

### 3. Admisión con Código de barras

Cuando se selecciona esta opción, aparece la siguiente pantalla:

Situados en la caja Código de Barras, será posible leer, con el lector óptico, el Código de Barras del Albarán, o bien se introducirá manualmente.

A partir de que la aplicación devuelva todos los datos del albarán, se actuará de la misma forma que en los apartados anteriores.

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

### 4. Registro simplificado

Esta opción es similar a la admisión manual, solo que, en este caso y con la ayuda de un albarán ya admitido (del mismo contrato, cliente, producto) se completarán los datos relativos al cliente y solo habrá que actualizar los datos variables (N.º de envíos, Tramos de peso, Ámbitos, etc.).

### 5. Admisión de alta de reembolso

Para dar de alta reembolsos de forma manual, se deberá hacer en **IRIS a través de Inicio > Admisión > Albaranes > Alta de Reembolsos**, y se accederá a la siguiente pantalla:

En ella se introducirán el número del albarán con el que se facturaron los envíos contra reembolso (si el albarán es de una Agencia Comercial, igualmente se introducirá su número), el número de reembolsos por admitir y el producto y, en caso de ser internacional, el correspondiente *check*. Tras pulsar en el botón de «**admitir reembolsos**», se pasará a la pantalla siguiente, que tiene dos pestañas:

1. «**DATOS DEL REMITENTE**»: se elegirá el tipo de reembolso del desplegable y se rellenarán los datos del remitente. En caso de que se trate de un remitente habitual, dichos datos se completan de forma automática seleccionándolo del desplegable que se muestra al hacer clic sobre la flecha roja situada a la derecha del campo de texto «**Nombre**». Si al código postal introducido le corresponde una sola localidad, esta se añadirá en el campo «**Localidad**»; si fueran varias las localidades correspondientes, estas aparecerán en el desplegable «Localidad» y se elegirá la correcta. En caso de que haya más de un reembolso del mismo remitente, se podrán fijar sus datos marcando la casilla de verificación «**Fijar Datos Remitente**».
2. En la pestaña «**CARACTERÍSTICAS DEL ENVÍO Y DATOS DEL DESTINATARIO**» se introducirán primero los datos de los envíos y a continuación los datos de los destinatarios, con una línea de registro para cada uno de ellos que habrá que comprobar. Una vez introducidos todos los datos y con ellos seleccionados, con la casilla de verificación situada a la izquierda de cada uno de ellos, deberá pulsarse en el botón de «**Aceptar**».

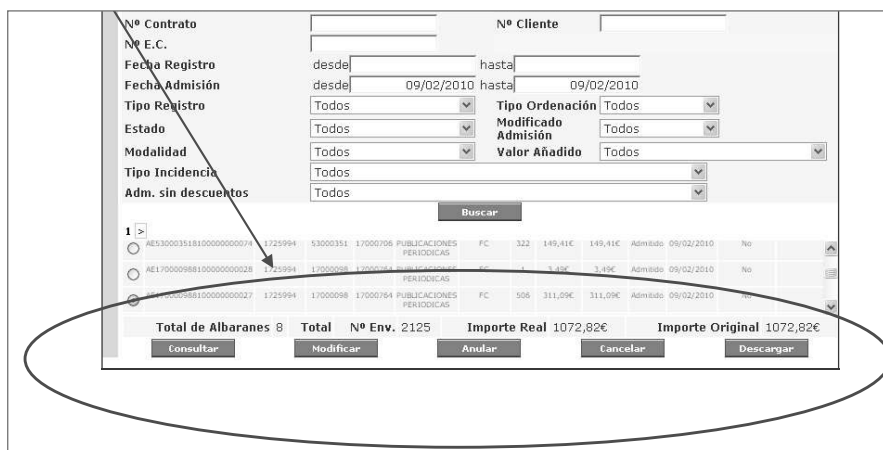
### C) Modificación y anulación de albaranes

Esta tarea no es propiamente de «admisión», sino de «gestión».

Para realizar modificaciones o anulaciones de albaranes deberá accederse por **Gestión > Mantenimiento > Albaranes**. Estas operaciones solo se pueden realizar en el **mismo día en que se hayan admitido los albaranes**; si se autoriza desde el Área de Admisión Masiva, se puede realizar admisión de albaranes con un retardo de hasta 48 horas.



En la pantalla que aparece se pueden establecer los criterios de búsqueda del albarán que se va a modificar o anular; a continuación, se pulsará en el botón **Buscar** y aparecerán todos los albaranes que cumplan los criterios de búsqueda establecidos; se seleccionará el albarán que se quiera modificar o anular y se pulsará sobre el botón **Modificar**. La aplicación devolverá el albarán en cuestión en donde deberán realizarse las modificaciones oportunas y se pulsará en el botón **Modificar**; si lo que se desea es anular el albarán, se pulsará en el botón **Anular**. En cualquier caso, será necesario introducir una incidencia dando detalle de la modificación o anulación del albarán y, a continuación, se pulsará el botón **Aceptar**.



## D) Admisión de paquetería

A continuación se tratan de forma conjunta aquellos aspectos comunes a la admisión de estos productos: Paq Premium, Paq Estándar, Paq Premium Internacional y el Paq Standard Internacional.

La admisión de paquetes en IRIS se realiza a través del menú **Admisión > Paquetes**. Dicha admisión se realiza **envío a envío** y **no existe ningún albarán**, excepto para los depósitos de las agencias comerciales. Correos dispone de varias formas de admisión, todas ellas en función de cómo proporcione el cliente la información relativa a dichos envíos.

### 1. Con Prerregistro detallado

Al pistolear el código de barras del envío, aparecerán en pantalla todos los datos del mismo, como si los datos hubieran sido introducidos manualmente. Esto permite cotejar todos los datos del envío frente a los existentes en el fichero. Tras esto, el sistema retorna a la pantalla para proceder a la lectura del siguiente envío.

- **Pantalla de Admisión Detallada de Paq Premium** (igual que la de admisión Sin-Pre-Admisión):

Inicio > Admisión > Paquetes > Con pre-registro detallada  
Paq Estándar Antes Paq 72

Valores añadidos | Datos del destinatario y remitente | Contenido del envío | Servicios Relacionados

**Características del envío**

Peso: 250 gr  
CP Destino: 14547  
País: ESP (ESPAÑA)  
¿Tiene Mercancías Peligrosas?  S  N  
Tipo Modificación: No Modificable

**Peso Volumétrico**

Alto: 20 cm  
Ancho: 10 cm  
Largo: 10 cm  
Peso Vol.: 333 gr

**Código Envío / Nube de puntos**

PQ100S3000089

Prefranqueado  
 Reimprimir etiqueta  
 Ref. M11A

Tipo Franqueo: FRANQUEO PAGADO  
Modalidad de Entrega: A domicilio  
Tipo de envío: MERCANCIAS

PostLibris

**Datos Cliente**

Nº Contrato:  Nº Cliente:   
Fijar Cliente/Contrato:

Seguro estándar  
 Valor declarado paquetería (ant. Seguro a Todo Riesgo)  
Referencia cliente:   No aporta

Pack Libre Servicio

Entrega Exclusiva al Destinatario  
 e-AR  PEE  
 Reembolso  Fijar importe  Fijar cuenta

Cuenta / IBAN:    
Firma Digital:  Digitalización  Email

Escaneo de documentos  
Entrega Segura:

Gestión Entrega:

Autorización Previa para la Entrega:

Importe		Franqueo inicial unitario	
Precio base	0,00	Franqueo inicial	0,00
Precio Sobrecoste	0,00	Falta franqueo	0,00
Valores Añadidos	0,00	Total	0,00

Aceptar Cancelar

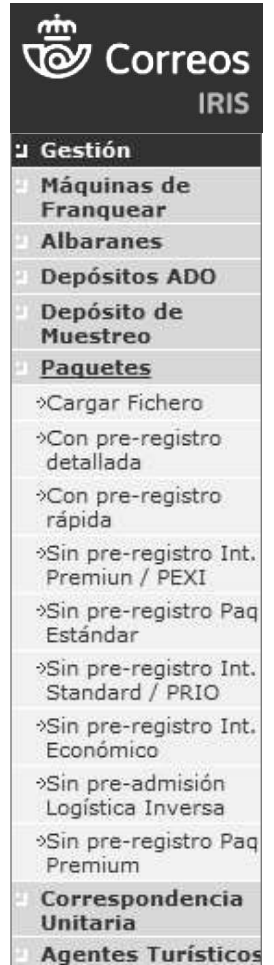
**Servicios Relacionados**

Últimos Servicios

Nuevo Cliente

Total Bolsa: 0,00  
Cobrar Bolsa

Gestor Turnos:  Automático



En la anterior pantalla, si se tratase de un paquete internacional premium «No UE», aparecería una tercera pestaña para consignar el contenido del envío.

- **Pantalla de admisión detallada de Paq Estándar** (igual que la de admisión Sin-Pre-Admisión):

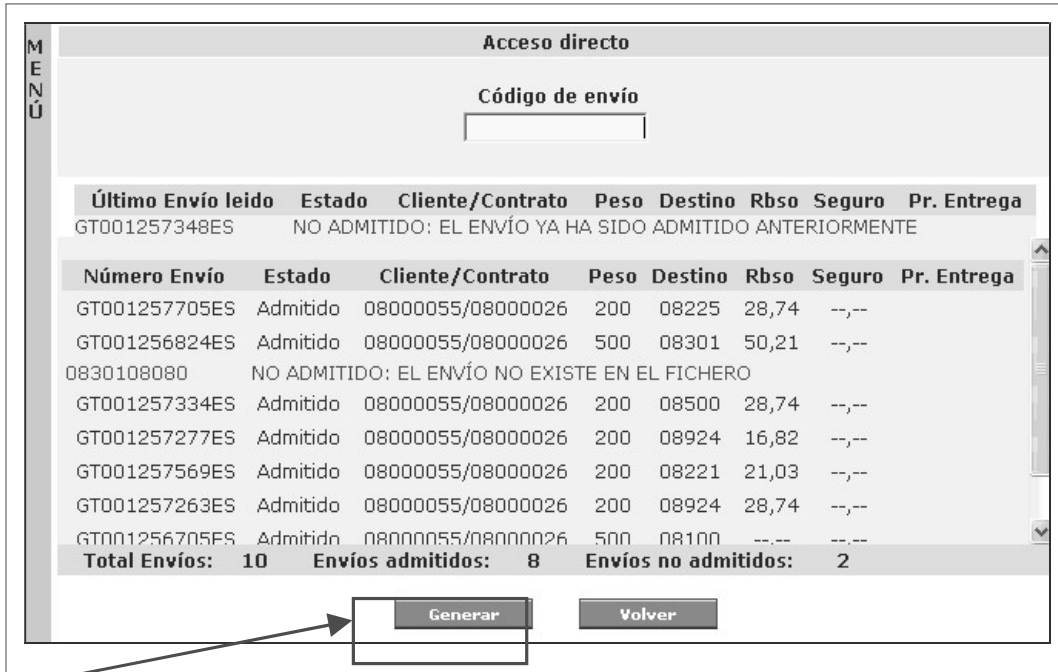


## 2. Con Prerregistro rápido

Al pistolear el código de barras del envío, aparecerán en pantalla los datos básicos del mismo. La admisión es automática, no precisa aceptar. Si se leyera algún envío que no pertenece al fichero o que ya ha sido admitido o que tiene errores, se vería un registro en rojo y, lógicamente, no se admitiría.

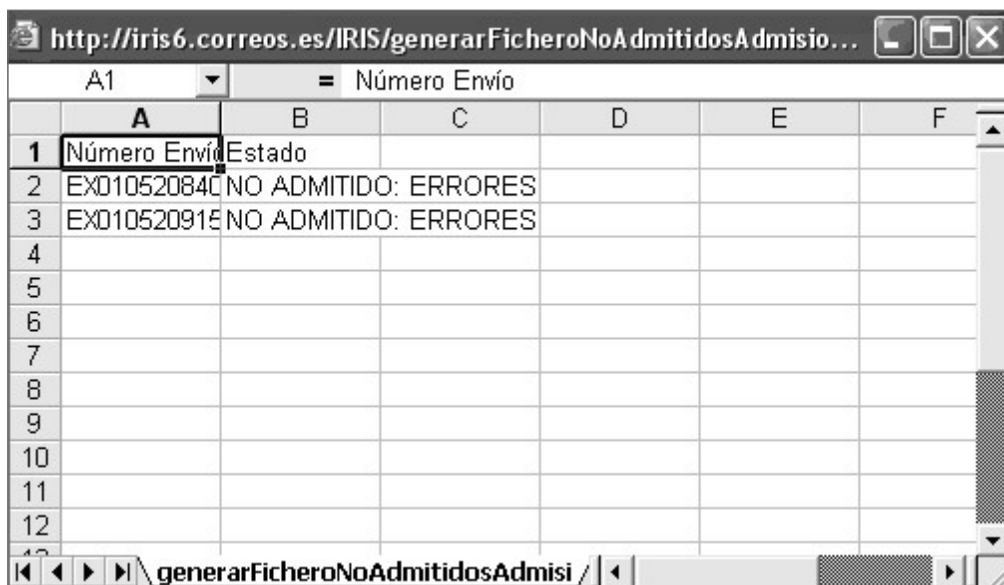
Cuando se hayan terminado de leer todos los envíos, se deberá pulsar en el botón «Generar», y se obtendrá un informe de los envíos no admitidos.





Con estos envíos, los no admitidos, deberá hacerse una Admisión detallada, es decir, se volverán a pistolear, se comprobarán los distintos datos que aparecen, se corregirá el que dé lugar al error y ya se podrá admitir.

La admisión, tanto la detallada como la rápida, se puede hacer en cualquier puesto IRIS de la Unidad de Admisión Masiva. El informe de los envíos no admitidos es referido únicamente a las lecturas realizadas en el puesto en que se está generando el informe.



### 3. Sin prerregistro

- **Paq Premium Sin Prerregistro**

Utilizando esta opción se admitirán los envíos que lleven impreso M11A, M11i de clientes con pago diferido.

**Inicio > Admisión > Paquetes > Sin pre-registro Int. Premium / PEXI**  
**Paquete Internacional Premium / PEXI**

**Valores añadidos** | **Datos destinatario/remitente** | **Contenido del envío**

gr  Reembolso  Fijar  Asegurado  Ref. M11I  Imprimir etiqueta

CP   Imprimir etiqueta

País   Imprimir etiqueta

Cód Envío  N° Contrato  N° Cliente   Fijar Cliente/Contrato

Persona Depositaria

S  N ¿Tiene Mercancías Peligrosas?

Digitalización  Email Firma Digital

Aviso de recibo  e-AR  PEE Prueba de entrega

Entrega Exclusiva al Destinatario  Entrega en Oficina

Pack Libre Servicio

Importe		Tipo Franqueo
Precio base	0,00	FRANQUEO PAGADO
Prueba de entrega	0,00	
Entrega destinatario	0,00	
Reembolso	0,00	
Seguro	0,00	
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	

Franqueo inicial unitario  Falta franqueo  0,00

**Servicios Relacionados**  
**Últimos Servicios**  
**Cliente Tarjeta**  
  
**Total Bolsa**  
  
**Gestor Turnos**  
 Automático

Para todos los casos, se accederá por **Admisión > Paquetes > Sin Pre-admisión Paq Premium**. Se abrirá una pantalla con tres pestañas: una para los datos básicos de «Valores Añadidos», otra para «Datos del destinatario y remitente» y una tercera «Contenido del envío», a la que se puede acceder para detallar el contenido del envío (a efectos aduaneros). Los campos en color amarillo son OBLIGATORIOS.

- **Paquetes Sin Prerregistro paq Estándar**

Se procederá igual que el apartado anterior, pero referido al paq Estándar.

- **Paq Premium internacional y Paq Standard Internacional**

De clientes con pago diferido, particulares con máquina de franquear, o **M11i**.

Para todos los casos, se accederá por **Admisión > Paquetes > Sin Pre-admisión Int. Prioritario/Económico**.

## E) La admisión de agentes turísticos

La admisión de los envíos presentados por los **Agentes Turísticos** se realiza confeccionando un **depósito online a través de la aplicación de Correos ADO**.

El agente turístico deberá entregar la documentación que será un **depósito ADO**, donde aparecerá el número de envíos con el detalle del país de destino y el peso total por país expresado en gramos.

Resumen de Albaranes por País			
Envíos	País	Peso Total	
11	Finlandia	62 gr	
17	Resto Europa	95 gr	
5	Bélgica	27 gr	
25	Italia	136 gr	
29	Francia	158 gr	
2	Suiza	10 gr	
7	Inglaterra	38 gr	
6	Dinamarca	32 gr	

## Glosario

**Agente turístico:** Empresa externa que Correos contrata para comercializar sellos y productos turísticos. Estos agentes venden en nombre de Correos y recogen los envíos de los buzones turísticos, por lo que reciben una retribución.

La admisión se realizará a través de IRIS de la misma forma que cualquier depósito ADO. En el caso de operadores externos también deberá presentarse un **depósito ADO** para cada uno de los operadores.

## Glosario

### Entidades

#### Colaboradoras:

Entidades habilitadas para actuar en nombre de Correos y realizar operaciones accesorias de recogida, tratamiento, clasificación o el transporte de correspondencia.

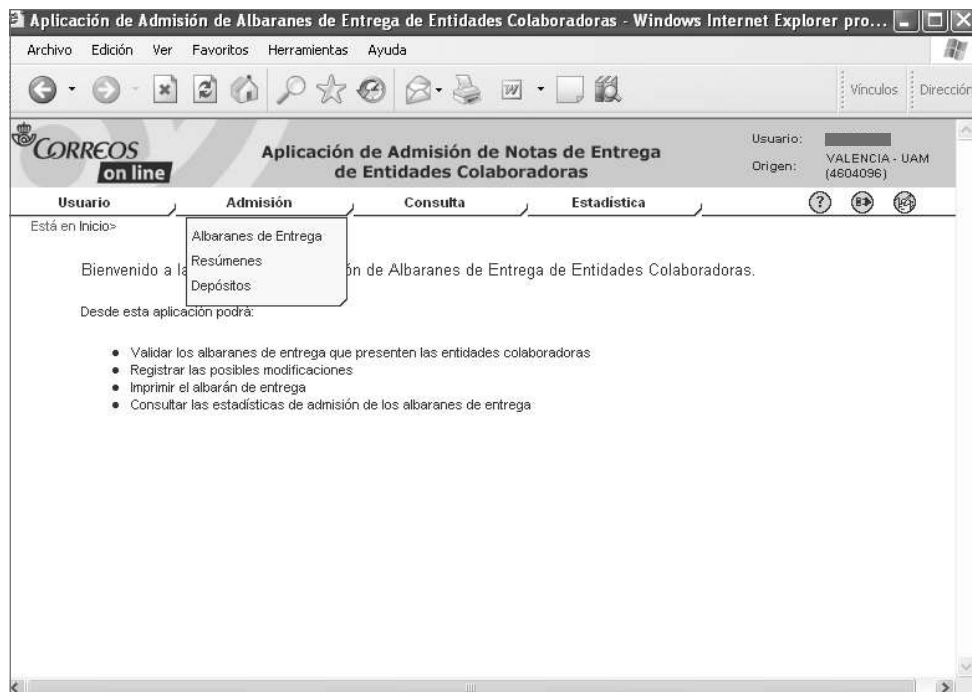
### F) Peculiaridades de la admisión a través del Portal de Entidades Colaboradoras (PEC)

La admisión de los envíos procedentes de las Entidades Colaboradoras se realiza a través del Portal de Entidades Colaboradoras (PEC).

El acceso se realiza desde IRIS a través de Llamadas a sistemas externos o desde un navegador ya que se trata de una aplicación externa al sistema IRIS.

- Desde IRIS: se realiza a través de **Llamada a sistemas externos > Entidades Colaboradoras** (el empleado de Correos debe identificarse con usuario y contraseña PEC).

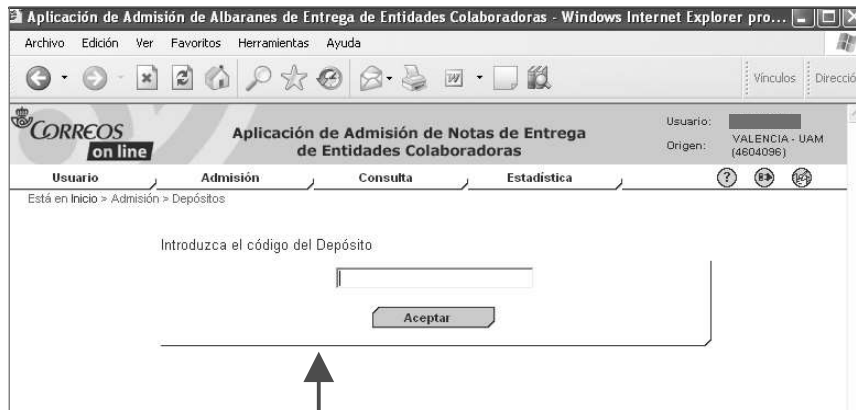
En cualquiera de los dos casos, se llegará a la pantalla de inicio:



- Los depósitos de la entidades colaboradoras solo pueden contener albaranes de productos del Servicio Postal Universal (SPU):
  - Carta Ordinaria.
  - Carta Certificada.
  - Paquete Internacional Económico.
  - Paquete Azul.
  - Notificación.

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

A través de la opción **Admisión > depósitos** se accederá a la primera pantalla para **poder admitir un DEPÓSITO:**



Con el lector óptico (o manualmente) se leerá el código del depósito y se accederá a la Pantalla de Admisión de depósito. En esta pantalla hay tres partes: la superior que identifica la Agencia Comercial, fecha, y otros aspectos; en la parte media, el detalle de todos los albaranes que componen el depósito; y en la parte inferior, una serie de opciones:

- Admitir.
- Rechazar.
- Imprimir documentación.
- Control clasificación.

Veamos qué significan las primeras opciones para la admisión:

6760470	CARTA CERTIFICADA	PB700010	,	300 gr.	15	37,35€	No	<input type="checkbox"/>
6760471	CARTA CERTIFICADA	PB700010		40 gr.	2	4,98€	No	<input type="checkbox"/>
6760472	CARTA CERTIFICADA	PB700010		100 gr.	1	3,99€	No	<input type="checkbox"/>
<b>Total</b>				<b>18.810 gr.</b>	<b>569</b>	<b>1.484,95€</b>		

**Depósito:**

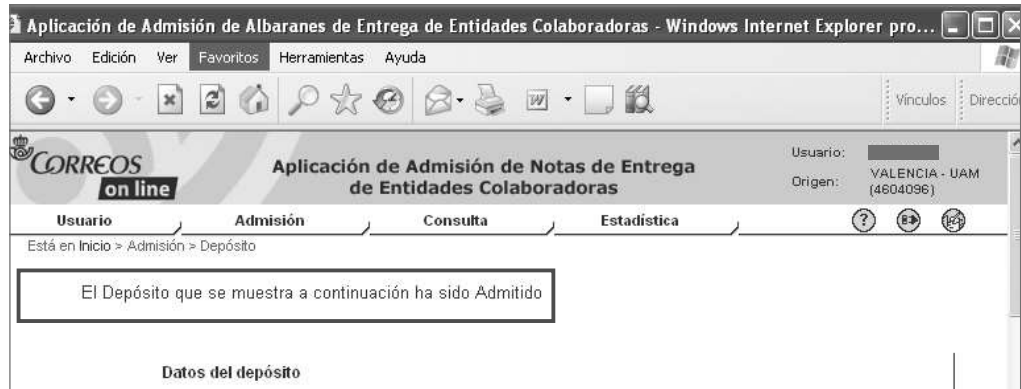
**Incidencias de rechazo:**

Marcas de indexación  
 Sin separación de ámbitos

**Incidencias:**

#### • Admitir

Admite los albaranes seleccionados y rechaza los albaranes no seleccionados, para los cuales es necesario introducir una incidencia. La selección o no selección de albaranes se realizará mediante la casilla de verificación situada a la derecha de cada uno de ellos, *Albarán seleccionado* y *Albarán no seleccionado*. En caso de insuficiencia, provocada por un cambio en el albarán, la aplicación generará el importe de la misma automáticamente.



