



Tema 9

Procesos operativos III: Distribución y Entrega

Contenido

9.1. Distribución y entrega. Cuestiones generales

- 9.1.1. Normas generales sobre la distribución y la entrega de los envíos postales
- 9.1.2. Nuevos puntos de distribución, entornos o circunstancias especiales de reparto o condiciones especiales
- 9.1.3. Referencias normativas

9.2. Unidades de distribución

- 9.2.1. Unidad de reparto ordinario (URO)
- 9.2.2. Unidad de reparto de paquetería (USE y URP)

9.3. Equipamiento y mobiliario específico en distribución

- 9.3.1. Equipamiento
- 9.3.2. Mobiliario específico
- 9.3.3. Control de vehículos
- 9.3.4. Entrega de útiles de reparto

9.4. Procesos de trabajo en las unidades de distribución

- 9.4.1. Descarga, clasificación y embarriado
- 9.4.2. Reparto y liquidación

9.5. Procesos de entrega en las oficinas

- 9.5.1. Recepción de envíos en oficinas
- 9.5.2. Entrega de envíos. Condiciones específicas de entrega
- 9.5.3. Posibles fraudes en la entrega de envíos
- 9.5.4. Entrega de envíos asignados en otra unidad
- 9.5.5. Liquidación automática de sobrantes en oficinas
- 9.5.6. Gestión y liquidación de servicios rurales. Oficinas auxiliares

9.6. Otros procesos

- 9.6.1. Valijas, buzones, Citypaq y recogidas
- 9.6.2. Curso mal encaminado
- 9.6.3. Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones
- 9.6.4. Seguimiento de campañas
- 9.6.5. Gestión de envíos estacionados

9.7. Tipos de servicios rurales

- 9.7.1. Según el medio de locomoción que utilicen
- 9.7.2. Según dónde realicen su inicio de jornada
- 9.7.3. Según aporten o no vehículo los puestos motorizados
- 9.7.4. Según el tipo de jornada

9.8. Operativa de comercialización de otros servicios

- 9.8.1. Correos Cash. Banca electrónica
- 9.8.2. Cobro de recibos y tributos
- 9.8.3. Comercialización de lotería y sellos
- 9.8.4. Gestiones DGT (Dirección General de Tráfico)
- 9.8.5. Comercialización de billetes y entradas
- 9.8.6. Captación de *leads* (potenciales clientes)
- 9.8.7. Cambio de divisas
- 9.8.8. Gestión de la bolsa
- 9.8.9. Devoluciones

9.1. Distribución y entrega. Cuestiones generales

La distribución de «**última milla**» es el concepto que se emplea para referirse al reparto capilar de los envíos, es decir, a la operación de entrega de envíos desde el último punto de distribución, nuestras unidades de reparto, hasta el punto donde el destinatario final los recibe, ya sean los domicilios de los ciudadanos, sedes de profesionales, administraciones, empresas o terminales de entrega.

Los envíos distribuidos abarcan, en términos generales, dos grandes segmentos:

- **El sector postal tradicional**, que comprende la prestación de servicios de envío de cartas y paquetes postales de peso reducido en condiciones estandarizadas, así como el envío de publicaciones periódicas, libros, catálogos y publicidad directa.
- **Paquetería comercial.**

El auge del comercio electrónico ha convertido la distribución en una herramienta fundamental para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, los cuales son cada vez más exigentes y esperan entregas con un servicio excelente y a un precio competitivo.

Adicionalmente, los objetivos de desarrollo sostenible y las políticas medioambientales ejercen una presión constante en las operaciones de distribución. Por este motivo, **es imprescindible ser proactivos a la hora de realizar una distribución sostenible**, aumentando la eficiencia del reparto, promoviendo la movilidad limpia y reduciendo los efectos negativos como el ruido y la contaminación.

9.1.1. Normas generales sobre la distribución y la entrega de los envíos postales

Todos los usuarios remitentes o destinatarios de envíos postales tienen derecho a un servicio postal universal de calidad y a precios asequibles, conforme a la normativa europea y nacional de aplicación.

El **Servicio postal universal** es el conjunto de servicios postales cuya prestación garantiza el Estado de forma permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios.

Este servicio incluye las actividades de **recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario, tanto de cartas y tarjetas postales de hasta 2 kg de peso, como de paquetes postales de hasta 20 kg de peso** (art. 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal).

El servicio postal universal incluye también la prestación de los servicios de certificado y valor declarado para los envíos antes indicados.

El Estado ha encomendado la prestación del servicio postal universal a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima, por un periodo que finaliza el año 2026 (disposición adicional primera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal).

Derechos de los usuarios de los servicios postales:

- Plena garantía del **secreto de las comunicaciones postales**.
- **Fidelidad en la custodia y gestión** de los envíos postales.
- **No facilitar ningún dato** relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario, ni a sus direcciones.
- **Prestación de un servicio postal universal de calidad** prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles.
- **Facilitar al remitente de cualquier envío certificado**, a petición del mismo y previo pago del importe que corresponda, **resguardo acreditativo de su admisión**, donde conste la fecha y hora de su presentación y, asimismo, de su recepción por el destinatario de su envío.