ALBARAN	CERTIFICADA	SEPARAT	GRAMOS	CANTIDAD	PRECIO	RECHAZADO	ESTADO
6760470	CARTA CERTIFICADA	PB700010	300 gr.	15	37,35€	No	Admitido
6760471	CARTA CERTIFICADA	PB700010	40 gr.	2	4,98€	No	Admitido
6760472	CARTA CERTIFICADA	PB700010	100 gr.	1	3,99€	No	Admitido
<b>Total</b>			18.810 gr.	569	1.484,95€		

**Imprimir Documentación**

• **Rechazar**

Rechaza todos los albaranes incluidos en el depósito, el usuario deberá introducir obligatoriamente una incidencia de rechazo a nivel depósito que se trasladará a todos los albaranes del mismo. Al pulsar el botón «Rechazar», el sistema avisará al usuario de que todos los albaranes incluidos en el depósito se van a rechazar.



• Imprimir documentación

Genera la documentación de depósito: partes A, B, C.

– Parte A

**CORREOS**

25826052022355

Nombre: \_\_\_\_\_

Nº Contrato: \_\_\_\_\_ NIF/CF: \_\_\_\_\_

Producto: CARTAS ORDINARIAS Destino: NACIONAL

Referencia: \_\_\_\_\_ Total Envíos: 166 Fecha Registro: 26/05/2022

Total Albaranes: 2 Total Reembolsos: 0 Total Franqueado: 124,5 €

Parte A 1/1 Página 1/1

✓	IP Envíos	Tramo Peso	Ámbito	Clasificación	Valores Añadidos
	122	20 gr normalizado	Local	G - 1	
	35	20 gr normalizado	Capital / Administración Postal	G - 1	
	9	20 gr normalizado	Resto	G - 1	

COMUNICACIÓN DE DEPÓSITO

– Parte B

**CORREOS**

25826052022355

Nombre: \_\_\_\_\_

Nº Contrato: \_\_\_\_\_ NIF/CF: \_\_\_\_\_

Producto: CARTAS ORDINARIAS Destino: NACIONAL

Referencia: \_\_\_\_\_ Total Envíos: 166 Fecha Registro: 26/05/2022

Total Albaranes: 2 Total Reembolsos: 0 Total Franqueado: 124,5 €

Parte B 1/1

Tramo Peso	Ámbitos			Total
	Local	D1	D2	
20 gr normalizado	122	35	9	166
50 gr	0	0	0	0
100 gr	0	0	0	0
500 gr	0	0	0	0
1.000 gr	0	0	0	0
2.000 gr	0	0	0	0
Total	122	35	9	166

COMUNICACIÓN DE DEPÓSITO

– Parte C

**CORREOS**

07915032010296

Nombre: \_\_\_\_\_

Nº Contrato: \_\_\_\_\_ NIF/CF: \_\_\_\_\_ Centro Admisión: 281204

Producto: CARTAS ORDINARIAS Tipo Franqueo: F.M.

Referencia: \_\_\_\_\_ Total Envíos: 282 Fecha Registro: 15/03/2010

Total Albaranes: 3 Total Reembolsos: 0 Total Franqueado: 309,55 €

Parte C Página 1/1

✓	Envíos	Destino	Nº Cliente	Nº Albarán	Modalidad	Importe Franqueo	Código albarán
	251	NACIONAL	1002953	1000044		200,8 €	000002042
	17	INTERNACIONAL	1002953	1000044		43,75 €	000002040
	14	INTERNACIONAL	1002577	0000016		65 €	000000174

COMUNICACIÓN DE DEPÓSITO

## Glosario

### Herramienta

**Checklist:** Utilidad incorporada en IRIS que nos permite seguir unas pautas de control de depósitos.

## G) El control de depósitos mediante Checklist

Cada Unidad de Admisión Masiva tiene prefijado un número de envíos por depósito a partir del cual es obligatorio realizar los controles mediante una lista de comprobación o *checklist*. Es importante establecer un sistema de rotación de controles, teniendo en cuenta aquellos clientes que presentan de forma habitual incidencias en sus depósitos y de forma general a aquellos que presentan los depósitos en los escenarios de control 0, 1 y 3. El establecimiento de los escenarios correctos es importantísimo ya que de ello dependen los controles a realizar, los analizaremos más adelante.

La **herramienta Checklist** es una utilidad incorporada en IRIS que permite seguir unas pautas de **control de depósitos**.

### 1. Creación de un depósito de muestreo

Un **depósito de muestreo** es un conjunto de albaranes, con unas características similares de agrupación (mismo contrato, tipo de franqueo, producto, modalidades, ámbito —nacional e internacional— y tramos de peso o formato), sobre los que se realizarán controles y se confecciona una lista de comprobación (*checklist*).

Las **características de agrupación** las marca el primer albarán que se incluya, un albarán no puede estar incluido en más de un depósito de muestreo.

También se puede hacer *check* de envíos franqueados a máquina presentados por agencias comerciales, operadores, consolidadores y agentes turísticos a través del menú *Checklist* ADO, SAVA, PEC.

Para **crear un nuevo depósito de muestreo**, se accederá por **Admisión > Depósito de Muestreo > Nuevo depósito**.

IRIS mostrará la pantalla de creación del depósito de muestreo.

## Glosario

### El escenario de control 0

se lleva a cabo cuando todos los envíos se presentan juntos, sin separar ámbitos, ni formatos, ni grados de clasificación.

### El escenario de control 1

se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso, pero no por ámbito de destino ni grado.

### El escenario de control 3

se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso y grados de clasificación, pero no por ámbitos de destino.



Lo primero será consignar una referencia al depósito y, a continuación, se elegirá el tipo de albarán que se va a incluir. Según el tipo de albarán (Manual, Nube de Puntos, etc.) así aparecerán las siguientes pantallas, a saber:

Tipo de albarán [▼]  
Admisión Manual

### Admisión Manual

Al elegir el tipo de albarán «Manual», se presentará la pantalla para la toma de datos del mismo.

Correos IRIS Inicio > Admisión > Depósito de Muestreo > Nuevo Depósito  
Alta de Albarán

Tipo de Albarán

Fecha: 25/08/2008 Referencia: [ ]  
 Tipo de Franqueo: 1 FRANQUEO PAGADO [ ] Oficina Rural  
 Destino: [ ] Nacional [ ] Internacional [ ] Destinos Especiales  
 Contrato: 01000020 Cliente: 01000020  
 Cliente: [ ]  
 CIF: [ ]  
 Nº E.C.: [ ]  
 E.C.: [ ]  
 Producto: 02 CARTA CERTIFICADA ( Anexo 051 )  
 Modalidades: 000000 [ ] Reembolso

Código	Nº Env.	Tr. peso	Ámbito	Clasif.	A.R.	Bfax	C. Urg.
000000110	10	20 norr	Local	GO	[ ]	[ ]	[ ]
		20 norr	Local	GO	[ ]	[ ]	[ ]
		20 norr	Local	GO	[ ]	[ ]	[ ]

Nº Objetos: 10 Importe Original: 24,36

Registrar

Una vez completados todos los campos, se pulsará sobre el botón «Registrar»; en ese momento quedará registrado el albarán y además estará incluido en el «Depósito de Muestreo».

### Nube de Puntos

Cuando se elige este tipo de albarán, aparecerá un campo nuevo donde deberá ubicarse el cursor para, a continuación, leer con el lector óptico la Nube de Puntos.

Búsqueda de Albaranes

Tipo de albarán: Nube de Puntos [▼]  
 Nube de Puntos: [ ]

IRIS registra e incluye este albarán en el «Depósito de Muestreo» junto con los ya existentes.

### Código de barras

Eligiendo esta opción, aparecerá un campo para introducir dicho código, con el lector óptico o con el teclado. IRIS registra e incluye este albarán en el «Depósito de Muestreo» junto con los ya existentes.

### Albarán Registrado

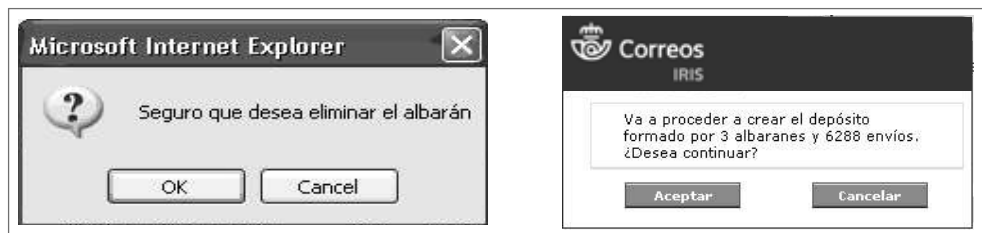
Eligiendo esta opción, aparecerá un campo para introducir el código del albarán.

IRIS incluye este albarán en el «Depósito de Muestreo» junto con los ya existentes.

Todos los albaranes que se van incluyendo en el depósito de muestreo aparecerán en la sección «Listado de Albaranes» en la parte inferior de la pantalla. En la parte superior aparecerá la información de agrupación del «Depósito de Muestreo».

El depósito todavía no está creado, aún podemos agregar o quitar albaranes (**Eliminar** NO elimina el albarán, lo quita del **Depósito de Muestreo**): para crearlo, deberá pulsarse en el botón **Aceptar** de la parte inferior de la pantalla.

El sistema necesita confirmar tanto la eliminación de albaranes como la creación del depósito de muestreo.



Una vez que el depósito de muestreo ha sido creado, aparecerá la siguiente pantalla:



## 2. Realización de muestreo o Checklist

Una vez creado el depósito de muestreo es posible realizar el muestreo de los envíos contenidos en los albaranes; tras pulsar en el botón «Muestrear» aparecerá la pantalla de *checklist*.

**CHECK - LIST DE DEPÓSITOS DE ALBARANES**

Código Checklist MA010000276000000021700

U.A.M. 3606196 Fecha 25/09/2008

Nº Contrato 01000020

Producto CARTA ORDINARIA

Modalidad

Consolidador/ Manipulador Entidad Colaboradora

**Presentación de envíos en:**

Bandejas  Jaulas

Cajas  Carros

Paquetes  Palets

Otros

**Los envases están agrupados en:**

**Rotulación de envases**

Correcta  Incorrecta  Sin rotular

**Rotulación de contenedores**

Correcta  Incorrecta  Sin rotular

Los envíos son homogéneos  SI  NO

Presenta la carga separada por formatos  SI  NO

Presenta la carga separada por ámbitos de destino  SI  NO

Aceptar Imprimir Volver

En esta pantalla se distinguen dos partes: la superior, donde se muestra la información global del depósito, y otra inferior donde aparece los datos relativos a la presentación de los envíos, que deben ser cumplimentados por el usuario (admisor); en algunos casos aparece una casilla cuadrada (que indica si se pueden marcar varias opciones) y en otros una redonda (que indica que la opción es excluyente).

A continuación, aparece el **escenario de control** que se va a aplicar para realizar el muestreo.

### Escenario de control 0

Todos los envíos se presentarán juntos, sin separar ámbitos, ni formatos, ni grados de clasificación, en una sola línea de registro.

Escenario Escenario de Control 0												
Datos del Depósito							DATOS DEL CONTROL EFECTUADO SOBRE LA CARGA					
Ámbito de destino	Tramo de peso	Nº Envíos	Grado clasif.	Tamaño muestra	Peso Total Muestra (Gr.)	Peso Unit. (Gr.)	Peso Bruto (Gr.)	Tara (Gr.)	Peso Neto (Gr.)	Nº Env. Calc.	Grado	%
-		6288	-			0					G0	
<b>Total</b>		6288										

**Escenario de Control 1**

Los envíos se presentarán separados por tramos de peso, pero no por ámbito de destino ni grado, con tantas líneas de registro como tramos de peso existan.

Escenario: Escenario de Control 1												
Datos del Depósito												
Ámbito de destino	Tramo de peso	Nº Envíos	Grado clasif.	Tamaño muestra	Peso Total Muestra (Gr.)	Peso Unit. (Gr.)	DATOS DEL CONTROL EFECTUADO SOBRE LA CARGA				Grado	%
							Peso Bruto (Gr.)	Tara (Gr.)	Peso Neto (Gr.)	Nº Env. Calc.		
-	20 norm.	1100	-			0					G0	
-	50 gr.	5000	-			0					G0	
-	200 gr.	88	-			0					G0	
-	350 gr.	100	-			0					G0	
<b>Total</b>		6288										

**Escenario de Control 2**

Los envíos se presentarán separados por tramos de peso y ámbitos de destino, pero no por grados de clasificación, con una línea de registro para cada Tramo de peso/Ámbito de destino.

Escenario: Escenario de Control 2												
Datos del Depósito												
Ámbito de destino	Tramo de peso	Nº Envíos	Grado clasif.	Tamaño muestra	Peso Total Muestra (Gr.)	Peso Unit. (Gr.)	DATOS DEL CONTROL EFECTUADO SOBRE LA CARGA				Grado	%
							Peso Bruto (Gr.)	Tara (Gr.)	Peso Neto (Gr.)	Nº Env. Calc.		
Local	20 norm.	1100	-			0					G0	
Local	50 gr.	5000	-			0					G0	
D2	200 gr.	88	-			0					G0	
D2	350 gr.	100	-			0					G0	
<b>Total</b>		6288										

**Escenario de Control 3**

Los envíos se presentarán separados por tramos de peso y grados de clasificación, pero no por ámbitos de destino, con una línea de registro para cada Tramo de peso/Grado de Clasificación.

Escenario: Escenario de Control 3												
Datos del Depósito												
Ámbito de destino	Tramo de peso	Nº Envíos	Grado clasif.	Tamaño muestra	Peso Total Muestra (Gr.)	Peso Unit. (Gr.)	DATOS DEL CONTROL EFECTUADO SOBRE LA CARGA				Grado	%
							Peso Bruto (Gr.)	Tara (Gr.)	Peso Neto (Gr.)	Nº Env. Calc.		
-	20 norm.	1100	G0			0					G0	
-	20 norm.	1000	G1			0					G1	
-	50 gr.	5000	G0			0					G0	
-	200 gr.	88	G0			0					G0	
-	350 gr.	100	G1			0					G1	
<b>Total</b>		6288										

### Escenario de Control 4

Los envíos se presentarán separados por tramos de peso, grados de clasificación y por ámbitos de destino, con una línea de registro para cada Tramo de peso/Grado de Clasificación/Ámbito de destino.

Escenario: Escenario de Control 4												
Datos del Depósito						DATOS DEL CONTROL EFECTUADO SOBRE LA CARGA						
Ámbito de destino	Tramo de peso	Nº Envíos	Grado clasif.	Tamaño muestra	Peso Total Muestra (Gr.)	Peso Unit. (Gr.)	Peso Bruto (Gr.)	Tara (Gr.)	Peso Neto (Gr.)	Nº Env. Calc.	Grado	%
Local	20 norm.	100	G0			0					G0	
Local	20 norm.	1000	G1			0					G1	
Local	50 gr.	5000	G0			0					G0	
D2	200 gr.	88	G0			0					G0	
D2	350 gr.	100	G1			0					G1	
<b>Total</b>		6288										

El escenario de control puede ser modificado, y en este caso, el sistema recalculará los valores de agrupación para presentar la pantalla correspondiente al nuevo escenario. Una vez elegido el escenario correspondiente a la presentación de envíos, se deberá rellenar la información que aparece: Tamaño muestra, Peso Total Muestra (Gr.), Peso Bruto (Gr.) y Tara (Gr.) además del Grado para los escenarios 3 y 4.

**Importante:** Los pesos siempre deben ser expresados en gramos.

Los campos Peso Unit. (Gr.), Peso Neto (Gr.), Nº Env. Calc. y % son calculados por la aplicación en función de los valores introducidos.

Inicio > Admisión > Depósito de Muestreo > Nuevo Depósito

Escenario: Escenario de Control 4

Datos del Depósito						DATOS DEL CONTROL EFECTUADO SOBRE LA CARGA						
Ámbito de destino	Tramo de peso	Nº Envíos	Grado clasif.	Tamaño muestra	Peso Total Muestra (Gr.)	Peso Unit. (Gr.)	Peso Bruto (Gr.)	Tara (Gr.)	Peso Neto (Gr.)	Nº Env. Calc.	Grado	%
Local	20 norm.	100	G0	10	209	20.9	2130	95	2035	97	G0	-3
Local	20 norm.	1000	G1			0					G1	
Local	50 gr.	5000	G0	100	5100	51	260000	20000	240000	4706	G0	-5.88
D2	200 gr.	88	G0			0					G0	
D2	350 gr.	100	G1			0					G1	
<b>Total</b>		6288		110	5309		262130	20095	242035	4803		

**Resultado:**

Se admite       Tipo de incidencia:

Se admite con incidencia

El valor calculado en la columna % se debe interpretar de la siguiente manera: si el valor es negativo, el número de envíos **calculados** es **menor** que el consignado en los **albaranes**; si, por el contrario, es un número positivo, significa que el número de envíos **calculados** es **mayor** que el consignado en los **albaranes**.

Aunque en la tabla puedan aparecer varias líneas de registro, el sistema no obliga a completar todas ellas. Una vez cumplimentada la tabla, se deberá completar el **checklist** consignando el resultado (**se admite**, **se admite con incidencia** y **no se admite**) y, en su caso, el tipo de incidencia y sus observaciones.

Después de introducir todos los datos, hay que pulsar **Aceptar** para que el sistema los guarde. En este momento el **Depósito de Muestreo** queda en situación de **Chequeado** y el sistema llevará a la pantalla de **Admisión o Rechazo**.

E N Ú	Ámbito de destino	Tramo de peso	Nº Envíos	Grado clasif.	Tamaño muestra	Peso Total Muestra (Gr.)	Peso Unit. (Gr.)	DATOS DEL CONTROL EFECTUADO SOBRE LA CARGA				Grado	%
								Peso Bruto (Gr.)	Tara (Gr.)	Peso Neto (Gr.)	Nº Env. Calc.		
	Local	20 norm.	16597	G2	100	600	6.00	175000	74200	100800	16800	G2	1.22
	<b>Total</b>		16597										

**Resultado:**

Se admite

Se admite con incidencia  Tipo de incidencia

No se admite

Se comunican las Incidencias a Comercial  SI  NO

Comentarios y otras incidencias destacables

### 3. Admisión o rechazo de un depósito de muestreo (y sus albaranes)

En esta pantalla se distinguen dos partes: una superior, donde se muestra la información global del depósito y su estado (en el ejemplo de la imagen, su estado es «Chequeado»); en la parte inferior se muestra el listado de albaranes incluidos en el depósito, y desde aquí, a través del botón consultar —a la derecha de los albaranes—, es posible modificarlos e introducir incidencias antes de su admisión. Se podrán introducir incidencias en los albaranes o respecto al depósito pulsando en el botón «Incidencia». También se podrá imprimir pulsando en «Imprimir Depósito».

Una vez esté todo conformado, se seleccionarán los albaranes que se quieran admitir y se deseleccionarán los que no se quieran admitir. Al pulsar el botón «Admitir», se admitirán los albaranes marcados y se rechazarán los que se hayan desmarcado. Si se pulsa el botón «Rechazar», se rechazará el depósito completo y sus albaranes (seleccionados o no) y el sistema pedirá consignar una incidencia (si no se ha hecho aún).

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Depósito de Muestreo > Nuevo Depósito

**Nuevo Depósito de Muestreo**

**Depósito**

<b>Cód. Depósito</b>	MA010000276000000021700	<b>Centro Admisión</b>	3606196
<b>Nº Contrato</b>	01000020	<b>Tipo de Franqueo</b>	FRANQUEO PAGADO
<b>Producto</b>	CARTA ORDINARIA	<b>Ámbito</b>	Nacional
<b>Estado</b>	Chequeado	<b>Fecha Registro</b>	25/09/2008
<b>Fecha Admisión</b>			
<b>Modalidades</b>			
<b>Incidencias de Admisión</b>			

**Listado de Albaranes**

	Albarán	Cliente	Envíos	Estado	
<input checked="" type="checkbox"/>	AE0100002060000000038700	01000020	88	Registrado	Consultar
<input checked="" type="checkbox"/>	AE0100002060000000038800	01000020	6100	Registrado	Consultar
<input checked="" type="checkbox"/>	AE0100002760000000021600	01000027	100	Registrado	Consultar

Admitir Rechazar Incidencia Ver Checklist Imprimir Depósito Volver

En cualquiera de los dos casos, «Admitir» o «Rechazar», el sistema solicita confirmación dando la información de los albaranes admitidos y rechazados.

Una vez aceptada la operación («Admitir» o «Rechazar») el sistema confirma la correcta admisión o el correcto rechazo, según el caso.

**Correos IRIS**

Va a proceder a realizar la admisión del depósito MA010000276000000021700 compuesto por 3 albaranes:

- 3 admitidos
- 0 rechazados (erróneos)
- 0 rechazados (manualmente)

¿Desea continuar?

Aceptar Cancelar

**Correos IRIS**

El depósito ha sido admitido correctamente

Aceptar

#### 4. Mantenimiento de depósitos de muestreo

Esta tarea no es propiamente de «admisión», sino de «gestión».

A través de **Mantenimiento > Muestreo de Albaranes**, se pueden realizar consultas referentes a los depósitos de muestreo, acceder a la confección del *checklist* para los depósitos

con estado «Creado» y que no se hayan chequeado y buscar depósitos chequeados para realizar su admisión o rechazo.

**Criterio de Búsqueda**

Depósito:  Código Albarán:

Estado: Todos Escenario: Todos

Tipo de Franqueo:  Nº Contrato:

Producto:

Tipo Incidencia: Todos

Fecha Registro: desde  hasta

Fecha Admisión: desde 25/09/2008 hasta 25/09/2008

**Resultado de la búsqueda**

Depósito	Contrato	Producto	Estado	Fecha Muestreo	Escenario	Total Albaranes	Total envíos Deposito	Nº Envíos Controlado
<input type="radio"/> MAD100002760000000021700	D1000020	CARTA ORDINARIA	Admitida	25/09/2008	4	1	6288	5100
<input type="radio"/> MAD100002D60000000039400	D1000020	CARTA CERTIFICADA	Rechazada	25/09/2008	0	1	1900	0

En la parte superior de la pantalla aparecen los campos sobre los que se pueden establecer criterios de búsqueda; una vez completados, se pulsará el botón de «Buscar» y el sistema devolverá un listado con los depósitos que cumplen los criterios establecidos. Se marcará el que interese y se pulsará en «Consultar» para que el sistema muestre la pantalla con los datos del depósito, donde, según su estado, se podrán realizar las acciones oportunas:

- Confeccionar *Checklist* si todavía no se ha hecho.
- Admitir el depósito, si ya se ha hecho el *Checklist*.
- Consultar el depósito, si ya se admitió.

**IMPORTANTE:** Si lo que se quiere es modificar o cancelar un albarán, se deberá hacer a través de **Mantenimiento > Albaranes**.

En la pantalla de Mantenimiento de Depósitos de Muestreo existe el botón «Descargar» que cuando se pulsa permite descargar en formato .xls (archivo de Excel) los resultados de la búsqueda.





## 5. Mantenimiento de Checklist en depósitos

Existe un mantenimiento de los Checklist al que se accede desde **Mantenimiento > Checklist Depósitos de Muestreo**, en el se pueden introducir distintos criterios de búsqueda para, a continuación, pulsar sobre el botón «Buscar». Los Checklist solo se pueden consultar, no se pueden modificar ni eliminar.

## Glosario

**SAVA:** Sistema informático para gestionar la venta, admisión y facturación de agentes.

## Glosario

**PEC:** Portal de Entidades Colaboradoras.

### H) El control de la maquina de franquear y depositos SAVA mediante Checklist

El proceso para hacer un *check* de franqueo a máquina o de un depósito SAVA es el mismo que para un *check* de franqueo pagado.

El acceso se realizará por el menú Depósito de Muestreo.

En la siguiente pantalla se introducirá el código del depósito ADO, SAVA, PEC o número de albarán (en el caso de albaranes individuales).

Con el código introducido se despliega la pantalla, donde aparecerán todos los albaranes asociados al depósito.

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Depósito de Muestreo > Checklist ADO, SAVA, PEC

**Checklist ADO, SAVA, PEC**

**Datos del Depósito**

Referencia:   
 Producto: CARTA CERTIFICADA  
 Tipo Franqueo: FRANQUEO A MAQUINA  
 Modalidades:  
 Total Albaranes: 1

Fec. Creación: 03/02/2017  
 Contrato: 28004331  
 Descripción Cliente :  
 Ambito: INTERNACIONAL  
 Total envíos: 159

**Búsqueda de Albaranes**

Código de depósito: DA28004331817000000020

**Listado de Albaranes**

	Código Albarán	Código Contrato	Código Cliente	Producto	Núm. Envíos	Imp. Total
<input checked="" type="checkbox"/>	AE28004331817000000028	28004331	28009138	CARTA CERTIFICADA	159	0,00

**Total Bolsa**  
7.00  
Cobrar Bolsa

Aceptar Eliminar Cancelar

Al aceptar, se procederá a la realización del *check* de la misma forma que se hace el resto de *checks* de pago diferido (franqueo pagado, franqueo concertado).

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Depósito de Muestreo > Checklist ADO, SAVA, PEC

**Checklist ADO, SAVA, PEC**

**Datos del Depósito**

Referencia:   
 Producto: CARTA CERTIFICADA  
 Tipo Franqueo: FRANQUEO A MAQUINA  
 Modalidades:  
 Total Albaranes: 1

Fec. Creación: 03/02/2017  
 Contrato: 28004331  
 Descripción Cliente :  
 Ambito: INTERNACIONAL  
 Total envíos: 159

**Búsqueda de Albaranes**

Código de depósito: DA28004331817000000020

**Listado de Albaranes**

	Código Albarán	Código Contrato	Código Cliente	Producto	Núm. Envíos	Imp. Total
<input checked="" type="checkbox"/>	AE28004331817000000028	28004331	28009138	CARTA CERTIFICADA	159	0,00

**Total Bolsa**  
7.00  
Cobrar Bolsa

Aceptar Eliminar Cancelar

**Correos IRIS**

Va a proceder a crear el depósito formado por 1 albaranes y 159 envíos. ¿Desea continuar?

Aceptar Cancelar

Se muestrearán y se rellenará toda la información necesaria para ello, eligiendo los escenarios correspondientes.

**CHECKLIST DE DEPÓSITOS DE ALBARANES**

Código Checklist: SP28009138600000056600

U.A.M.: 2812096 Fecha: 03/02/2017 17:49:15

Nº Contrato: 28004331

Producto: CARTA CERTIFICADA

Modalidad:

Consolidador/ Manipulador: [ ] Entidad Colaboradora: [ ]

**Presentación de envíos en:**

Bandejas  Jaulas

Cajas  Carros

Paquetes  Palets

Otros

**Los envases están agrupados en:**

**Rotulación de envases:**  Correcta  Incorrecta  Sin rotular

**Rotulación de contenedores:**  Correcta  Incorrecta  Sin rotular

Los envíos son homogéneos  SI  NO

Presenta la carga separada por formatos  SI  NO

Presenta la carga separada por ámbitos de destino  SI  NO

Botones: Aceptar, Imprimir, Volver

Una vez realizado el *check*, se tendrá que hacer la admisión o rechazo desde el menú de Admisión de depósitos ADO, SAVA o admisión de albaranes.

**IMPORTANTE:** Desde la herramienta de *checklist*, ADO, SAVA, PEC no se pueden admitir.

En el caso de un depósito PEC, el acceso es igual.

**Correos IRIS**

Inicio

**Gestión**

- Máquinas de Franquear
- Albaranes
- Depósitos ADO / Resúmenes
- Depósito de Muestreo**
- Checklist IRIS
- Checklist ADO, SAVA, PEC
- Paquetes
- Correspondencia Unitaria
- Pago Premios
- Agentes Turísticos

**Mensajes de Aplicación**

Mensajes de Servicio

**Información comercial**

Llamadas a sistemas externos

Servicios Relacionados

Últimos Servicios

Cliente Tarjeta

Nuevo Cliente

**Total Bolsa**

Cobrar Bolsa

**Gestor Turnos**

Automático

Se introducirá la numeración del código de barras que aparece en la parte superior derecha de depósito PEC.

Habrá que elegir como tipo de albarán el de «Admisión manual» y se introducirán en la siguiente pantalla los datos de la **parte B** de la comunicación de depósito (donde aparecen en formato albarán los envíos, con el detalle de tramos de peso y ámbitos).

Tramo Peso	Ámbitos			Total
	Local	D1	D2	
20 gr normalizado	122	35	9	166
50 gr	0	0	0	0
100 gr	0	0	0	0
500 gr	0	0	0	0
1.000 gr	0	0	0	0
2.000 gr	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>35</b>	<b>9</b>	<b>166</b>

Una vez introducidos y registrados los datos, se realizará el *check* de la misma forma que en anteriores situaciones.

**IMPORTANTE.** Una vez realizado el *check*, el depósito de PEC se admitirá en la aplicación de admisión de entidades colaboradoras (PECI).

### I) Admisión unitaria de envíos de Mi Oficina



Es esencial saber si se trata de envíos generados por Mi Oficina. Para ello, son varios los elementos que permiten identificarlos.

- Logo de Correos con la cornamusa incluida en la parte superior izquierda.
- Identificativos de producto debajo de la cornamusa.
- Nombre del producto encima del código de barras.

Una vez identificados, se accederá al menú de IRIS de **Admisión > Correspondencia Unitaria**. Dentro de este menú se podrán elegir tres tipos de admisión.

Será necesario muestrear varios envíos antes de empezar a admitir para comprobar si el cliente ha informado correctamente de los pesos. Para ello, se utilizará la opción de **Alta detallada con prerregistro**.



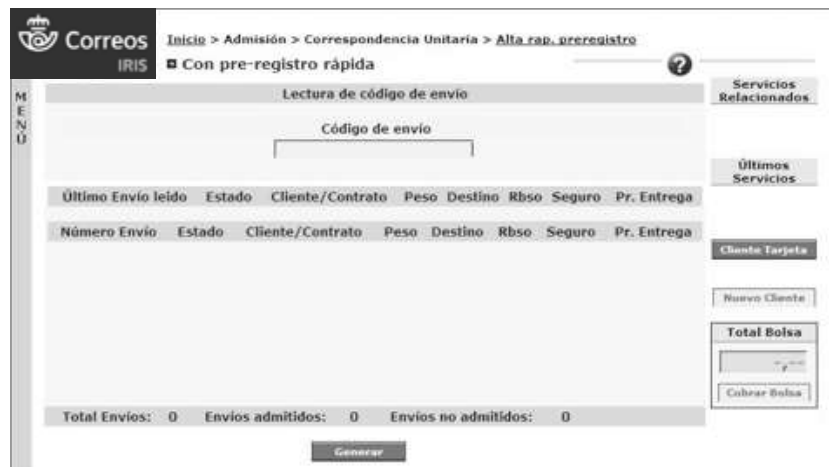
### Alta detallada con prerregistro

En esta opción se podrá cambiar solamente el peso del envío y reimprimir la etiqueta.

Importe		Franqueo inicial unitario	
Nº envíos	1		
Precio base	0,00	0,00	
Aviso de recibo	0,00	Promoción	0,00
Notificación	0,00	Pagado OnLine	0,00
Reembolso	0,00	Falta franqueo	0,00
Valor declarado	0,00	Total a pagar	0,00
Total	0,00		

### Alta rápida con prerregistro

Esta opción se ha de utilizar cuando los envíos estén correctamente informados en peso, es decir, cuando no haya que hacer ningún tipo de variación en los pesos unitarios.



### Admisión rápida con prerregistro

Es el menú a utilizar cuando el cliente deposita envíos de distintos pesos, pero no están correctamente informados.

Permite cambiar el peso unitario y, además, fijar dicho peso, para que no haya que estar cambiándolo al resto de los envíos que tengan el mismo peso de manera individual.

La operativa es la siguiente:

1. Pistolear el código del envío.
2. Elegir el peso que debe llevar.
3. Fijar el peso, para que el resto de envíos que se admitan a partir de ese momento vayan con el mismo peso.

Esto obliga a tener que clasificar previamente los envíos por pesos. No es necesario clasificar por cliente/manifiesto.

4. En el mismo momento que se señala el *check* de «Fijar peso», el envío se admite. Si no se señala dicho *check*, IRIS no permite la admisión.





## 7.6. Otras formas de admisión de envíos

### 7.6.1. Recogida en buzones

El **buzón** es el sistema tradicional de acceso a la red postal de los clientes particulares. Constituye una de las esencias de la prestación del Servicio Postal Universal. En líneas generales, atiende la comunicación interpersonal en soporte físico. Se configura como una parte del paisaje urbano y rural del Estado y, junto con las oficinas y la red de distribución, contribuyen al desarrollo económico y la cohesión territorial del país.

Correos tiene desplegados a lo largo del territorio nacional cerca de 22.000 buzones de diferente formato.

El pago de los envíos depositados en buzones se abona por adelantado mediante la compra del sello o de envíos prefranqueados. El cliente tiene que acondicionar sus envíos correctamente para su posterior depósito en algún buzón de la red postal.

Solo se pueden depositar en buzones los envíos ordinarios, siempre que no estén sujetos a condiciones especiales de número mínimo de objetos por remesa u otras restricciones que requieran comprobación previa.

Los buzones, para conocimiento de los usuarios, indican los horarios de recogida que son marcados por Correos. La recogida del correo depositado en los buzones tiene que realizarse inmediatamente después de la hora de compromiso establecida, nunca antes. Correos controla el horario de la recogida de buzones de formas diferentes según la zona, pero una de las más extendidas es a través la lectura óptica del código de barras del que dispone cada uno de los buzones.

En el proceso de recogida de buzones, al responsable de la ruta se le entregan **las sacas** vacías que deberá intercambiar por las llenas, atendiendo a la secuencia de la ruta, de modo que a cada buzón le corresponde una saca de intercambio específica.

La saca que se ha de colocar dentro de los buzones de admisión lleva incorporado un etiquetado y 4 anillas unidas a unas cintas de 60 mm de longitud, situadas cada 350 mm para su colocación. La saca se cierra mediante una hebilla arpón.

En el momento de la recogida, el empleado leerá el código de barras del interior del buzón y el código de la nueva saca que ins-



tala. Dicho código de barras proporciona información sobre la ruta, el punto de recogida y el operativo encargado de la tarea.

Al finalizar su ruta y llegar al centro de tratamiento de la correspondencia, el operario entrega el lector de códigos y la hoja de ruta, y el responsable del centro descarga los datos del lector al ordenador, donde el programa verifica la ejecución de la ruta.

La correspondencia recogida en buzones no se contabiliza a efectos estadísticos, ni se matasella ni clasifica en la unidad de origen, sino que se remite directamente al Centro de Tratamiento de referencia para su matasellado y tratamiento, en bandejas tipo A cuando se trate de correo normalizado, y en bandejas tipo B cuando se trate de correo no normalizado.

### 7.6.2. Recogida a domicilio

**Servicio que se prestará bajo contrato**, consistente en recoger en el domicilio del cliente los envíos, y cuando sea preciso su documentación asociada, que van a ser depositados en Correos, para su tratamiento y envío, permitiendo ofrecer a nuestros clientes la gestión de sus comunicaciones postales de forma efectiva, fácil y cómoda.

Correos recogerá en el punto o puntos de recogida indicados por el cliente todos los envíos nacionales e internacionales acogidos a este servicio, siempre bajo el perfil y marca de un producto comercializado por Correos.

Las recogidas se realizarán en la modalidad y con la periodicidad (en el caso de recogidas fijas) acordadas con el cliente.

En cualquier caso, en el momento de la recogida, **el cliente deberá presentar los envíos acondicionados** siguiendo las normas de admisión establecidas para cada producto.

Dentro de los servicios que ofrece Correos, el de la recogida, sobre todo de paquetes, es uno de los segmentos en donde se espera un mayor crecimiento. El auge de la venta por internet hace que cada día un mayor número de personas necesite devolver o cambiar productos. Es lo que llamamos **logística inversa** y ha causado un gran crecimiento en nuestras recogidas.

#### **Productos que pueden recogerse a domicilio**

En principio, cualquiera de los productos de Correos que tengan por objeto el envío de paquetes y documentos, y sus servicios adicionales, serán recogidos en el domicilio indicado por el cliente, siempre y cuando Correos, después de estudiar cada caso en particular, considere que es viable la prestación de este servicio.

Podemos encontrar las siguientes situaciones:

- Si un cliente nos entrega sus envíos ya etiquetados con productos de Correos: recogeremos tantos como nos entregue.

- Si un cliente nos entrega sus envíos sin etiquetar distinguiremos 3 casos:

<p><b>CASO 1:</b></p> <p>Si en la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA está la Instrucción – HA DE IMPRIMIR LAS ETIQUETAS.</p>	<p>Recogeremos los paquetes sin etiquetar y <b>delante del cliente pondremos la etiqueta.</b></p> <p>Si el cliente nos entrega más de un envío, deberá decirnos cuál es cada envío para pegar la etiqueta.</p> <p>En caso de no haber llevado por error u otro causa la/s etiqueta/s, <b>en el domicilio del cliente</b> comprobaremos que esas numeraciones se corresponden con las que aparecen en los códigos de barras de envíos de la Ficha. Si hay más de un envío, pediremos que el cliente nos indique cuál es cada uno y con bolígrafo lo marcaremos en la cubierta.</p> <p>Una vez en la unidad u oficina de admisión, etiquetaremos los envíos siempre para evitar que se pierdan o extravíen.</p>
<p><b>CASO 2:</b></p> <p>Si en la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA <b>NO</b> está la Instrucción – HA DE IMPRIMIR LAS ETIQUETAS, pero hay códigos de barras de envíos en la Ficha/parte derecha.</p>	<p>Recogeremos los paquetes sin etiquetar, pero si el cliente nos entrega más de un envío, deberá decirnos cuál es cada envío para pegar la etiqueta después en la unidad.</p> <p>Nosotros, <b>en el domicilio del cliente</b>, comprobaremos que esas numeraciones se corresponden con las que aparecen en los códigos de barras de envíos de la Ficha.</p> <p>Una vez en la unidad u oficina de admisión, <b>etiquetaremos los envíos siempre</b> para evitar que se pierdan o extravíen.</p>
<p><b>CASO 3:</b></p> <p>Si en la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA <b>NO</b> está la Instrucción – HA DE IMPRIMIR LAS ETIQUETAS y <b>NO</b> hay códigos de barras de envíos en la Ficha/parte derecha.</p>	<p>No recogeremos, indicaremos al cliente que contacte con atención al cliente y le dejamos la parte del ejemplar para el cliente de la ficha F1. En PDA-SGIE liquidamos como «Sin correo/no preparado».</p>

### Después de recoger

- **Cuando se hayan recogido los envíos al cliente.** Se entregará al cliente la parte EJEMPLAR CLIENTE de la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA y se liquidará en la PDA con SGIE leyendo el código de barras que empieza por SR (situado en el encabezado de la ficha) e indicando la clave correcta.
- **Cuando visitado al cliente, haya estado ausente (y no se le haya recogido ningún envío).** Se dejará en el buzón del cliente la parte EJEMPLAR CLIENTE de la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA y se liquidará en PDA-SGIE como cliente ausente.

### Fin de ruta: de vuelta a la unidad

- Al llegar a la unidad de reparto, o al punto de admisión (Oficina o Unidad de Admisión Masiva), lo primero será confirmar que todos los envíos van correctamente etiqueta-

### Glosario

**SGIE:** Herramienta informática que utiliza Correos para el control y apoyo de las operaciones de curso, distribución y entrega de envíos registrados.

dos y en caso de no ser así, habrá que resolverlo (sacando la etiqueta desde SGIE o IRIS).

- Si los envíos recogidos se encaminan a través de la unidad de reparto, estos se depositarán momentáneamente en la zona definida al efecto dentro de la unidad hasta su posterior curso al punto de admisión (oficina o Unidad de Admisión Masiva).
- Se informará verbalmente al jefe de la unidad correspondiente de incidencias importantes al margen de que figuren ya en la liquidación efectuada vía PDA.

### **Actitud del empleado de Correos**

- Será necesario saludar y despedirse del cliente con amabilidad.
- Se mostrará siempre una actitud comercial. En el momento de la recogida, el personal empleado es la imagen de la Compañía.
- En caso de quejas, críticas del cliente, etc., deberá mantenerse la calma y una actitud imparcial. En ningún caso, delante del cliente, se criticará a compañeros de Correos y aún menos al cliente.
- Si el cliente tiene una duda y no se conoce la respuesta, no deberá arriesgarse dando respuestas dudosas o que sobrepasen la competencia del empleado, sino que le asegurará que su duda será elevada al jefe de unidad correspondiente que, a su vez, la cursará para resolución.
- Se trasladará a los superiores correspondientes cualquier duda del cliente o cuestión que sea relevante o importante.

### **Zonas tarifarias**

- **Zona 1:** Zona urbana en Capital de provincia o cercana a la capital.
- **Zona 2:** Polígono industrial/Parque empresarial cercano zona urbana en capital.
- **Zona 3:** Zona urbana en No Capital (localidades > 50.000 habitantes). Alejada de la capital.
- **Zona 4:** Zona urbana en No Capital (localidades < 50.000 habitantes).
- **Zona 5:** Zona rural.

### **Modalidad de las recogidas**

La caracterización de las recogidas se ha hecho atendiendo a su situación geográfica, volumen de la recogida y periodicidad de la misma, diferenciándose dos tipos:

- Recogida fija.
- Recogida esporádica.

## A) Recogida Fija

Aquellas recogidas estándar que cumplen con los siguientes requisitos:

Situación geográfica: este tipo de recogidas se prestarán en zonas con **media-alta densidad de puntos de recogida** (capitales y áreas próximas cubiertas por Centros de Tratamiento y localidades con unidades de reparto o unidades de distribución).

Volumen físico depósito: las dimensiones serán las de varias bandejas tipo A o B que permitan realizar la ruta sin llenar el vehículo habitual (hasta 10 bandejas tipo A o 5 bandejas tipo B).

Periodicidad: son recogidas fijas y el servicio se prestará con una regularidad a elegir entre las siguientes opciones:

- Diaria (todos los días de lunes a viernes).
- 4 días a la semana.
- 3 días a la semana.
- 2 días a la semana.
- 1 día a la semana.

El **horario** podrá ser en turno de:

- Mañana: desde las 9.00 h hasta las 14.00 h.
- Tarde: a partir de las 14.00 h. Esta franja horaria solo se prestará para recogidas que se realicen en las zonas de tarifas 1 y 2.

Los envíos recogidos en horario de tarde tendrán el mismo compromiso de calidad que si hubieran sido admitidos a la mañana del día siguiente.

## B) Recogida esporádica

Aquellas recogidas especiales que cumplen con alguno de los siguientes requisitos:

- Situación geográfica: zonas **alejadas con baja densidad** de puntos de recogida.
- Volumen físico depósito: recogida que supera el volumen de las recogidas estándar y que requerirá o bien de un vehículo especial o bien completará el espacio de carga del vehículo habitual.
- Periodicidad: el servicio se prestará en horario de mañana y tarde, de lunes a viernes, se solicitan a través de los servicios comerciales, atención al Cliente o web service, con preaviso mínimo en el turno inmediatamente anterior al que se solicite la recogida de los envíos, en el caso de realizarse por una unidad de servicio especial, o de 24 horas si se realiza por otro tipo de unidades.

Las recogidas en sábados (fijas o esporádicas) estarán sujetas a la disponibilidad operativa y logística existente en el Área donde se ubique el punto de recogida.

**NOTA:** La realización de este servicio siempre estará sujeta a la disponibilidad operativa y logística que Correos tenga en la Zona donde esté ubicado el punto de recogida.

## Glosario

**GANES:** Aplicación que Correos pone a disposición de los clientes con contrato y que permite generar un albarán en formato PDF para facilitar al cliente la entrega de sus envíos.

## Glosario

**GECO:** *Software* gratuito para gestionar los pedidos de manera rápida y sencilla. Además, ofrece plantillas flexibles y escalables a grandes volúmenes de envíos y cuenta con la capacidad de ser automatizado, siendo la opción ideal para los clientes de paquetería con un volumen de envíos medio o alto y con limitaciones para realizar una integración.

### Pesos y dimensiones

Las medidas y el peso individual de los envíos que componen cada recogida será el establecido para la clase de envío al que pertenezcan.

### Acondicionamiento

El cliente deberá entregar obligatoriamente los envíos previamente preparados de la siguiente forma:

- Direccionado correctamente (tanto remitente como destinatario).
- Separados por tipo de producto, con flejes o gomas y, si el volumen lo requiere, en bandejas completas. Adicionalmente, se deben separar los envíos con acuerdo comercial de los que no lo posean.
- Con el **albarán modelo GANES** u otro autorizado para los envíos con acuerdo comercial. Si existe una recogida de envíos que no tengan acuerdo, estos deberán ser prepagados y estar acondicionados de forma que puedan ser admitidos por Correos.
- Recogidas esporádicas: se facturarán mediante **Albarán**, uno por cada servicio de Recogida esporádica realizada.
- Para los productos Internacionales o dirigidos a Canarias, Ceuta y Melilla, el cliente deberá adjuntar la documentación necesaria correctamente confeccionada (CP72, IUPI, DUA, etc.).
- En el caso de la paquetería y productos registrados, el cliente podría entregar la información de los envíos en **ficheros**, cuyo formato es el establecido por Correos al efecto.
- En cualquier caso, todos los envíos deberán llevar las **etiquetas** (excepto las recogidas de paquetería, cuya etiqueta la imprime Correos) e impresos, así como los elementos de franqueo necesarios para su admisión, al igual que si fueran admitidos en cualquier punto de Admisión (oficinas y unidades de admisión). Para ello podrán utilizarse, para los productos con los que no existen acuerdos comerciales, sistemas de preadmisión tales como Correos *online*, GECO.




### Tipo de franqueo

Los tipos de franqueo permitidos serán todos los definidos para los productos con los que Correos tiene un acuerdo comercial.

## La preparación de la recogida

Imprimir la ficha de solicitud de recogidas que contiene los datos básicos de la recogida:

- La Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA se imprime desde SGIE y tiene 3 partes:
  - Encabezado.
  - Ejemplar para Correos.
  - Ejemplar para el cliente.
- Los datos de especial interés son los siguientes:
  - EN EL ENCABEZADO:
    - Código de barras de la SOLICITUD DE RECOGIDA.
  - EN EL EJEMPLAR PARA CORREOS:
    - Fecha/Turno.
    - Instrucciones de la recogida.
    - Código de barras de los envíos a recoger.
    - Dirección.
    - Observaciones suplementarias.
    - Datos de contacto.
    - Volúmenes a recoger.
  - EN EL EJEMPLAR PARA EL CLIENTE:
    - Fecha/Turno.
    - Dirección.
    - Observaciones suplementarias.
    - *Check* cliente AUSENTE.
- Se deberá leer toda la ficha y muy atentamente el apartado de INSTRUCCIONES DE LA RECOGIDA.
  - Si aparece la instrucción **CONCERTAR LA RECOGIDA POR TELÉFONO**: se llamará obligatoriamente al cliente (recurriendo por ejemplo a la PDA) para concertar la recogida, aunque existan datos de fecha y turno en la Ficha SR. De este modo se evitará la ausencia del cliente al recoger y este podrá confirmar los datos de volumen, etiquetado, etc.
  - Si aparece la instrucción **HA DE IMPRIMIR LA ETIQUETA**: se imprimirá desde SGIE la etiqueta del envío antes de salir a recogerlo; para ello, está disponible el código de barras del envío en la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDAS/EJEMPLAR CORREOS/ parte derecha.

		 SR2017020328023EZ		<b>SOLICITUD DE RECOGIDA</b>	
WWW.CORREOS.ES      91 519 71 97		<b>FECHA / TURNO RECOGIDA</b> 03/02/2017 MAÑANA		<b>ENVÍOS A RECOGER</b>	
<b>INSTRUCCIONES DE RECOGIDA</b> ** CONCERTAR LA RECOGIDA POR TELÉFONO ** HA DE IMPRIMIR LAS ETIQUETAS DE LOS ENVÍOS. <b>SOLICITANTE DE RECOGIDA:</b> <b>PUNTO DE RECOGIDA:</b>		Obs.:		 <input type="checkbox"/> L32AGF0420185680108005A	
Contacto      Tif.      Email		<b>ENVIOS / PESO (gr.) / VOLUMEN</b> 1      90		<b>EJEMPLAR PARA CORREOS</b>	
<input type="checkbox"/> No envíos a recoger <input type="checkbox"/> Envíos sin preparar <input type="checkbox"/> Menos envíos de indicados <input type="checkbox"/> No cumple condiciones el envío(peso,dimensiones,embalaje)		<b>Firma del cliente</b>			
<b>FECHA / TURNO RECOGIDA</b> 03/02/2017 MAÑANA <b>SOLICITANTE DE RECOGIDA:</b> <b>PUNTO DE RECOGIDA:</b>		Obs.:			
Contacto      Tif.      Email		<input type="checkbox"/> L32AGF0420185680108005A			
<input type="checkbox"/> AUSENTE: Hemos intentado realizar la recogida sin éxito. Número de Recogida: <b>SR2017020328023EZ</b> Para concertar nueva fecha contacte en el 913878333. Horario de atención L-V 08:00 a 21:00 / S 09:00 a 13:00		<b>Firma del empleado de Correos y NIP</b>		<b>EJEMPLAR PARA EL CLIENTE</b>	

**MUY IMPORTANTE:** Si en la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA NO aparece la Instrucción HA DE IMPRIMIR ETIQUETA..., pero en la parte derecha de la Ficha aparece el código de barras del envío a recoger, se recogerá el envío, esté o no etiquetado. Si hay más de un envío a recoger, el cliente deberá marcar, por ejemplo, a bolígrafo, el número de envío sobre cada envío para que pueda ser etiquetado por el personal de Correos.



### 7.6.3. Admisión de envíos prerregistrados en oficina postal virtual (Mi Oficina)

Mi Oficina es la plataforma virtual de Correos desde la que el cliente puede realizar gestiones de sus envíos como preparar sus paquetes, enviar documentos *online* o comprar sellos personalizados.

El prerregistro de los envíos a través de Mi Oficina permite generar la etiqueta de los envíos desde casa/oficina... para agilizar el trámite y evitar las esperas, así como controlar el seguimiento de los envíos en todo momento.

Al tratarse de envíos prerregistrados, cuando el cliente va a la oficina de Correos a depositarlos, deberá presentarlos preparados para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente debe haber generado a través del sistema de prerregistro. En el caso de que el cliente tenga el localizador o la etiqueta en el móvil, se podrá imprimir la etiqueta.

Una vez comprobado que el cliente trae envíos prerregistrados, se debe saber que estos productos pueden ser preparados tanto por clientes particulares como por clientes con contrato, diferenciándose en la modalidad de facturación del servicio.

Los **clientes particulares** deberán pagar por internet en el momento de prerregistrar los envíos en **Mi Oficina**.

**IMPORTANTE:** Los envíos deberán venir con la etiqueta correspondiente generada por el sistema de prerregistro, y siempre se darán de alta de forma unitaria en IRIS; nunca se presentarán a través de albarán. En alguna ocasión, cuando se trate de envíos unitarios o entregas de pocas unidades, podrán no traer la etiqueta generada, pero siempre se deberá facilitar el número del envío al admisor para que lo introduzca en el sistema y compruebe que los datos son correctos.

Los **productos que el cliente puede presentar prerregistrados** se detallan a continuación.

#### CORRESPONDENCIA

- Cartas certificadas: su codificación comenzará por **CX**.
- Cartas certificadas urgentes: su codificación comenzará por **UL**.
- Carta certificada internacional: su codificación comenzará por **RV**.
- Notificaciones administrativas: su codificación puede comenzar por alguno de estos códigos: **NA, NT, NE, ND, N3 NR, NS, NV** y en el sobre se indicará **Notificación Administrativa**.
- Notificaciones Judiciales: su codificación comenzará por alguno de estos códigos: **NJ, NC o NF**.

#### PAQUETERÍA

- Paquete Azul.
- Paquete Premium.

#### Glosario

**Mi Oficina:** Oficina postal virtual de Correos.

- Paquete Estándar.
- Paquete Internacional Premium.
- Paquete Standard Internacional.
- Paquete Internacional Económico.
- Logística Inversa.

Siempre se informará al cliente de la **necesidad de declarar el contenido de los envíos**, ya que hay muchas mercancías que no pueden circular por correo.

Si se trata de un objeto de los recogidos en la lista de **objetos prohibidos o mercancías peligrosas no autorizadas** para circular por correo, se rechazará el envío. Todo envío que contenga mercancías peligrosas de las autorizadas para su circulación por correo deberá circular certificado, para poder conocer en todo momento al remitente y al destinatario. También habrá que comprobar que se ajusta a las condiciones de peso y medidas establecidas.

Se recuerda que, de conformidad con las disposiciones relativas a los envíos de correspondencia de la Unión Postal Universal (UPU), está terminantemente prohibido admitir y dar curso a **envíos postales internacionales** de correspondencia que porten una dirección de retorno de un país diferente al del signo de franqueo.

En consecuencia, todos los envíos admitidos en nuestra red solo podrán llevar una única dirección de retorno sita en España. En los casos en los que no se produzca esta circunstancia se invitará al remitente a que modifique dicha dirección. En el caso de que no acceda, no se admitirán los envíos, advirtiéndole de que, en caso de que los envíos aparezcan en buzones, NO serán cursados a destino, declarándose como sobrantes.

Los envíos prerregistrados llevarán toda la información asociada al envío (datos de destino, remitente, peso, valores añadidos y producto) en la propia etiqueta, por lo que no habrá que adherir ninguna etiqueta identificativa. No será necesario seleccionar producto.

Si al leer el código de barras el sistema IRIS no devuelve información, o el sistema lanza un mensaje de error que impide la admisión, se informará al cliente y no se admitirán los envíos.

**En ningún caso se deberán admitir envíos que no tengan información**, pues todos los envíos se deberán cursar con el evento de admisión en IRIS; para que esto ocurra, antes deben haber sido prerregistrados.

Antes de devolver el envío al cliente, se podrá consultar en el localizador de envíos, leyendo el código de barras, para verificar que el problema no es de conexión entre sistemas. Si tampoco aquí se encuentra información, se deberá devolver al cliente.

Se deberá verificar la información que aporta el sistema. Cuando el sistema devuelve la información del prerregistro, será necesario comprobar que los datos coinciden con la modalidad del envío que presenta el cliente.

**Características del envío**

Peso: [ ] gr

Ámbito: Península y Baleares

CP Destino: [ ]

País: ESP

Modalidades:

- Aviso de recibo
- Reembolso
- Asegurado

Info. Envío:

- No normaliz.

El envío PS127P1000452660152001W no está pre-registrado en IRIS6

Aceptar

Ordinaria, Urgente, Certificada, Urg.Certificada, Voto por Correo, C.U.I.

A continuación detallamos cómo admitir los distintos productos prerregistrados:

- Prerregistro de carta y notificaciones.
- Prerregistro de paquetería.
- Prerregistro de logística inversa.

#### A) Admisión de cartas y notificaciones prerregistradas

Al tratarse de cartas certificadas o notificaciones prerregistradas, el cliente deberá presentarlas preparadas para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente el cliente debe haber generado a través de los sistemas de prerregistro.

El empleado de Correos leerá el código de la etiqueta en el mapa de lectura de código, desde **IRIS > Admisión > Envíos Postales**, y el sistema indicará el producto de que se trata.

**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Envíos Postales

**Envíos Postales**

Cartas Paquetes

**Características del envío**

Peso: [ ] gr

Ámbito: Península y Baleares

CP Destino: [ ]

País: ESPAÑA

Modalidades:

- Aviso de recibo
- Reembolso
- Asegurado

Info. Envío:

- No normaliz.
- ¿Tiene Mercancías Peligrosas?  S  N

Código de envío\* o Nº Referencia (Sólo para envíos pre-registrados)

Ordinaria, Urgente, Certificada, Urg.Certificada, Voto por Correo

Servicios Relacionados: Mantenimiento Certificados, Línea Económica

Últimos Servicios

Cliente Targeta, Nuevo Cliente

Total Bolsa, Cobrar Bolsa

Gestor Turnos: Automático

Si la lectura es correcta y todos los envíos son iguales, se admitirán leyendo todos los envíos uno a uno, de forma que se asegure la calidad en la admisión y el control de ingresos, desde **ADMISIÓN > PAQUETES/CON PRERREGISTRO RÁPIDO**.

Si se verificara que el peso que ha prerregistrado el cliente no se corresponde con el real, se habrá de admitir modificando el peso desde **IRIS > Admisión > Correspondencia unitaria > Admisión rápida con prerregistro**, y en la pantalla que se

despliega se encontrará un *check* («modificar peso») que se marcará y un desplegable para seleccionar el peso correcto. Una vez seleccionado el peso, se marcará el *check* que aparece al lado («fijar peso») y a continuación se empezarán a leer los códigos de cada envío. Con esto se asegurará la facturación por el peso correcto.

Si el pago se ha realizado al contado en Mi Oficina, la diferencia del importe entre lo abonado en Mi Oficina y lo que marca IRIS por la modificación de peso subirá a bolsa.

### B) Admisión de paquetería prerregistrada

Al tratarse de paquetería prerregistrada, el cliente deberá presentarla preparada para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente el cliente debe haber generado a través de los sistemas de prerregistro.

La admisión comienza con la lectura del código de barras de los envíos, de forma individualizada, es decir, habrá que leer todos los envíos uno a uno, de forma que permita asegurar la calidad en la admisión y el control de ingresos.

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

**NOTA:** Nunca se deberá admitir un envío en el que el producto, destino o valores añadidos presenten discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo que muestra el envío.

- Cuando haya **discrepancias de peso** (en  $\pm 5\%$ ) **o dimensiones** entre la información que devuelve el sistema y la que comprueba el admisor, el sistema permite cambiarlo y admitir el envío con el peso correcto.

**NOTA:** Cuando el envío que se está admitiendo tenga discrepancias de peso y sea un envío de paquetería, habrá que modificarlo y el sistema imprimirá una nueva etiqueta para reetiquetar el envío y cursarlo con esta etiqueta modificada.

- Cuando no haya discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo presentado en la oficina, se aceptará la admisión si hubiera diferencias, también se aceptará una vez corregidas y el sistema mostrará la tableta digitalizadora para que el cliente firme la admisión, se genere la etiqueta si es necesario, el formulario de admisión —para entregarlo en papel o enviarlo por *e-mail* si el cliente elige esta modalidad para recibirlo— y la documentación que ha de acompañar al envío si es internacional o va a otro régimen fiscal diferente (CN23 por duplicado que ha de firmar el cliente o etiqueta de comercial de contenido, más detalle en el proceso de DUA y Admisión de paquetería). Si el envío se pagó en Mi Oficina en efectivo y ha habido que corregir el peso, podrá cargarse la diferencia del importe en la bolsa y se deberá cobrar.

### C) Admisión de logística inversa prerregistrada

La logística inversa es un producto especialmente pensado para devoluciones de particular a empresa de forma que los destinatarios de los productos dispongan de un canal cómodo y accesible para el retorno de los envíos con cargo a un cliente de contrato. Corresponderá a la empresa (Cliente de Correos), eliminar o no el coste del importe al reembolsar por el particular, el coste de devolución de acuerdo a su política de devoluciones.

- Formas de pago: pago diferido por el cliente. Estos envíos nunca serán de pago al contado.
- Productos de paquetería: aplicable al Paq Premium Internacional o al Paq Estándar en todas sus modalidades y al Paq Premium.
- No llevan valores añadidos.
- Hay tres clases de logística inversa:
  - EPG: este tipo de devolución se realiza para envíos de importación relacionados con Correos e-commerce, entre determinados operadores postales del grupo EPG. La numeración de estos envíos comienza por CZ.
  - Envíos prerregistrados: LI, L3.
  - Envíos sin prerregistro: SN.

A continuación se detallan los **tres tipos de envíos de logística inversa**

#### • EPG paquetería e-commerce

- Los paquetes de devoluciones e-commerce de EPG empiezan todos por **CZ, continúan con 9 dígitos y terminan en ES.**

## Glosario

**DUA:** El documento único administrativo es un documento de obligado cumplimiento para cualquier importación o exportación con países que no pertenezcan a la Unión Europea. En este documento se recoge información vital sobre un envío y es el utilizado por aduanas para realizar el cálculo de los impuestos a liquidar.

## Glosario

**Grupo EPG (European Parcel Group):** Integrado por los principales operadores postales públicos europeos, con el objetivo de garantizar la máxima calidad en la expedición de envíos de paquetería internacional que tengan por origen y destino, respectivamente, dos de los países incluidos en el grupo.

- El envío debe estar prerregistrado en la modalidad de Paquete Postal Prioritario Internacional, si no es así, no se admitirá la devolución.

Se ha de tener en cuenta que:

- La fecha en la que se realiza la devolución deberá ser anterior o igual a 30 días desde la generación de la etiqueta (campo fecha y hora de emisión) y si no es así, no se admitirá la devolución; el sistema lo dará como envío caducado.
- El paquete deberá llevar pegada la etiqueta y el admisor deberá poder leer el código de barras de la parte superior izquierda, que es el código que debe quedar registrado como código de admisión.
- Una vez leído el código de barras, en la pantalla inicial en el campo Envíos prerregistrados, si todo es correcto, el sistema volcará la información preavisada de dicho paquete. En IRIS se puede modificar el campo peso e indicar el real en el momento de la admisión del paquete.
- Si el destino del paquete devuelto es un país de fuera de la Unión Europea, el paquete deberá ir acompañado del documento CN23 por duplicado y firmado por el cliente.
- No se deberá cobrar importe alguno al cliente que realiza la devolución.
- No se admitirán estos paquetes en las UAM.

- El tipo de franqueo que aplica es un pago diferido asociado a un contrato de Correos.
- Para estos paquetes no existe DUA y por lo tanto tampoco hay agrupación de envío para la exportación (DCA) ni el formulario de autorización para tramitar el DUA de exportación (DCAF).
- En caso de no estar informados sobre el contenido, se completarán los datos obligatorios para la admisión de la pestaña de «Contenido del envío».

Revisados los puntos anteriores y modificados si corresponde, se activará el botón Aceptar, que se deberá pulsar en ese momento. No subirá ningún importe a bolsa.

**NOTA: NUNCA** deberán cursarse sin darse de alta en IRIS. **No se admitirán devoluciones e-commerce EPG desde Canarias, Ceuta y Melilla;** el sistema no debe permitirlo y, en estos casos, mostrará un mensaje indicando «Las devoluciones de Paquetes E-commerce no se pueden realizar desde las Oficinas Nacionales de Canarias, Ceuta o Melilla».

### • Envíos prerregistrados L3/LI

El remitente de la logística Inversa podrá presentarse con el envío de esta categoría bajo las siguientes modalidades:

- Con etiqueta preimpresa.
- Sin etiqueta y con código de envío (LI.....XX o L3...XX) facilitado por el remitente. La impresión de la etiqueta se realiza en la oficina.
- Sin etiqueta y con referencia interna del cliente. La impresión de la etiqueta se realiza en la Oficina. El admisor registra en IRIS el código de envío o referencia interna de autorización para verificar que se dispone de información prerregistrada en el sistema y que esta se encuentra vigente, es decir, que no ha vencido el plazo informado por el cliente para la admisión del envío. El admisor procede a comprobar el acondicionamiento general de los envíos, estado, peso, dimensiones máximas y mínimas, claridad de la etiqueta y código de barras.

El sistema de admisión comprobará si en el prerregistro viene autorizado el uso de embalajes, en cuyo caso informará al admisor para que en este caso elija el embalaje permitido más apropiado al envío, y procede a marcar dicho tipo de embalaje en el envío para su posible facturación. En el caso de envíos destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, se comprobará que se presenta con la **documentación aduanera** necesaria correctamente cumplimentada. La existencia de información previa será requisito indispensable para la admisión de los envíos. En caso de que el prerregistro esté caducado, el propio sistema informará en el momento de la admisión de esta circunstancia.

### • Envíos sin prerregistro SN

Los envíos de logística inversa sin prerregistro siempre empiezan por **SN**. Al no estar prerregistrados, habrá que **introducir los datos en IRIS para proceder a su admisión**. Para estos envíos, siempre hay que acceder por el botón de «Logística Inversa». Cuando el cliente aporta los datos a grabar o el n.º de código de envío (en la etiqueta preimpresa), al introducirlo en IRIS, el sistema devolverá los datos de contrato y cliente. En cualquiera de los casos, habrá que cumplimentar todos los datos (pestaña de valores añadidos y datos de destinatario y remitente).

Permite la venta de embalajes asociados al producto y **siempre a cargo de un contrato**, por lo que nunca se cobrará al contado.

Una vez realizadas las comprobaciones de los datos que devuelve la aplicación, corregidos si es necesario y grabado el *e-mail* del cliente si este desea recibir el formulario de admisión por este medio, **se aceptará la admisión** y el sistema devolverá la imagen de la tableta digitalizadora para que el cliente firme la admisión. En el caso de que sean envíos L3, LI o SN, se puede imprimir la etiqueta si el cliente no la aporta o bien esta no se encuentra en perfectas condiciones.

**Firmada la admisión** en la tableta digitalizadora, la admisión queda realizada. Los envíos CZ deben circular siempre con la etiqueta que aporta el cliente, adherida al envío.

#### 7.6.4. Admisión de envíos pregrabados a través de la web de Correos

Para evitar rellenar el formulario o impreso en la oficina con los datos del remitente y destinatario, el cliente puede hacerlo *online* desde cualquier lugar y ahorrar tiempo cuando acude a su oficina de Correos. A continuación veremos:

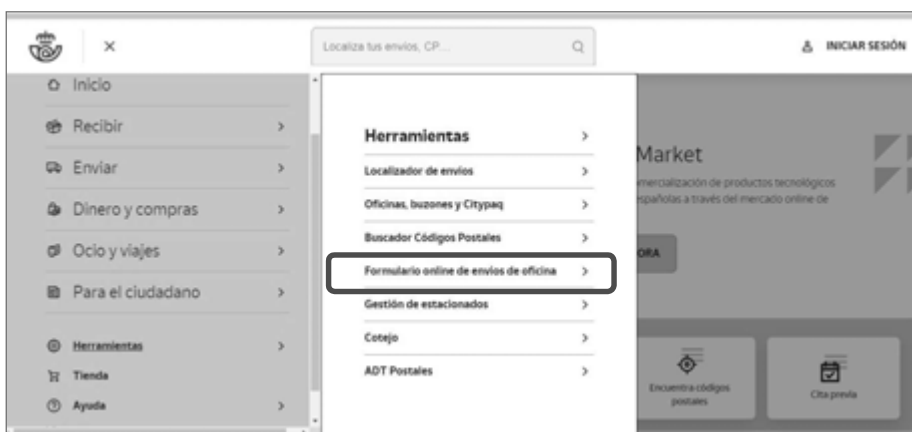
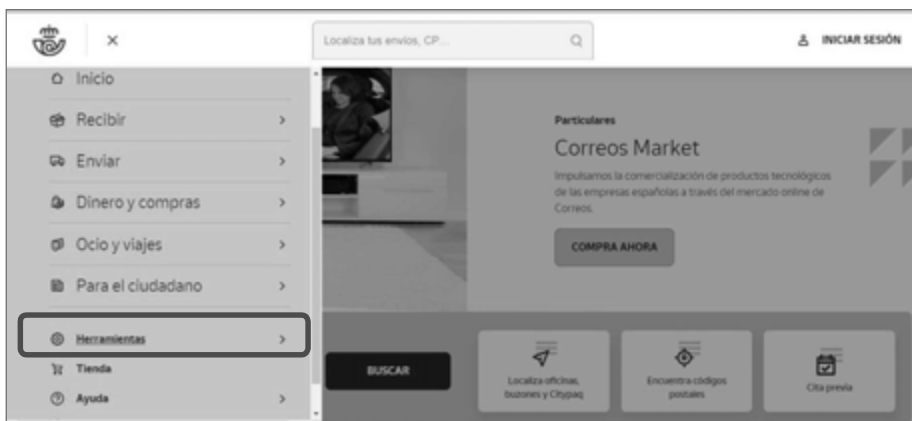
- Cómo rellenar previamente los datos por el cliente en el formulario *online*.
- Cómo hacer la admisión en la oficina.
- Conocer las peculiaridades del fax/bufofax.

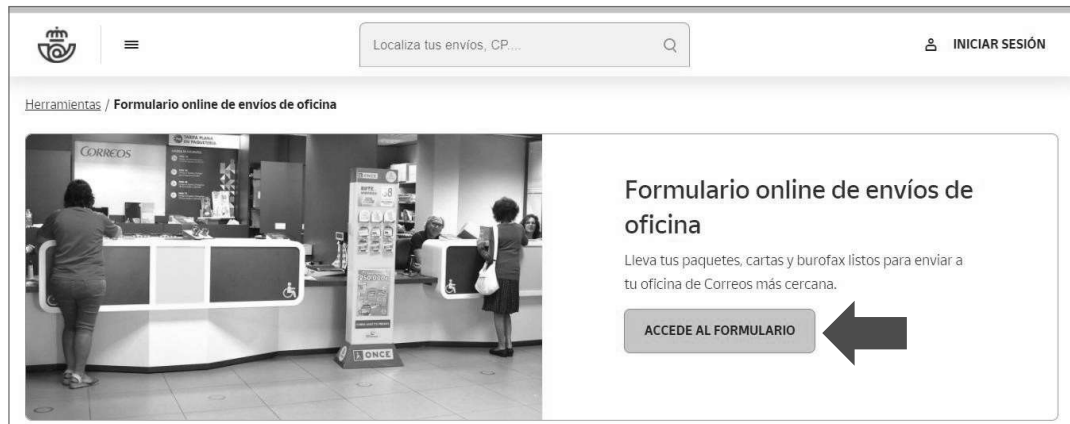


### A) Rellenar el formulario *online*

Previamente a la admisión en la oficina, el cliente grabará los datos del envío o de los envíos accediendo desde la web de Correos ([www.correos.es](http://www.correos.es)) en el menú de inicio a **Herramientas** > **Formulario *online* de envíos de Oficina** > **Accede al Formulario**.

A continuación mostramos los siguientes pasos:





## Glosario

### Verificación

**CAPTCHA:** Medida de seguridad conocida como pregunta-respuesta de autenticación que ayuda a proteger del spam y del descifrado de contraseñas mediante una simple prueba demostrando que se es humano y no un ordenador.

**Para acceder al formulario online**, habrá que introducir el DNI o DOI, y una vez introducido el identificador, se mostrarán dos opciones (además de la verificación CAPTCHA):

1. Podrán recuperarse los datos anteriormente grabados.
2. O utilizarse la opción de acceso por primera vez, si no se quieren reutilizar datos anteriores.

Tras pulsar en «Siguiente», aparecerá la página del formulario con los datos del Remitente y del Destinatario, los cuales deben ser completados en función de si se ha pedido recuperar datos previos o no.

Existe también la opción de grabar el teléfono del destinatario si lo que va a enviar el cliente es un Paq con entrega en oficina y quiere que le salten los SMS al destinatario cuando el envío llegue a la oficina de destino.

Otra opción es «Identifica tu envío», donde se puede incluir la referencia que se desee para identificar el envío en gestiones internas. Este número aparecerá en el resguardo de admisión en la celda «Dirección» (se pueden incluir letras y números hasta un total de 15 dígitos):

**Formulario online de envíos de oficina**

Introduce tu DNI o DOI (\*)

**Datos del remitente**  
Introduce los datos del remitente\*

Nombre (\*)  Apellidos (\*)

Nombre de vía (\*)  Número  Piso

Código Postal (\*)  Localidad (\*)  Provincia (\*)

Teléfono  Email

\*Estos datos pueden ser distintos al que se entrega en el envío en oficina  
Te aconsejamos que introduzcas el teléfono o email del remitente para que puedas recuperar sus datos en formularios futuros

**Datos del destinatario**  
Introduce los datos del destinatario\*

Introducir datos  Importar desde fichero

Nombre (\*)  Apellidos (\*)

Nombre de vía (\*)  Número  Piso

Código Postal (\*)  Localidad (\*)  Provincia (\*)

Pais (\*)  Teléfono

Incluye el teléfono del destinatario en tus envíos de paquetería, si eliges la modalidad de entrega en Oficina  Marcar destinatario como frecuente

**Identifica tu envío**

A continuación puedes identificar tus envíos incluidos en el presente formulario Online. Puedes introducir el número de expediente o una referencia de cliente que te ayude a identificarlo (máx. 15 caracteres)

**Condiciones de servicio**  
Acepte las condiciones de servicio

Aceptación de condiciones \*

He visto las restricciones que aplican al envío de mercancías peligrosas

Acuerdate de no enviar aerosoles o baterías de litio

Al completar los Datos del Destinatario, existe la opción de buscar «Destinatarios frecuentes»:

**Datos del destinatario**  
Introduce los datos del destinatario\*

Introducir datos  Importar desde fichero  Buscar destinatarios frecuentes

**Destinatarios frecuentes**

Selecciona en la lista los destinatarios que deseas incluir en el formulario M11 (máx. 25 destinatarios)

<input type="checkbox"/>	Nombre	Apellidos	Dirección
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			

Es importante que los destinatarios que se quieran elegir estén marcados, para después pulsar en «Incluir destinatarios seleccionados en formulario».

**Datos del destinatario**  
Introduce los datos del destinatario\*

Introducir datos  Importar desde fichero  Buscar destinatarios frecuentes

**Destinatarios frecuentes**  
Selecciona en la lista los destinatarios que deseas incluir en el formulario M11 (máx. 25 destinatarios)

<input checked="" type="checkbox"/>	Nombre	Apellidos	Dirección
<input checked="" type="checkbox"/>			
<input checked="" type="checkbox"/>			
<input checked="" type="checkbox"/>			

Eliminar destinatarios frecuentes seleccionados

Será necesario aceptar las condiciones de servicio antes de pulsar en «Siguiente»:

**Datos del destinatario**  
Introduce los datos del destinatario\*

Introducir datos  Importar desde fichero  Buscar destinatarios frecuentes

**Destinatarios frecuentes**  
Selecciona en la lista los destinatarios que deseas incluir en el formulario M11 (máx. 22 destinatarios)

No hay más destinatarios frecuentes registrados para el DNI / DOI

**Condiciones de servicio**  
Aceptación de condiciones \*

Renuncia a cesión de datos

He visto las restricciones que aplican al envío de mercancías peligrosas

Acuerdate de no enviar aerosoles o baterías de litio

Aparecerá una pantalla donde se muestran los destinatarios elegidos con la posibilidad de modificar o eliminar si se observa algún error:

Ya tenemos los datos necesarios para este envío.

**Lista de Destinatarios**  
Estos son los destinatarios introducidos hasta el momento

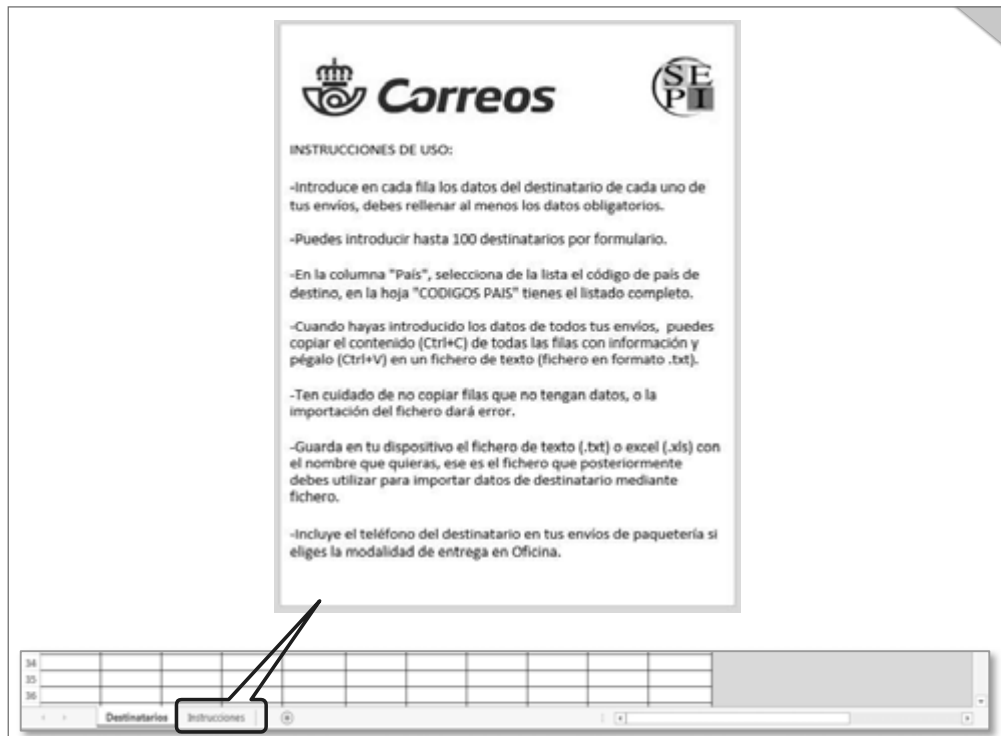
Nombre	Apellidos	Dirección		
			<input type="button" value="Modificar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>
			<input type="button" value="Modificar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>
			<input type="button" value="Modificar"/>	<input type="button" value="Eliminar"/>

- Si se marca «Modificar», el sistema retorna a la pantalla anterior para modificar el dato necesario.
- Si se marca «Eliminar», aparece el siguiente mensaje de confirmación, de manera que haciendo clic en «Siguiente» se elimina el registro.

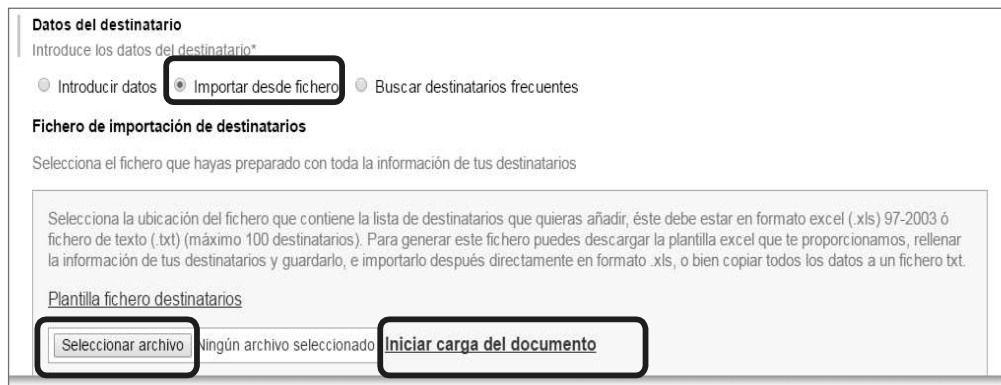


Para importar destinatarios desde un fichero, se pulsará en «Plantilla fichero destinatarios»; con ello se abrirá una plantilla de Excel y unas instrucciones de uso en la segunda hoja del fichero Excel.

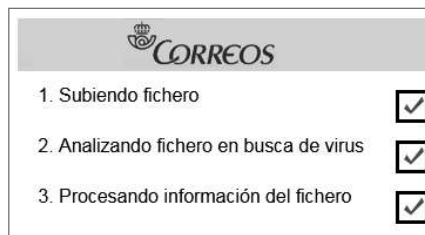




Cuando ya esté creado ese fichero en Excel, para futuras ocasiones solo será necesario cargarlo directamente, marcando: **Importar desde fichero > Seleccionar archivo > Iniciar la carga del documento.**



Una vez cargado con éxito, deberá aparecer el siguiente mensaje de procesamiento en marcha:



Por el contrario, si hubiera algún error, se mostrará en la pantalla:

Selecciona el documento en formato TXT (máx. 25 destinatarios) con la lista de destinatarios. Si lo necesitas, puedes utilizar esta plantilla para rellenar los datos de los destinatarios y después copiarlos a un fichero de texto (.txt)

Plantilla fichero destinatarios

No se ha seleccionado ningún archivo.

En el fichero se han encontrado 0 destinatarios correctos y 2 erróneos tal y como se muestra a continuación. En total se importarán 0 destinatarios correctos. Datos incorrectos:

- Destinatario 1:El Nombre tiene un tamaño máximo de 50 caracteres
- Destinatario 1:Debes introducir los Apellidos
- Destinatario 1:Debes introducir el Nombre de Via
- Destinatario 1:Debes introducir el Código Postal
- Destinatario 1:Debes introducir la Localidad
- Destinatario 1:Debes seleccionar el País
- Destinatario 2:El Nombre tiene un tamaño máximo de 50 caracteres
- Destinatario 2:Debes introducir los Apellidos
- Destinatario 2:Debes introducir el Nombre de Via
- Destinatario 2:Debes introducir el Código Postal
- Destinatario 2:Debes introducir la Localidad
- Destinatario 2:Debes seleccionar el País

Una vez completado el proceso anterior y aceptadas las condiciones, es necesario **Generar código de admisión**.

Condiciones de servicio

Acepte las condiciones de servicio

Aceptación de condiciones \*

Renuncia a cesión de datos

He visto las restricciones que aplican al envío de mercancías peligrosas

Acuerdate de no enviar aerosoles o baterías de litio

1 2 3 4

Cuando se recuperan en IRIS, los datos de los clientes aparecen ordenados por código postal de menor a mayor y, dentro del mismo código postal, por orden alfabético de primer apellido. Es importante que el cliente lleve los envíos ordenados de esta forma para facilitar el proceso de admisión en la oficina.

Para **recibir el código de admisión**, se deberá seleccionar en la siguiente pantalla la modalidad de elección.

¿Cómo quieres recibir el código de admisión?

Móvil

Email

Impreso

1 2 3 4

Es necesario pulsar «Generar código de admisión» y no dar por finalizada el alta en esta pantalla. Siempre se generará el número comenzando por **FO**:

### B) Admisión en oficina de los envíos pregrabados en la web de Correos

El objetivo de este apartado es guiar al usuario en la admisión de envíos por la pestaña de datos pregrabados.

**IMPORTANTE:** Los envíos que se admitan por esta opción son de pago en oficina, no aplican para clientes de contrato (franqueo pagado o máquina).



### ¿Qué envíos se pueden admitir por datos pregrabados?

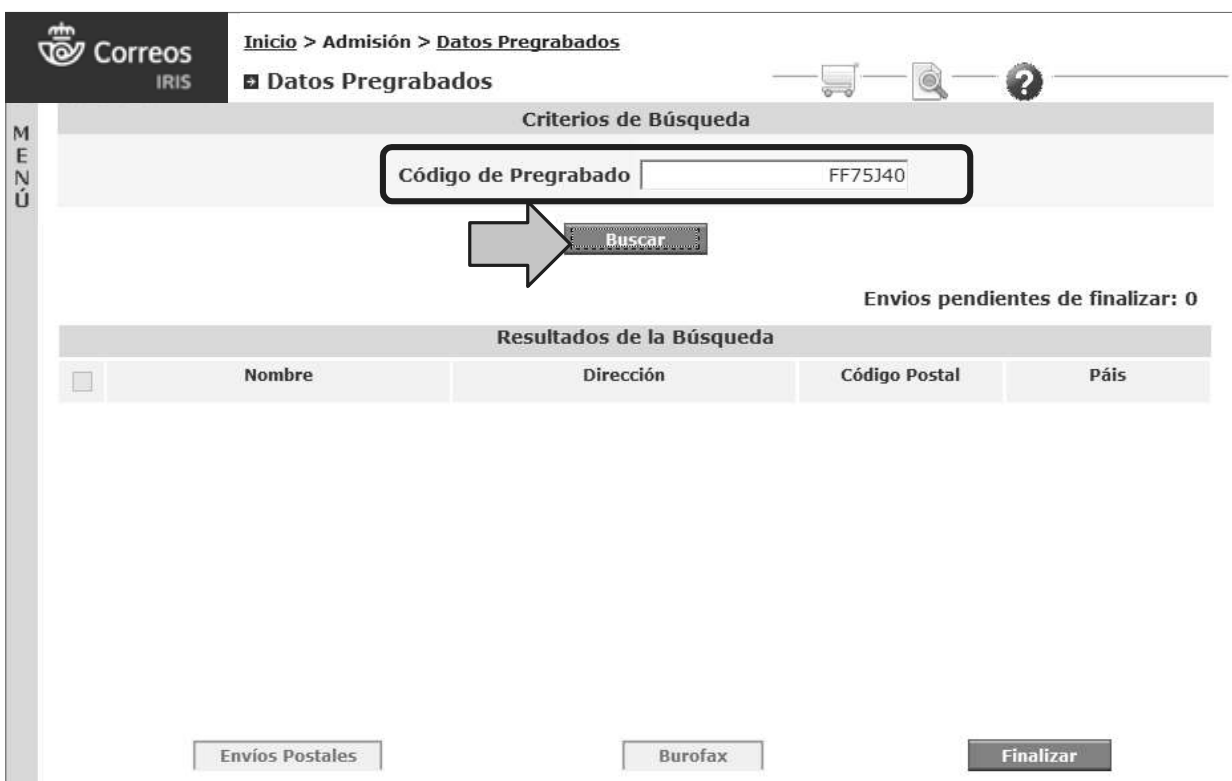
En la pestaña de «Datos Pregrabados» se pueden admitir **envíos postales y burofax/fax**, siempre que el cliente haya pregrabado los datos en la web de Correos y aporte el código que se le envía por *e-mail* o SMS.

### Admisión de envíos postales

En el **menú de Admisión, se seleccionará «Datos Pregrabados»** y en el campo código de pregrabado se informará el código que aporta el cliente y que ha obtenido de la web de Correos:



Una vez introducido, se tabulará y se aceptará o bien se pulsará sobre «Buscar»:



Aparecerán los destinatarios que haya grabado el cliente, ordenados por código postal:

The screenshot shows the 'Correos IRIS' interface. At the top, there is a header with the logo and 'Datos Pregrabados'. Below this is a section titled 'Criterios de Búsqueda' with a text input field for 'Código de Pregrabado' containing the value 'FF75J40' and a 'Buscar' button. To the right of the search bar, there are icons for a cart, a magnifying glass, and a question mark. Below the search bar, it says 'Envíos pendientes de finalizar: 0'. The main area is titled 'Resultados de la Búsqueda' and contains a table with the following columns: 'Nombre', 'Dirección', 'Código Postal', and 'País'. There are several rows in the table, each with a checkbox on the left. The table is currently empty of data.

Al seleccionar los destinos, se habilitan los botones de «Envíos Postales» y «Burofax». Se seleccionarán los que se desea enviar y se pulsará sobre «Envíos Postales»:

- Aquí se elegirán los valores añadidos con los que el cliente desee que se cursen sus envíos.

This screenshot shows the same interface as the previous one, but with search results. The 'Código de Pregrabado' field now contains 'FF75J40'. The table 'Resultados de la Búsqueda' has several rows. The first four rows have their checkboxes checked. The last row is highlighted and contains the following data: 'DOMINGO RODELGO', '28530', and 'ES'. Below the table, there are three buttons: 'Envíos Postales', 'Burofax', and 'Finalizar'. A large grey arrow points to the 'Envíos Postales' button, which is also highlighted with a black box.

Al pulsar en «Envíos Postales», el sistema llevará a la pantalla de envíos postales; se colocará un envío en la báscula y se capturará su peso. El sistema capturará el código postal del primer registro seleccionado, se pulsará el botón de mercancías peligrosas según corresponda: «S» o «N» y se activarán los productos que pueden admitirse: en este ejemplo, «carta certificada»:

IRIS muestra el frontal de admisión de carta certificada, y en la pestaña de **Características del envío** se encuentra lo siguiente:

- Aparece activado por defecto y sin posibilidad de desactivar «Digitalización».
- No se puede elegir «e-mail» como forma de envío del formulario; es necesario elegir esta opción al finalizar la admisión.
- Según el peso de la carta, aparecerá activada etiqueta pequeña o grande; se podrá elegir la etiqueta grande aunque el peso sea inferior a 250 g.
- También aparecerá el número de los envíos pendientes de admitir en la parte inferior izquierda.
- Ya se podría pulsar aceptar y admitir el primer envío, pero no deberá hacerse hasta que se pulse sobre la pestaña «Datos destinatario/remitente» para comprobar que los datos que aparecen se corresponden con los de la carta a admitir: entonces sí se puede pulsar «Aceptar» e IRIS lanza la etiqueta del envío por la impresora de etiquetas.

Una vez admitida la primera carta, el sistema presentará los datos de la segunda, en la que se ha de repetir el proceso de la anterior.

Si en la primera carta se han seleccionado valores añadidos, el sistema los conserva para las siguientes, se pueden modificar en cualquier momento antes de la admisión de la

Inicio > Admisión > Datos Pregrabados

**Carta certificada**

Características envío | Datos destinatario/remitente | Contenido del envío

**Peso:** 24 gr

**Ámbito:** Península y Baleares

**CP Destino:** 28270  Fijar CP

**País:** ESP  ESPAÑA

Urbano  Interurbano

¿Tiene Mercancías Peligrosas?  
 S  N

No normalizado  Notificación

Aviso de recibo  Prepagado

Notificación Judicial

Valor declarado  PEE

Reembolso  Fijar importe

Ref. M11A

Imprimir etiqueta  
 Pequeña  Grande

Etiquetadora  Imp. Laser

Firma Digital  
 Digitalización  Email

Sobre tarifa plana

Admisión múltiple | Admisión unitaria | Validación

Admisión múltiple

Validar M11A  
 Relación

Importe		Franqueo inicial unitario	
Nº envíos	1		
Precio base	3,25		0,00
Aviso de recibo	0,00		
Notificación	0,00		
Reembolso	0,00	Falta franqueo	3,25
Valor declarado	0,00	<b>Total a pagar</b>	<b>3,25</b>
<b>Total</b>	<b>3,25</b>		

1 de 4

**Servicios Relacionados**

- Confirmación Autorización DUA
- Alta agrupación EAI

**Últimos Servicios**

- Envíos Postales
- Envíos Postales
- Apertura de caja

**Cliente Tarjeta**

**Total Bolsa**

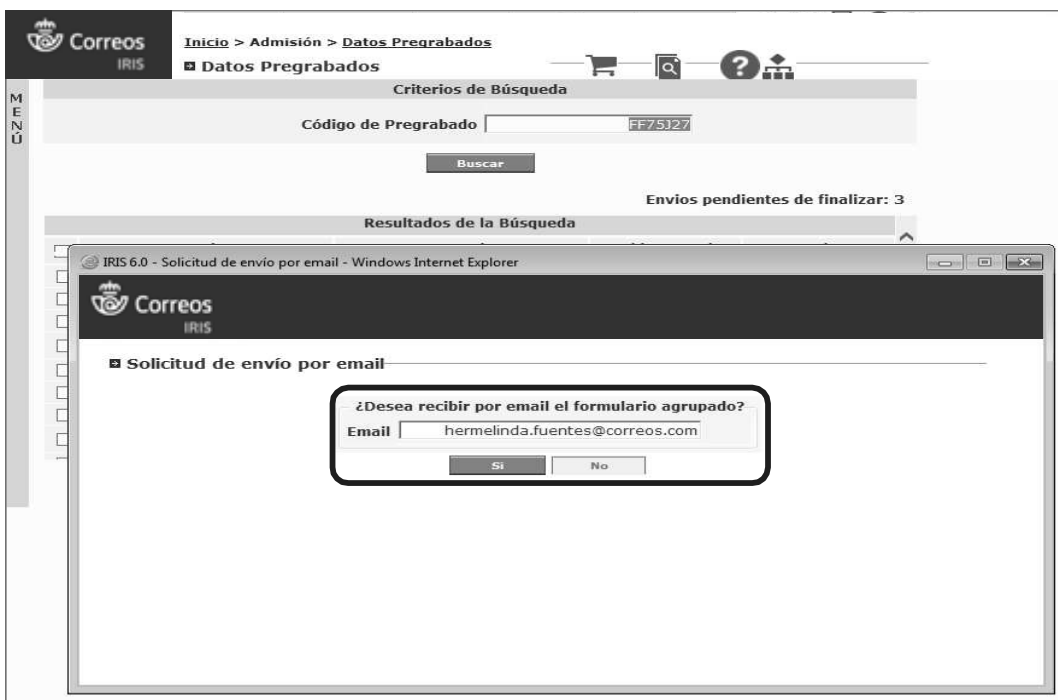
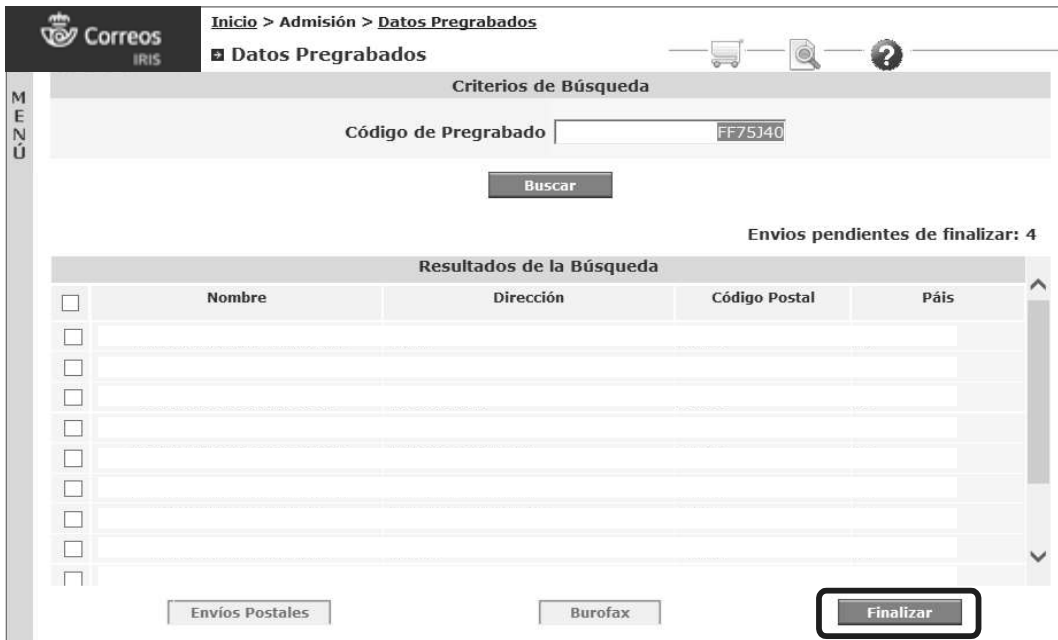
siguiente. Hasta terminar la admisión de los envíos seleccionados, con cada uno se ha de repetir el mismo proceso.

Al pulsar «Aceptar» en el último destino de la selección, IRIS regresa al listado de datos pregrabados donde ya no figuran los admitidos y se pueden seleccionar y seguir admitiendo más envíos hasta utilizar todos los destinos del listado, o finalizar la admisión con los envíos que aporta el cliente. Para salir de la pantalla y dar por terminada la admisión habrá que pulsar en «Finalizar».

No es necesario terminar todos los envíos en una sola admisión, puede ocurrir que el cliente haya grabado más envíos de los que aporta en esta visita y dejar el resto para próximas visitas, sabiendo que el código que ha generado tiene una caducidad de 15 días.

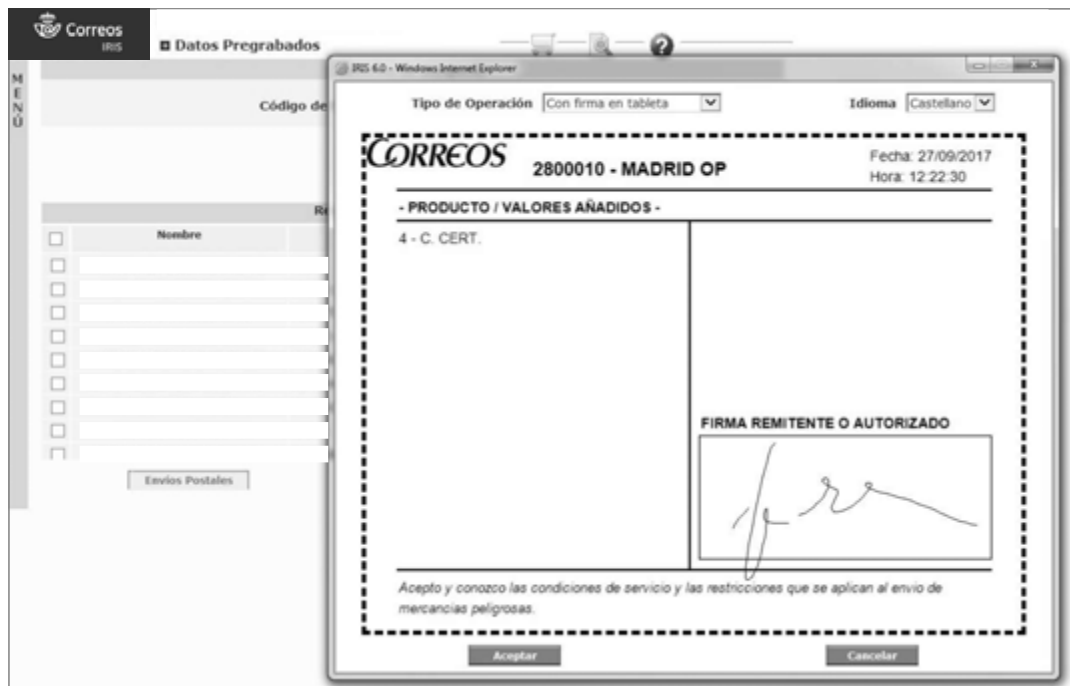
Cuando se quiera terminar la admisión, se generará la relación de envíos admitidos y se cobrará la caja, se pulsará sobre «Finalizar». Aparecerá una pantalla indicando si el cliente desea recibir la solicitud por *e-mail*, con dos posibilidades:

1. Marcar la opción «No» para la impresión del formulario en la oficina.
2. Introducir una dirección de correo electrónico y marcar la opción «Sí». De esta forma, el cliente recibirá el formulario en su *e-mail* y no se imprimirá en la oficina.



A continuación, se solicitará y recogerá la firma del cliente y se pulsará en «Aceptar».

Cada vez que se seleccione una serie de envíos postales, deberán ser de la misma clase: Cartas Certificadas, Cartas Urgentes, Paq Estándar, etc. Si el cliente trae varias clases de envíos, se irán seleccionando del listado.



Se generará un formulario agrupado con todos los envíos admitidos que se imprimirá por la impresora multifunción o se enviará por *e-mail*.

En el formulario aparecerán los datos de todos los envíos, número, peso, valores añadidos, importe y, como dato nuevo, el «código» que se corresponde con el código que aporta el cliente.

Si el cliente, al grabar sus envíos, ha incluido un número de referencia a alguno, o a todos ellos, también aparecerá en el formulario, en la última línea de la celda de dirección.

 		RELACIÓN DE ENVÍOS REGISTRADOS					
Oficina de:	2872504 - MADRID SUC 12	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Remitente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> </tr> </tbody> </table>				Remitente	
Remitente							
Fecha / Hora:	06/09/2019 09:41:55						
Envíos admitidos:	1						
Importe Total:	53,56						
Código:	FODK41J13						
<b>Recogido por distribución</b>		Firma Remitente o Autorizado <small>Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías peligrosas</small>					
ENVIO	NOMBRE Y APELLIDOS - DIRECCIÓN	PRODUCTO *	PESO GR.	VALORES	IMPOR.		
CP453059602ES	PRUEBA PRUEBA BALARGA PARA VER QUI PASA CALLE NUEVA DONDE TERMINA LA TIERRA 5 3ªA 16370 SAN FRANCISCO - ESTADOS UNIDOS 887654321WWW	PAQUETE INTERNACIONAL STANDARD	218,00		53,56		

**NOTA:** En realidad, la admisión de varios envíos no cambia respecto de las admisiones de envíos unitarios, ya que la aplicación se comporta como en una admisión unitaria. La ventaja es que se tienen los datos de los envíos ya grabados.

Esta opción es muy ventajosa para clientes de pago en oficina que traen envíos con relación y que ellos mismos preparan de forma manual.

### C) Admisión de burofax/fax

Cuando los envíos a admitir son burofaxes, se pulsará el botón de «Burofax» y el resto de la admisión será como una admisión múltiple de burofax, solo que con los datos ya grabados y al terminar el último burofax seleccionado, la aplicación regresará a la pantalla de códigos para pulsar en «Finalizar» y que se generen los resguardos de admisión y condicionado. Como paso final, se cobrará en caja.

Es necesario recordar que esta operativa solo se puede utilizar con clientes de pago en oficina.

### Dónde localizar el formulario de admisión

Una vez terminado todo el proceso de admisión, se ha de recordar siempre pulsar el botón de «Finalizar» para que se desencadene el proceso de impresión del formulario o envío por *e-mail*.

Inicio > Admisión > Datos Pregrabados

**Datos Pregrabados**

Criterios de Búsqueda

Código de Pregrabado

Buscar

Envíos pendientes de finalizar: 4

Resultados de la Búsqueda

	Nombre	Dirección	Código Postal	País
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Envíos Postales      Burofax      Finalizar

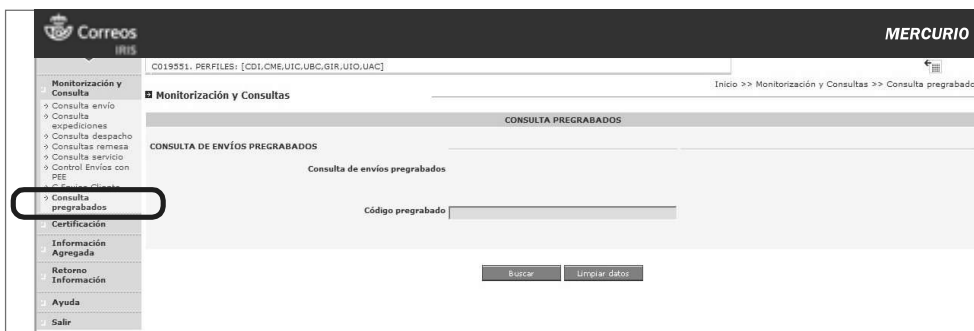
Si se quiere recuperar el formulario, se puede hacer de varias formas, en IRIS o en Mercurio:

- **En IRIS por «Mantenimiento»**

Cuando aún se tienen los envíos en la oficina, a través del menú de **Gestión de IRIS > Mantenimiento > Certificados**: al seleccionar uno de ellos, y una vez en pantalla, se pulsará para imprimir el formulario con todos los envíos.

- **En Mercurio por «Consulta pregrabados»**

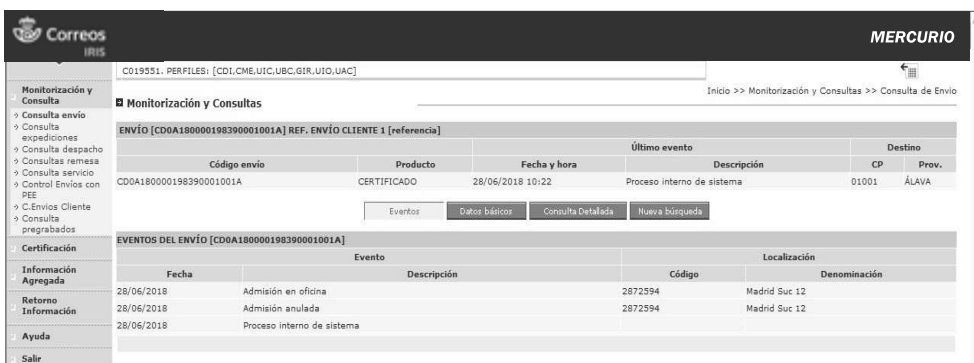
Al entrar en la aplicación Mercurio (no en el localizador de envíos), se pulsará en «Consulta pregrabados»:



Se introducirá el código que ha traído el cliente en el campo habilitado para ello, se pulsará en «Buscar» y aparecerá toda la información que hay sobre ese código:

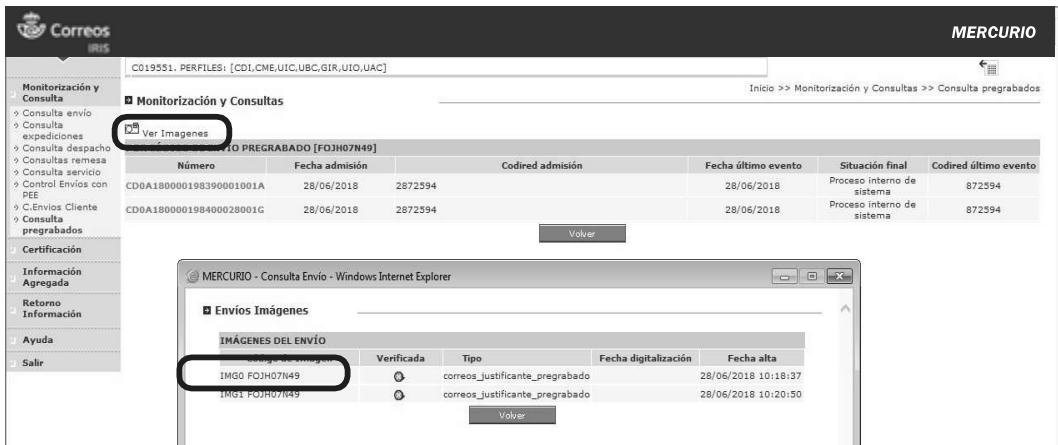


Si se pulsa en el número de envío, aparecerá la trazabilidad de dicho envío:



En la parte de arriba, si se pulsa donde indica ver imágenes, aparecerá otro mensaje, que deberá también pulsarse:





Y en el mensaje que devuelve el sistema se pulsará en abrir:



Y aparecerá la imagen del formulario o formularios según se hayan admitido todos los envíos en una sola admisión o en varias. Este formulario podrá imprimirse.



### 7.6.5. Admisión de pregrabados a través de Servicio sin Espera

El «**Servicio Sin Espera**» permite al cliente **presentar sus envíos en la Oficina, previa grabación de los destinos en Mi Oficina**, siendo atendidos de forma prioritaria y sin tener que esperar a que se realice la admisión, ya que se tratarán internamente sin necesidad de que el cliente esté presente.

#### A) Requisitos previos

Para acceder a este servicio, el cliente deberá cumplir con las siguientes premisas:

1. Ser un cliente de tarjeta Más Cerca.
2. Tener activado el *check*: «Servicio Sin Espera» en el sistema de gestión de tarjetas del cliente (SGTC).
3. Estar registrado en Mi Oficina como usuario y tener la Tarjeta Más Cerca asociada a sus datos.
4. Disponer de saldo suficiente en la tarjeta para realizar los envíos. La facturación se le cargará en la tarjeta cliente Más Cerca.

Se pueden dar los siguientes supuestos:

#### El cliente no dispone de Tarjeta Más Cerca

Los clientes que no disponen de este contrato deberán solicitar en su oficina el alta de esta tarjeta, la oficina llevará a cabo el alta de cliente en el sistema de gestión de tarjetas y

se deberá marcar el *check* «Servicio Sin Espera».

En el contrato se informa al cliente de las condiciones del servicio.

#### El cliente dispone de Tarjeta Más Cerca

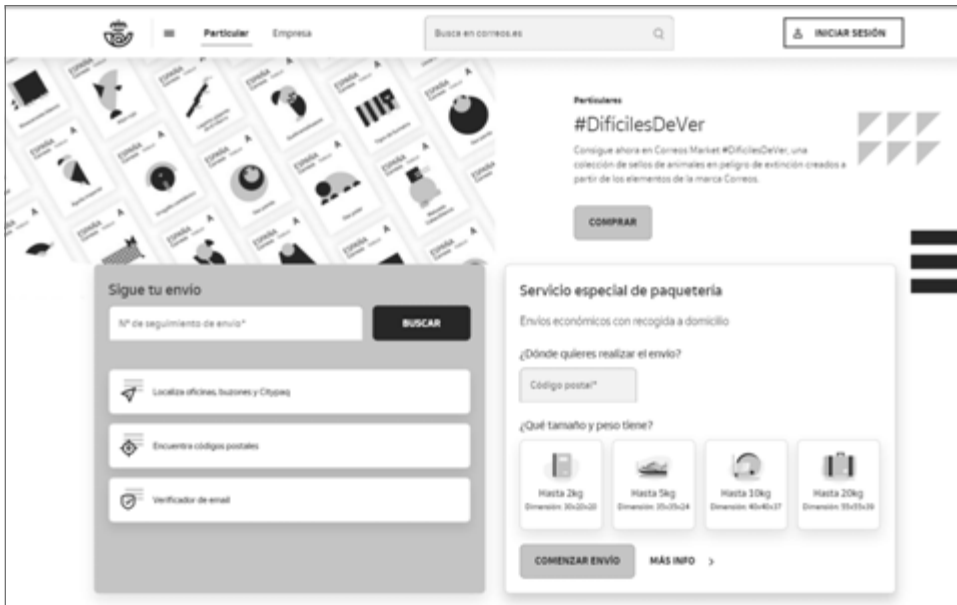
Para **activar servicio en SGTC**, el empleado de la oficina deberá modificar el contrato y activar el *check* «Servicio Sin Espera». El sistema imprimirá un anexo al contrato con las nuevas condiciones.

## Glosario

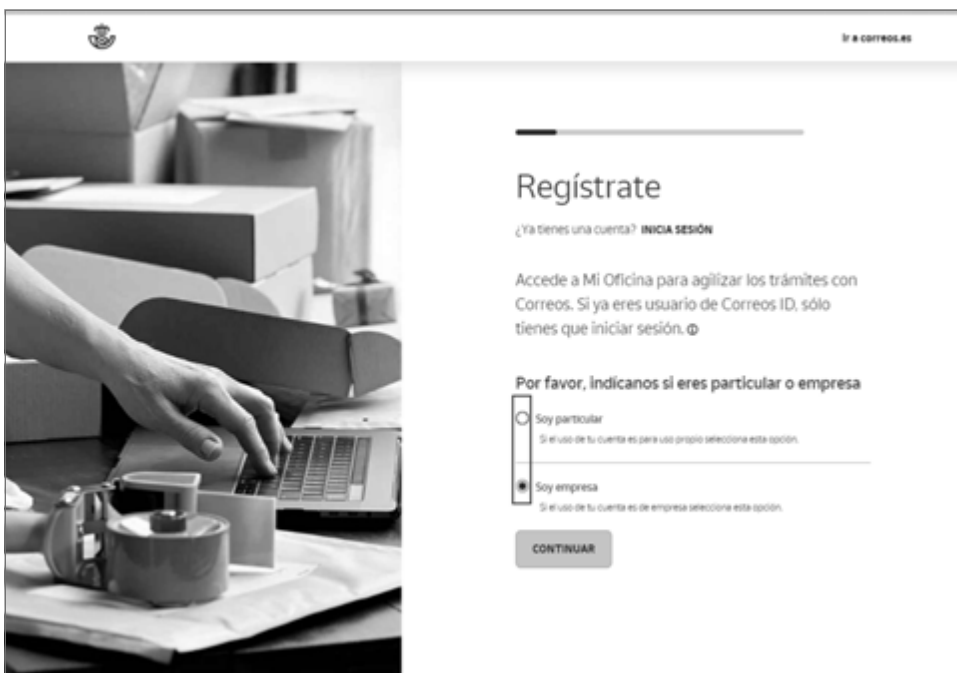
**SGTC:** Sistema de Gestión de Tarjetas del Cliente.

### El cliente no está registrado en Mi Oficina

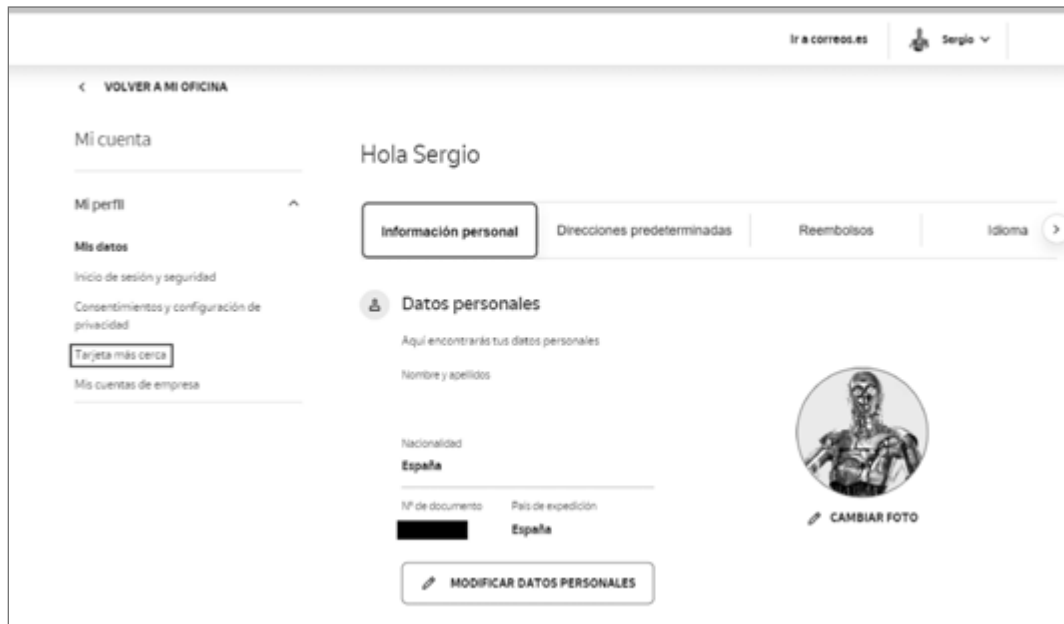
Para **dar de alta a un usuario en Mi Oficina**, el cliente además de proporcionar los datos personales requeridos, deberá **informar del número de su Tarjeta Más Cerca** para asociarla a su usuario.



El cliente se tendrá que registrar en Mi Oficina:



Deberá acceder a Mi Perfil y encontrar el apartado de Tarjeta Más Cerca:



Añadiendo su número de tarjeta y el móvil asociado, solo tendrá que verificar su móvil y podrá acceder a los servicios relacionados a su tarjeta.



## El cliente está registrado en Mi Oficina

En caso de que ya sea usuario, el cliente solo deberá **vincular su tarjeta a sus datos personales**.

Para ello, deberá acceder a la web de Correos ([www.correos.es](http://www.correos.es)) y pulsar sobre «INICIAR SESIÓN». Una vez validado el usuario, en el apartado «Tarjeta Más Cerca», activará el *checkbox* «Deseo asociar una Tarjeta Más Cerca a mis datos personales», informará del número de tarjeta en el campo habilitado y pulsará sobre «VALIDAR».

El sistema enviará un SMS al móvil con una clave para que el usuario la introduzca en el sistema y así valide el acceso.

### B) Pregrabación del envío

El cliente, una vez que dispone de un usuario en Mi Oficina y su Tarjeta Más Cerca asociada, puede comenzar a **dar de alta los envíos que va a depositar en la oficina**, de igual forma que hace en la actualidad con los pregrabados. La diferencia es que debe identificarse y que, al finalizar la remesa, **el sistema generará un código que comienza por DG en lugar del habitual FO/FA**.

1. El cliente accederá al formulario *online* en la web de Correos: [www.correos.es](http://www.correos.es) y deberá navegar hasta acceder al formulario *online*: **Otros servicios > Herramientas > Hazlo tú mismo > Formulario *online* para envíos de oficina**, y pulsar sobre «Accede al formulario».
2. Si el cliente no desea generar una remesa por «Servicio Sin Espera», podrá seguir usando el formulario *online* habitual. Bastará con no iniciar sesión y podrá acceder directamente al formulario *online* tradicional. Si por el contrario desea generar un código «Servicio Sin Espera», deberá pulsar en «Identifícate» antes de acceder al formulario e introducir usuario y contraseña de Mi Oficina.
3. Introducirá DNI, *e-mail* o teléfono, marcará el CAPTCHA y pulsará «Siguiente».
4. Introducirá los destinatarios unitariamente o cargará la plantilla de Excel disponible.
5. Aparecerá una pantalla con la información de los envíos dados de alta.
6. El usuario elegirá cómo recibir el código de admisión: por móvil, *e-mail* o impreso.
7. El sistema enviará el código que comenzará por las letras **DG** y que el cliente deberá presentar en la oficina. Este código estará activo durante 15 días naturales desde su emisión; pasado este plazo, será anulado y no podrá utilizarse.

Este es el código para tus envíos  
DG001HDHR

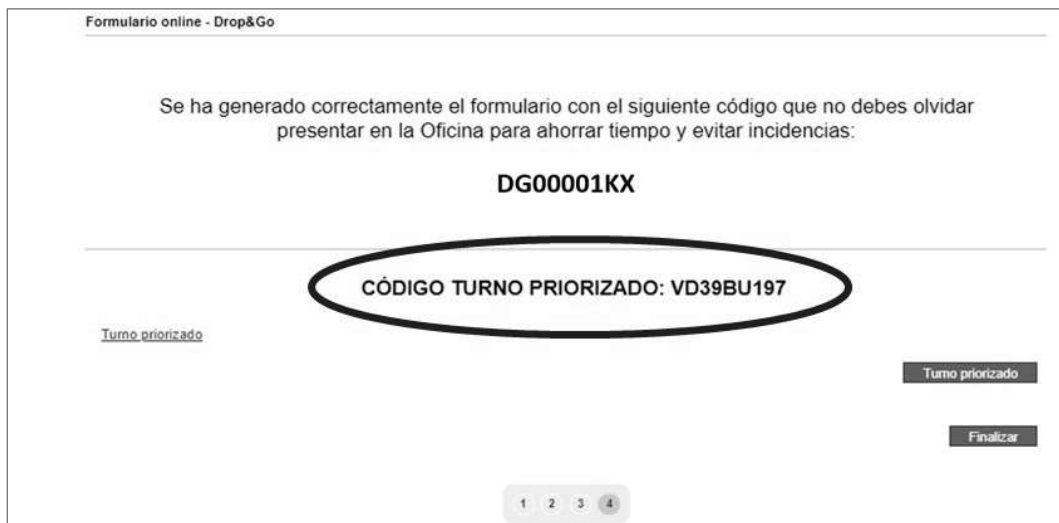
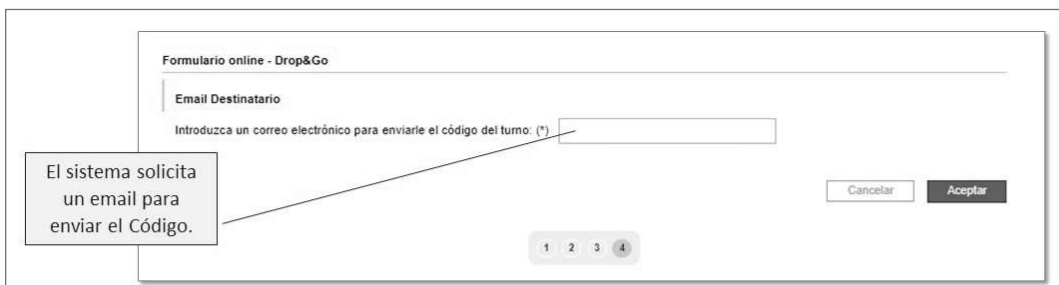
### C) Selección de turno priorizado en el sistema de gestor de turnos Quenda

Una de las grandes ventajas que tiene el cliente que utiliza este servicio es disponer de turno priorizado en la red de oficinas.

Una vez finalizada la grabación y obtenido el código para realizar los envíos, al cliente se le muestra la opción de pulsar sobre el botón «Turno priorizado», para obtener un código que debe introducir en el gestor de turnos de la oficina, en caso de que la oficina disponga de él. Con este servicio, el cliente será atendido con prioridad en sus trámites en la oficina.

Al pulsar sobre «Turno priorizado», el sistema solicitará un *e-mail* para el **código de turno prioritario**. Una vez informado el *e-mail* y pulsado «Aceptar», el sistema generará un código de turno priorizado, que estará activo durante siete días naturales desde su emisión; transcurrido este periodo, el cliente no podrá utilizar el código de atención priorizada y será atendido por el turno ordinario del gestor de turnos.

**NOTA:** El uso del «Turno priorizado» únicamente es válido en las oficinas que disponen del sistema de gestor de turnos (Quenda).



**Cuando el cliente llegue a la oficina**, lo primero que deberá hacer es **introducir el código de turno priorizado en el gestor de turnos**; seguidamente, elegir el servicio que va a realizar, en este caso «ENVIAR», y esperar a ser llamado. Será llamado por el gestor de turnos con prioridad a otros clientes que hayan accedido con anterioridad a la Oficina, solicitando el mismo servicio.

En la ventanilla únicamente tendrá que presentar el código facilitado para realizar los envíos del Formulario *Online*, que comienza por DG, junto a los envíos postales o burofax que quiera enviar.

#### D) Admitir el preregistro con envío priorizado (Selección de turno priorizado en el sistema de gestor de turnos Quenda)

El acceso desde IRIS es el mismo que actualmente se usa para los datos pregrabados. Desde el menú de admisión se pulsará en «Datos Pregrabados» y se introducirá el **código** que facilita el cliente (DGXXXXXX). IRIS comprueba que se cumplen las condiciones para la admisión de los envíos.

Las imágenes muestran el flujo de trabajo en el sistema IRIS:

- 1. Pantalla de inicio con el menú de gestión. Una flecha roja apunta a «Datos Pregrabados».
- 2. Pantalla de «Datos Pregrabados» con el campo «Código de Pregrabado/Albarán Drop & Go» que contiene el código «DG001HDKA» circulado.
- 3. Pantalla de validación de Drop & Go que muestra:
  - Cliente / Tarjeta: ✓
  - Contrato Drop and Go: ✓
  - Saldo Tarjeta Cliente: 20,0
  - Botón «Aceptar»

#### Información al cliente y admisión de envíos de forma presencial

Si al leer el código del Sistema de Gestión de Tarjeta Cliente (SGTC) responde negativamente a la consulta, IRIS no dejará continuar el proceso y mostrará el siguiente mensaje:

- **ERROR EN RELACIÓN DOI/NO TARJETA:** «El número de documento y Tarjeta no son correctos. Informe al cliente que no se puede realizar la operación».
- **ERROR EN ALTA EN CONTRATO:** «El cliente no está dado de alta con el servicio sin esperas. Informe al cliente que no se puede realizar la operación».

También puede ocurrir que IRIS no reconozca el código que aporta el cliente o que este haya superado el plazo de vigencia y se encuentre caducado. En estos casos, IRIS lanza



un mensaje al empleado informándole del motivo del rechazo del código. Se informará al cliente de que la admisión por el servicio no puede realizarse y en ambos casos la atención deberá ser presencial.

Si al leer el código SGTC es correcto, se seleccionarán los productos, valores añadidos y se generará albarán (Atención al público).

Tras la validación correcta se mostrará una pantalla con todos los envíos pregrabados por el cliente en la Oficina Virtual. Se seleccionarán los envíos que sean un mismo producto y con los que se va a trabajar (el cliente puede presentar una remesa incompleta) y se pulsará sobre «Nuevo albarán».

A continuación se **seleccionará en «Producto»**, primero la familia del producto, a elegir entre tres, y una vez elegida la familia, el producto en cuestión:

#### 1. BUROFAX

- Premium.
- Premium Plus.

#### 2. CARTA CERTIFICADA

- Carta Certificada.
- Carta Certificada Urgente.
- Carta Certificada Internacional.
- Carta Urgente Certificada Internacional.

#### 3. PAQUETERÍA

- Paquete Light.
- Paquete Azul.
- Paquete Premium.
- Paquete Estándar.
- Paquete Premium Internacional.
- Paquete Internacional Económico.
- Paquete Estándar Internacional.

Por último, se seleccionarán **los valores añadidos** y se pulsará **«Aceptar»**.

El **albarán** pasará a la parte inferior de la pantalla en estado **«Temporal»**. Se tiene que hacer esto con los diferentes productos que presente el cliente. Una vez que se tienen los productos asociados al albarán, se pulsará sobre «Firmar y cerrar albaranes». En este punto se solicitará la firma del cliente en la tableta y se le preguntará cómo quiere recibir el albarán: impreso o por *e-mail*.

Se despedirá al cliente. A partir de esta recepción de envíos ya no es necesario que esté presente para la admisión.

**Envíos pendientes de admitir: 0**

	Nombre	Dirección	Código Postal	País
<input checked="" type="checkbox"/>	PRUEBA1 PRUEBA1	PRUEBA	28018	ES
<input checked="" type="checkbox"/>	PRUEBA2 PRUEBA2	PRUEBA	28019	ES
<input checked="" type="checkbox"/>	PRUEBA3 PRUEBA3	PRUEBA	28020	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA4 PRUEBA4	PRUEBA	28021	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA5 PRUEBA5	PRUEBA	28022	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA6 PRUEBA6	PRUEBA	28023	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA7 PRUEBA7	PRUEBA	28024	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA8 PRUEBA8	PRUEBA	28025	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA9 PRUEBA9	PRUEBA	28026	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA10 PRUEBA10	PRUEBA	28027	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA11 PRUEBA11	PRUEBA	28028	PT

**Listado de albaranes**

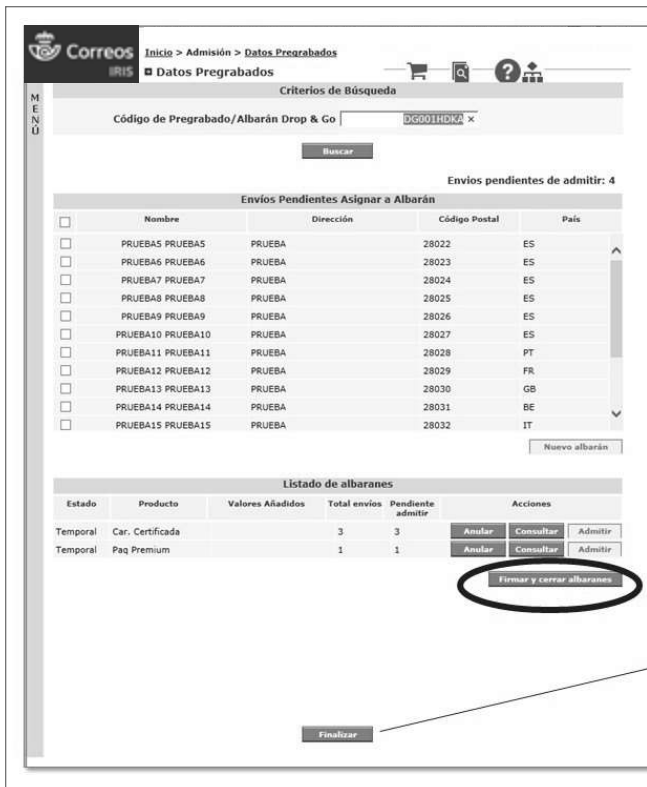
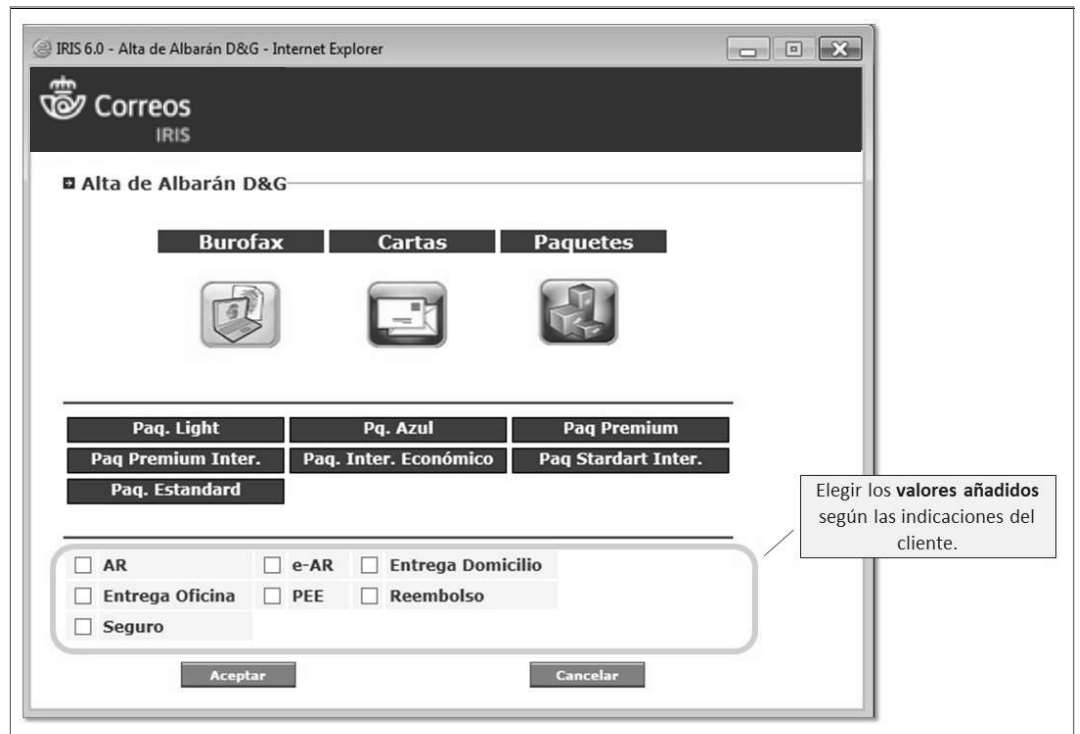
Estado	Producto	Valores Añadidos	Total envíos	Pendiente admitir	Acciones
Firmar y cerrar albaranes					

**Alta de Albarán D&G**

Primero elegir familia de productos y después seleccionar el Producto.

Paq. Light    Paq. Azul    Paq. Premium  
 Paq. Premium Inter.    Paq. Inter. Económico    Paq. Stardart Inter.  
 Paq. Estandard

Aceptar    Cancelar



Tras solicitar la firma del cliente en la tableta se le pregunta como quiere recibir el albarán: impreso o por email.

(Si se pulsa **Finalizar** el sistema cierra el modo Drop&Go y regresa a la pantalla de inicio de IRIS. Se pueden retomar las operaciones introduciendo de nuevo el código en Datos Pregrabados.)

### Admitir albarán en IRIS

El **albarán** pasará a estado **«Cerrado»** y se habilitará la opción **«Admitir»**.

Al pulsar «Admitir», el sistema llevará a la pantalla correspondiente de IRIS (dependiendo del producto elegido) para proceder a su admisión. Los datos del envío serán volcados automáticamente al sistema (remitente, destinatario, valores añadidos...).

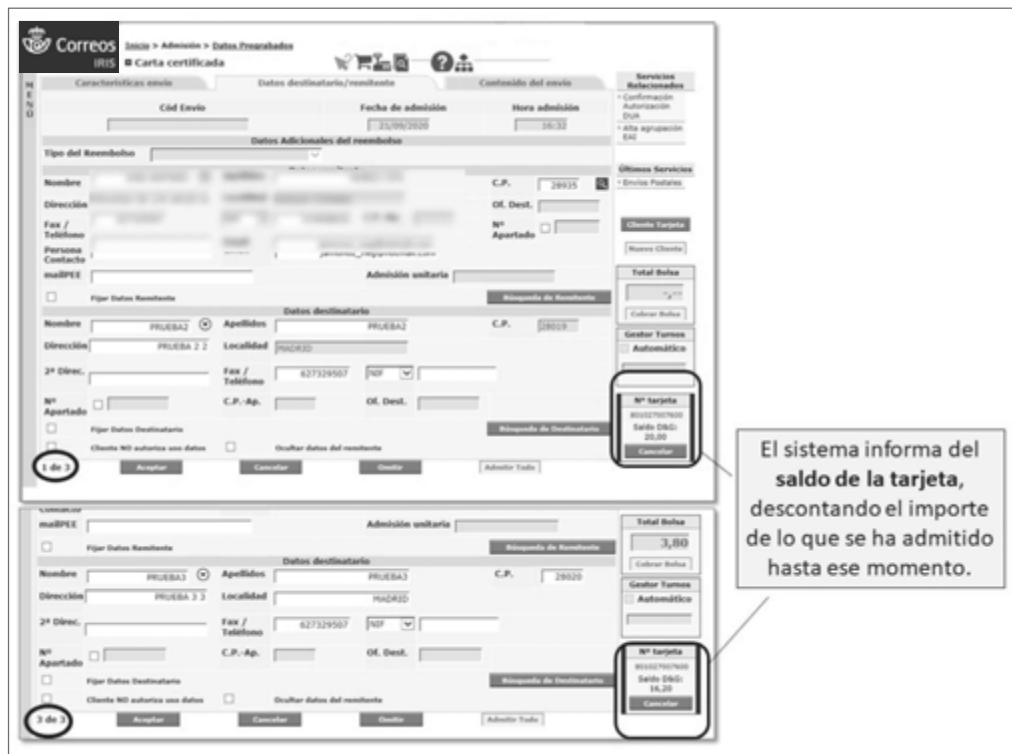
Se comprobará el peso del envío, se seleccionará «Aceptar» y el sistema emitirá la etiqueta para adherir al envío. En todo momento el sistema informa del importe de lo que se lleva admitido, descontándolo del importe total que queda en la tarjeta. En caso de intentar hacer una operación que exceda del saldo disponible, el sistema informará que no es posible.

Al finalizar la admisión de cada albarán de envíos, el sistema preguntará si se desean remitir los resguardos al *e-mail* asociado al cliente que saldrá en el campo por defecto, siendo posible su modificación.

Cada vez que se finaliza la admisión de un albarán completo, el sistema devolverá al menú principal de «Servicio Sin Espera», donde se puede seguir gestionando envíos.

Una vez admitidos todos los envíos del o de los albaranes presentados por el cliente, se seleccionará «Finalizar» en la parte inferior de la pantalla.

Se solicitará la captura de la firma del cliente en la tableta digitalizadora y en el desplegable de opciones, se seleccionará la opción «Depositado por el cliente».



**Correos IRIS** Inicio > Admisión > Datos Pregrabados

**Datos Pregrabados**

Criterios de Búsqueda

Código de Pregrabado/Albarán Drop & Go: DG001HDKA

Enviar

Envíos pendientes de admitir: 4

**Envíos Pendientes Asignar a Albarán**

	Nombre	Dirección	Código Postal	País
<input type="checkbox"/>	PRUEBA5 PRUEBA5	PRUEBA	28022	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA6 PRUEBA6	PRUEBA	28023	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA7 PRUEBA7	PRUEBA	28024	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA8 PRUEBA8	PRUEBA	28025	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA9 PRUEBA9	PRUEBA	28026	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA10 PRUEBA10	PRUEBA	28027	ES
<input type="checkbox"/>	PRUEBA11 PRUEBA11	PRUEBA	28028	PT
<input type="checkbox"/>	PRUEBA12 PRUEBA12	PRUEBA	28029	FR
<input type="checkbox"/>	PRUEBA13 PRUEBA13	PRUEBA	28030	GB
<input type="checkbox"/>	PRUEBA14 PRUEBA14	PRUEBA	28031	BE
<input type="checkbox"/>	PRUEBA15 PRUEBA15	PRUEBA	28032	IT

Nuevo albarán

**Listado de albaranes**

Estado	Producto	Valores Añadidos	Total envíos	Pendiente admitir	Acciones
Cerrado	CARTA CERTIFICADA		3	3	Anular Consultar Admitir
Cerrado	Paq Premium Domicilio		1	1	Anular Consultar Admitir

Firmar y cerrar albaranes

El albarán pasa a estar cerrado y se habilita la opción de «Admitir».

En caso de intentar hacer una admisión que exceda del saldo disponible el sistema informa que no es posible.

**Correos IRIS**

Saldo insuficiente en TMC. Puede intentar admitir el siguiente pregrabado o cancelar la admisión y volver a pregrabados

Siguiente Volver

**Correos IRIS**

Solicitud de envío por email

¿Desea recibir por email el formulario agrupado?

Email: [redacted]@hotmail.com

Si No

Al finalizar la admisión del albarán el sistema pregunta si se desea recibir el formulario agrupado en el correo electrónico asociado al cliente, que se muestra por defecto, siendo modificable.

Una vez admitidos todos los envíos del albarán o albaranes presentados por el cliente, se pulsa en «Finalizar».

Nombre	Dirección	Código Postal	País
PRUEBA5 PRUEBA5	PRUEBA	28022	ES
PRUEBA6 PRUEBA6	PRUEBA	28023	ES
PRUEBA7 PRUEBA7	PRUEBA	28024	ES
PRUEBA8 PRUEBA8	PRUEBA	28025	ES
PRUEBA9 PRUEBA9	PRUEBA	28026	ES
PRUEBA10 PRUEBA10	PRUEBA	28027	ES
PRUEBA11 PRUEBA11	PRUEBA	28028	PT
PRUEBA12 PRUEBA12	PRUEBA	28029	FR
PRUEBA13 PRUEBA13	PRUEBA	28030	GB
PRUEBA14 PRUEBA14	PRUEBA	28031	BE
PRUEBA15 PRUEBA15	PRUEBA	28032	IT

Estado	Producto	Valores Alabidos	Total envíos	Pendiente admitir	Acciones
Cerrado	Faq Premium		1	1	Anular Consultar Admitir
Admitido	Car. Certificada		3	0	Anular Consultar Admitir

### Cobrar Bolsa con cargo a Tarjeta Más Cerca

El sistema dirige al menú principal de IRIS y se seleccionará «Cobrar Bolsa».

Estos envíos siempre serán pagados a través de la Tarjeta Más Cerca del cliente, por lo que siempre aparecerá esta opción por defecto, y el resto de las opciones que habitualmente ofrece IRIS no serán accesibles.

Se seleccionará «Cobrar» para finalizar la operativa.

### Enviar al cliente por e-mail albarán y factura

Al finalizar la admisión, el cliente recibirá en su correo electrónico la factura y el albarán de admisión.

La Forma de cobro de los envíos admitidos por Drop&Go siempre es Tarjeta Cliente, el resto de las opciones de pago no están activas.

PRODUCTO	Cantidad	Importe
CARTA CERTIFICADA	3	11,40
PREFRANQUEO	2	-7,60
<b>Total</b>		<b>3,80</b>

Total	3,80
Entregado	3,80
A devolver	0,00

<b>Total Bolsas</b>	<b>3,80</b>
Cobrar Bolsas	
Generar Tarjetas	
Automático	

Nº Tarjeta: 801027007600  
 Cargar  
 Saldo DAG: 16,20

### 7.6.6. Admisión en Citypaq

El cliente de Correos no solo puede hacer el prerregistro de sus envíos sin desplazarse a una oficina de Correos. También puede depositar el envío en Citypaq de una forma cómoda y sencilla a cualquier hora del día sin tener que esperar en la oficina.

Veamos:

- El prerregistro del envío.
- El depósito en Citypaq.
- La recogida del envío en Citypaq.
- La admisión del envío.

#### A) El prerregistro del envío

El remitente acudirá a una oficina que disponga de Citypaq asociado para depositar su envío.

La admisión por Citypaq solo afecta a los envíos de paquetería prerregistrados y que tengan informada una **dirección de correo electrónico del remitente**; si no se ha registrado el *e-mail* del cliente en el prerregistro, se podrá hacer en el momento de depósito en el Citypaq, en caso contrario, la admisión deberá ser presencial.

#### Informar de datos del envío en Citypaq

La captura de los datos del envío podrá realizarse por lectura de un código de barras o mediante el teclado alfanumérico. El sistema verificará el código impidiendo su depósito si no se trata de un envío prerregistrado.

También se puede introducir la referencia del cliente.

Si no se ha incluido en el registro el correo electrónico del cliente, o el sistema no lo detecta, se solicitará que se informe con el teclado de la pantalla.

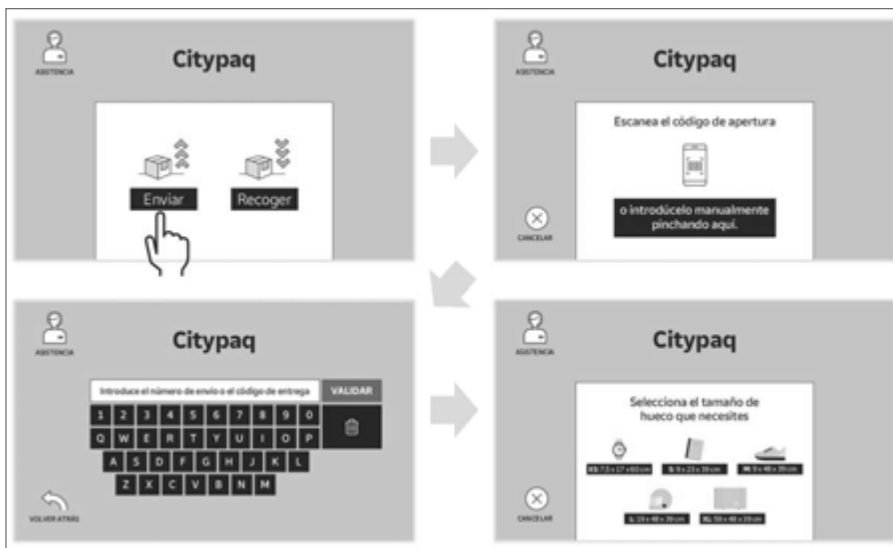
### Seleccionar el casillero

Se mostrará al cliente un listado de las taquillas disponibles en ese momento, con sus dimensiones, en el Citypaq, para que seleccione la que se ajuste al tamaño del envío.

Tamaño de hueco según modelo de mueble (Alto x Ancho x Fondo):

Mueble grande:

- XS: 8 x 22 x 60 cm
- S: 8 x 45 x 60 cm
- M: 18 x 45 x 60 cm
- L: 38 x 45 x 60 cm
- XL: 78 x 45 x 60 cm

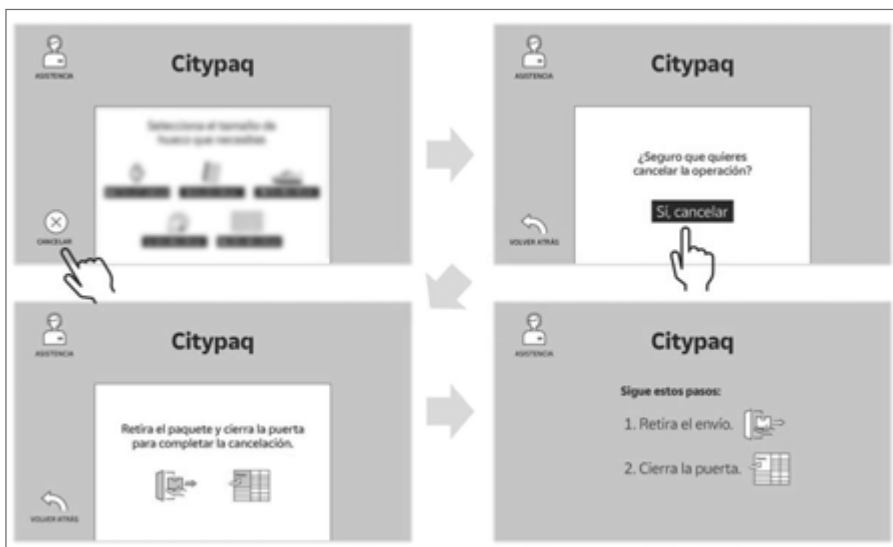


Mueble pequeño:

- S: 9 x 23 x 39 cm
- M: 9 x 48 x 39 cm
- L: 19 x 48 x 39 cm
- XL: 59 x 48 x 39 cm

### Cancelar envío

Durante el proceso de admisión en Citypaq el cliente puede cancelar la admisión antes de finalizarla pulsando sobre «CANCELAR» en la pantalla. A continuación, deberá confirmar la cancelación en la pantalla, retirar el envío y cerrar la puerta de la taquilla.



En el caso de que el código del envío identifique a un paquete no admisible por Citypaq o que no exista ningún casillero disponible, se indicará al remitente mediante un mensaje en la pantalla del Citypaq. El empleado de atención al público admitirá el envío por ventanilla.

En caso de envíos prerregistrados, el empleado de la oficina admitirá el envío según el procedimiento establecido para los envíos prerregistrados.





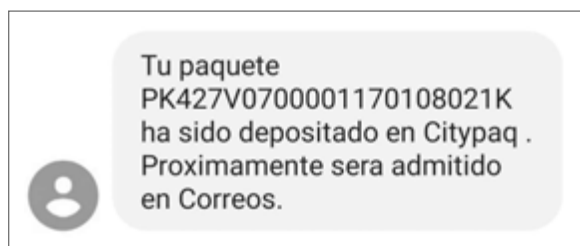
### B) El depósito del envío en el casillero de Citypaq

Una vez informados los datos necesarios, se abrirá la puerta del casillero correspondiente, el remitente depositará el envío y cerrará la puerta.

**IMPORTANTE:** En caso de cierre accidental de la puerta o si el tamaño del envío impide su depósito en la taquilla seleccionada, el cliente dispone de 10 minutos para poder realizar de nuevo el proceso de depósito con el mismo código.

### Enviar aviso de depósito al remitente

Citypaq enviará un mensaje SMS y/o correo electrónico al remitente informando que su envío ha sido depositado y está pendiente de ser retirado por Correos, con información de la dirección donde se encuentra ubicado el Citypaq/Oficina.



### Generar aviso de envío pendiente para la Oficina

Se mostrará en IRIS un mensaje de aviso para que el empleado de la oficina retire el envío y proceda a su admisión en IRIS.

El empleado de la oficina accederá pulsando sobre el mismo mensaje que se muestra en el menú de inicio o por el menú de **Gestión de IRIS > Admisión de Citypaq**.



Pulsará sobre el aviso para acceder a los envíos pendientes de admitir. Seleccionará la fila del envío y pulsará sobre «Imprimir Etiqueta». En la etiqueta aparece el código para la apertura del casillero Citypaq.



Aparecerá el código pin en la esquina superior derecha de la etiqueta.

### Recoger el envío del casillero Citypaq

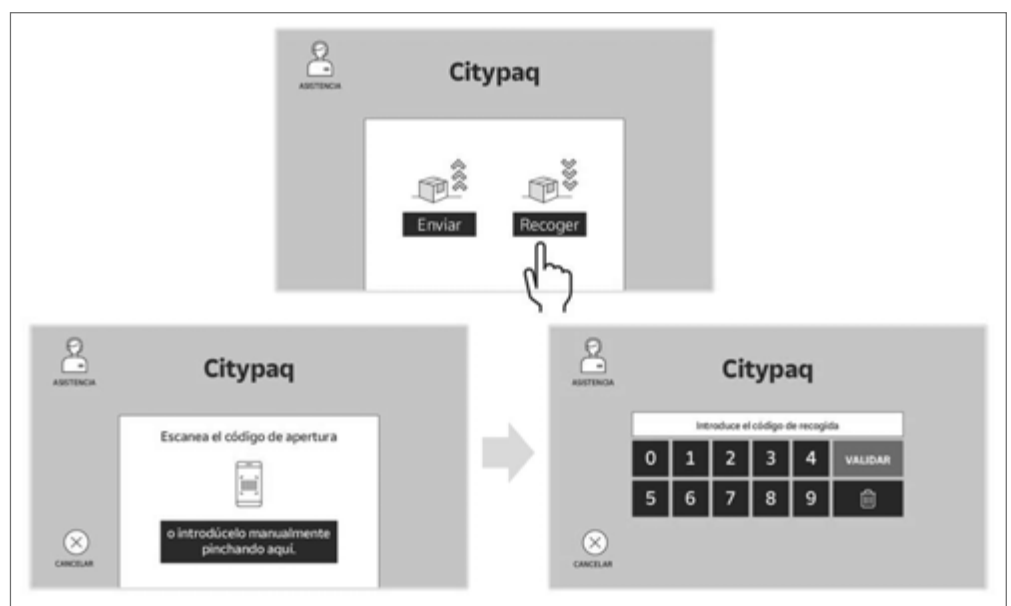
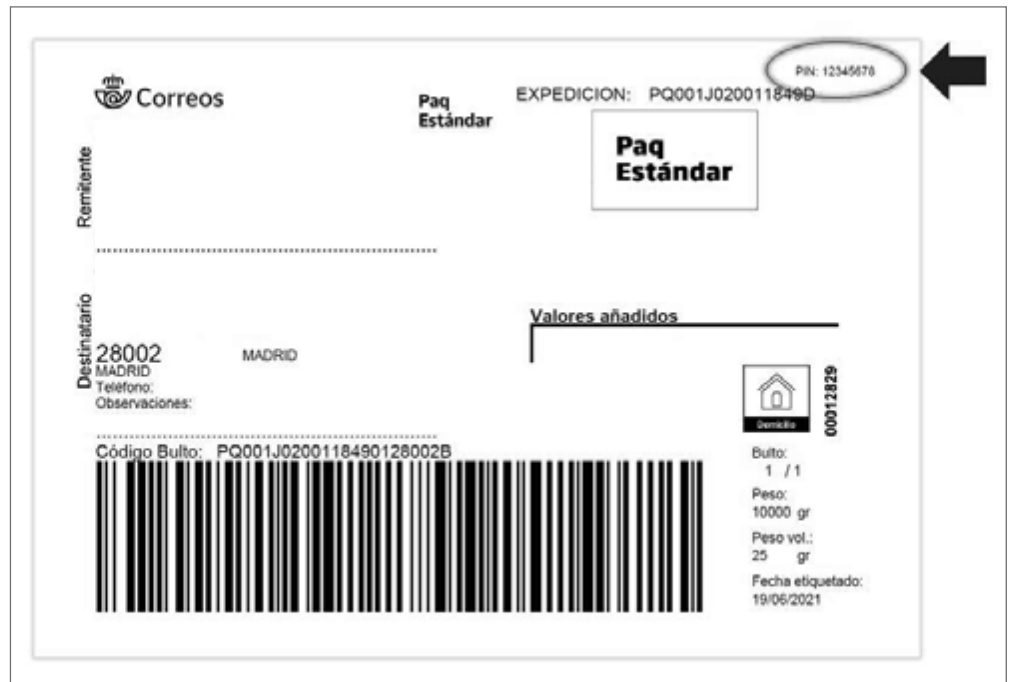
El empleado de la oficina se dirigirá al Citypaq, seleccionará «Recoger» e introducirá el código o escaneará el código de barras, se abrirá la puerta de la taquilla, retirará el envío y la cerrará. En ese momento se genera un aviso al cliente indicándole que el envío ha sido retirado del Citypaq.

En caso de cierre accidental de la puerta, el empleado dispone de 10 minutos para poder realizar de nuevo la recogida con el mismo código.

### C) La admisión en IRIS

El empleado de la oficina admitirá el envío en IRIS accediendo por el mismo mensaje de la aplicación que se muestra en el menú de inicio o por el menú de **Gestión de IRIS > Admisión de Citypaq**. Seleccionará el *check* de la fila del envío y pulsará sobre «Admitir».

En caso de que el cliente no haya facilitado una dirección de correo electrónico donde recibir el formulario de admisión, la admisión deberá realizarse por el menú de **Admisión de IRIS > Envíos postales**, como un envío prerregistrado habitual y desmarcar la opción de envío por *e-mail*. El formulario impreso no se conservará en la oficina, enviándose a Destrucción Segura. Si posteriormente el cliente solicita el formulario de admisión, la impresión se realizará desde Mercurio o Minerva.



Para solventar dudas/cuestiones de proceso u operativa, el empleado puede contactar con el responsable del servicio.

En caso de incidencias técnicas con la máquina, se deberá dar de alta una incidencia por POST o llamar al Centro de Atención al Usuario.

**Correos IRIS** Inicio **Admisión de CityPaq**

**Criterio de Búsqueda**

Oficina: 2800010 MADRID OP

Nº de Certificado: Estado: Pendientes

Producto:

**Fecha de Registro**

Desde: 19/05/2022 Hasta: 19/05/2022

Buscar

**Resultados de la Búsqueda**

1 >

	Codigo de Envio	Fecha Registro	Producto	Estado	Casillero	Pin	Cod.Terminal
<input type="radio"/>	L310060700013100128042L	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	6	89755219	
<input checked="" type="radio"/>	L310060700013110128042C	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	6	72865621	
<input type="radio"/>	L310060700013120128042K	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	6	65061368	
<input type="radio"/>	L310060700013140128042T	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	1	72036355	
<input type="radio"/>	L310060700013150128042R	06/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	5	38203773	

Imprimir Etiqueta Anular Admitir Cancelar

### Enviar formulario al remitente por e-mail

En caso de que el cliente no haya depositado en el Citypaq ningún paquete, el empleado de la oficina anulará el envío en IRIS accediendo por el mismo mensaje de la aplicación que se muestra en el menú de inicio o por el menú de **Gestión de IRIS > Admisión de Citypaq**. Seleccionará el *check* de la fila del envío y pulsará sobre «Anular».

Una vez admitido, se enviará el formulario de admisión por e-mail al remitente desde la opción «Depositado por cliente», al no capturar la firma de forma presencial.

**Correos IRIS** Inicio **Admisión de CityPaq**

**Criterio de Búsqueda**

Oficina: 2800010 MADRID OP

Nº de Certificado: Estado: Pendientes

Producto:

Fecha de Registro

Desde: 19/05/2022 Hasta: 19/05/2022

Buscar

**Resultados de la Búsqueda**

	Codigo de Envío	Fecha Registro	Producto	Estado	Casillero	Pin	Cod.Terminal
<input type="radio"/>	L310060700013100128042L	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	6	89755219	
<input checked="" type="radio"/>	L310060700013110128042C	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	6	72865621	
<input type="radio"/>	L310060700013120128042K	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	6	65061368	
<input type="radio"/>	L310060700013140128042T	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	1	72036355	
<input type="radio"/>	L310060700013150128042R	06/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	5	38203773	

Imprimir Etiqueta Anular Admitir Cancelar

**Correos IRIS** Inicio **Admisión de CityPaq**

**Criterio de Búsqueda**

Oficina: 2800010 MADRID OP

Nº de Certificado: Estado: Pendientes

Producto:

Fecha de Registro

Desde: 19/05/2022 Hasta: 19/05/2022

Buscar

**Resultados de la Búsqueda**

	Codigo de Envío	Fecha Registro	Producto	Estado	Casillero	Pin	Cod.Terminal
<input type="radio"/>	L310060700013100128042L	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	6	89755219	
<input checked="" type="radio"/>	L310060700013110128042C	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	6	72865621	
<input type="radio"/>	L310060700013120128042K	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	6	65061368	
<input type="radio"/>	L310060700013140128042T	02/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	1	72036355	
<input type="radio"/>	L310060700013150128042R	06/07/2021	Paq. Ret.	Pendiente	5	38203773	

Imprimir Etiqueta Anular Admitir Cancelar

#### D) Prerregistro erróneo

El empleado de la oficina deberá comprobar si es correcto el prerregistro del envío a la hora de admitirlo en IRIS.

En caso de no poder admitir el envío en IRIS, el empleado de la oficina contacta con el cliente para que pase a recoger el envío, ya que no se puede cursar puesto que el prerregistro no está activo.

En caso de no poder contactar con el remitente, el envío permanece en el archivo de la oficina.

## 7.7. Clasificación y contenerización en las oficinas

Toda la correspondencia admitida en la oficina se clasificará en los contenedores de acuerdo con la Tabla de Clasificación y Rotulación para ser transportada a los Centros de Tratamiento teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Todas las oficinas deben utilizar la bandeja más pequeña posible según el volumen de envíos para optimizar el transporte de estos.
- En las oficinas debe haber provisión de todas las clases de bandejas y carros suficientes ajustándose al volumen de admisión de cada oficina.
- Todas las bandejas deben circular sin tapa.
- Los envíos que por su volumen no quepan en ningún formato de bandeja deben circular al descubierto en carros.
- Las bandejas de color azul no se pueden utilizar para la contenerización de envíos nacidos en la oficina, ya que son exclusivas para el correo IPC.

En primer lugar, se procederá a preparar las bandejas para la clasificación de la correspondencia, rotulando las mismas con las etiquetas correspondientes, de acuerdo con los criterios de clasificación y rotulación del correo.

### Contenerización de envíos cancelados con matasellos



Para asegurar que los envíos admitidos en Oficina, a los que se inutiliza el franqueo con los Matasellos Filatélicos Manuales habilitados al efecto, en Oficinas Principales, Oficinas Turísticas o en determinadas Oficinas Postales, por causas conmemorativas especiales, no sean objeto de nuevo matasellado en procesos automatizados posteriores en CTA's que le haga perder el valor filatélico, se les debe dar el tratamiento siguiente:

- Las Oficinas Postales admitirán los envíos y cancelarán los sellos con el matasello Filatélico cuando así sea solicitado por el remitente.
- Posteriormente, los contenerizarán en las correspondientes bandejas, que se indican en este mismo documento de Clasificación y Rotulación (Bandejas de Normalizado o No Normalizado según corresponda).
- Nunca se incluirá en la bandeja de BUZONES porque esta bandeja se lleva siempre a cancelación automática, con lo que se produciría el doble matasellado.

### Contenerización de correo ordinario

#### Ámbito nacional con carácter general

- 1\*. Envíos encarados hacia el lado amarillo del contenedor y con el sello hacia la parte superior del mismo.

	CONTENIDO	EMPAREJADO	CONTENEDOR	ROTULACIÓN
Cartas	Envíos normalizados franqueados con sello (se envían sin matasellar) ***	1*	Contenedor pequeño A	
	Resto de formatos franqueados con sello (se envían sin matasellar) ***	2*	Contenedor A, B o C según tamaño	
Cartas y publicorreo	Admisiones de más de 30 envíos de un solo cliente acompañados del listado de IRIS de envíos ordinarios no etiquetados (5) (Oficinas que no tengan canceladora y previa comunicación a la Jefatura de Red)	4*	Normalizado Contenedor A	
			No normalizado Contenedor A, B según tamaño	
			Gordo Contenedor A, B o C según tamaño	

2\*. Envíos tumbados, mirando hacia la tapa del contenedor y con el sello en el lado amarillo del mismo.

\*\*\* Estos envíos no se incluirán en la estadística de la oficina. El publicorreo normalizado franqueado con sello no será incluido en esta bandeja; deberá matasellarse en la oficina e incluirse en la bandeja de normalizado.

4\*. Envíos encarados o tumbados hacia el lado amarillo del contenedor.

(5) Solo se utilizará en oficinas que no tengan canceladora, o esté averiada, y tampoco dispongan de franqueadora. Podrán enviarse mezcladas cartas e impresos, pero en bandejas separadas lo nacional de lo internacional, SIEMPRE ACOMPAÑADOS DEL LISTADO QUE SE GENERE EN IRIS.

**NOTA:** Todo el correo admitido antes de la salida de la ruta deberá cursarse en ella, es la única forma de asegurar la calidad que está definida.








### Áreas territoriales (Noroeste, Norte, Noreste, Centro, Este, Sur e Insular) de ámbito nacional

#### Separación en oficinas de correo ordinario:

La contenerización se realizará según se muestra en la tabla y los contenedores serán debidamente rotulados tal y como se indica en cada caso.

En cada área existe un CTA de referencia que agrupa en algunos casos varias provincias.

Se deberán utilizar siempre **contenedores diferenciados** sin importar el número de envíos que contengan. Asimismo, se utilizará el **contenedor de menor tamaño** para optimizar el transporte.

	CONTENIDO	EMPAREJADO	CONTENEDOR	ROTULACIÓN
Cartas	Envíos normalizados franqueados con sello (se envían sin matasellar) ***	1*	A	
	Resto de formatos franqueados con sello (se envían sin matasellar) ***	2*	A, B o C según tamaño	
Cartas y publicorreo	Admisiones de más de 30 envíos de un solo cliente acompañados del listado de IRIS de envíos ordinarios no etiquetados (5) (Oficinas que no tengan canceladora y previa comunicación a la Jefatura de Red)	4*	Normalizado A	
			No normalizado A, B según tamaño	
Cartas y publicorreo ordinario	Envíos normalizados	1*	A	
	Envíos no normalizados (incluir todos los envíos con destino nacional)	2*	B	
	Envíos ordinarios «Gordo manual» * Que por formato no quepan en bandeja B. * Devuelto, mal encaminado y/o reexpedido con destino nacional e internacional. Excepto envíos nacidos con códigos de barras (6)	2*	A, B o C	
	Internacional (incluir todos los formatos, Nacido)	2*	A o B	
	Publibuzón	3*	A, B o C	

El correo de recogida de buzones de calle de localidades (que entregan las UR a la Oficina) se remitirá rotulado **a buzones** sin separación de formatos y sin trabajar.

- 1\*. Envíos encarados hacia el lado amarillo del contenedor y con el sello hacia la parte superior del mismo.
- 2\*. Envíos tumbados, mirando hacia la tapa del contenedor y con el sello en el lado amarillo del mismo.



\*\*\* Estos envíos no se incluyen en la estadística de la oficina. El publicorreo normalizado franqueado con sello no debe ser incluido en esta bandeja; deberá matasellarse en la oficina e incluirse en la bandeja de normalizado.

3\*. El Publibuzón se cursará con la documentación de distribución.

4\*. Envíos encarados o tumbados hacia el lado amarillo del contenedor.

(5) Solo se utilizará en oficinas que no tengan canceladora, o esté averiada, y tampoco dispongan de franqueadora. Podrán enviarse mezcladas cartas e impresos, pero en bandejas separadas lo nacional de lo internacional, SIEMPRE ACOMPAÑADOS DEL LISTADO QUE SE GENERE EN IRIS.

(6) Los envíos nacidos con código de barras se incluirán en la bandeja de REGISTRADOS > 7 mm; y los devueltos, en la bandeja de GORDO.

**NOTA:** Todo el correo admitido antes de la salida de la ruta ha de cursarse en ella; es la única forma de asegurar la calidad que está definida.

## Contenerización de correo registrado devuelto

A continuación, se resume el **procedimiento general**:

Los **envíos devueltos** de la propia localidad se contenerizan de la siguiente manera:

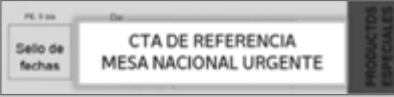

- Localidades con solo una UR: se entregarán en mano a la Unidad de Reparto sin contenerizar en registrados devueltos.
- Localidades con más de una UR: los envíos devueltos se engomarán y se depositarán en la bandeja de registrados devueltos diferenciándolos del resto, que van sin engomar.

Los **Avisos de Recibo** irán engomados en la bandeja de Registrado Devuelto, excepto los de la propia localidad, que se contenerizarán de la siguiente manera:

- Localidades con solo una UR: se entregarán en mano a la Unidad de Reparto sin contenerizar en Registrado Devuelto.
- Localidades con más de una UR: se engomarán y se depositarán en la bandeja de Registrado Devuelto diferenciándolos del resto.

## Contenerización de correo registrado

Esta clasificación y rotulación genérica solo será aplicable a las provincias en las que así se detalle.

	CONTENIDO	CONTENEDOR	ROTULACIÓN
<b>&lt; 7 MM</b>	<p><b>Todos los productos</b></p> <p><b>Se envía tanto Nacido como Devuelto</b></p> <p><b>Excepto: Cartas certificadas nacionales, notificaciones y avisos de recibo</b></p>	<p><b>Contenedor tipo A</b></p>	
	<p>Se incluirán los siguientes productos de menos de 7 mm de grosor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta certificada con valor declarado</li> <li>• Carta certificada con reembolso</li> <li>• Carta urgente ordinaria</li> <li>• Carta certificada urgente (nacional)</li> <li>• Paq today</li> <li>• Paq premium nacional y Portugal</li> <li>• Paq estándar nacional y Portugal</li> <li>• Paq retorno (nacional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paq devuelto (nacional)</li> <li>• Paquete azul</li> <li>• Paq ligero</li> <li>• Carta certificada internacional</li> <li>• Paq light</li> <li>• Paq premium</li> <li>• Paq standard</li> <li>• Paquete internacional económico</li> </ul>	
	CONTENIDO	CONTENEDOR	ROTULACIÓN
<b>≥ 7 MM</b>	<p><b>Todos los productos</b></p> <p><b>Se envía tanto Nacido como Devuelto</b></p>	<p><b>Contenedores tipo B, C según volumen o Carro</b></p>	
	<p>Se incluirán los siguientes productos de igual o mayor grosor 7 mm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta certificada sin valores añadidos</li> <li>• Carta certificada con valor declarado</li> <li>• Carta certificada con reembolso</li> <li>• Carta urgente ordinaria</li> <li>• Carta certificada urgente (nacional)</li> <li>• Paq today</li> <li>• Paq premium nacional y Portugal (antes Paq 48)</li> <li>• Paq estándar nacional y Portugal (antes Paq 72)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paq retorno (nacional)</li> <li>• Paq devuelto (nacional)</li> <li>• Paq ligero</li> <li>• Paquete azul</li> <li>• Carta certificada internacional</li> <li>• Paq light</li> <li>• Paq premium</li> <li>• Paq standard</li> <li>• Paquete internacional económico</li> </ul>	

### Salidas de envío

Como criterio general, todo correo admitido en la oficina deberá salir en la primera conducción. Por ello, antes de entregar toda la correspondencia, tanto ordinaria como registrada, se deberá verificar que no queda correo admitido pendiente en la oficina sin contenerizar.

Actualmente no se formalizan despachos para envíos registrados, es decir, se deja de detallar los envíos en SGIE asignándolos a un despacho y conducción; solo se procederá a realizar las separaciones de los envíos según la tabla de clasificación de cada provincia. Existe una excepción, la documentación de los procesos electorales: los envíos de solicitud de voto (SV), el certificado de inscripción en el censo (DE) o denegación de inscripción (DN) y el propio voto emitido por un elector (VE), deben seguir asignándose a un despacho en SGIE, detallando cada envío individualmente y, por consiguiente, se asignarán a una conducción que debe ser firmada por el transportista.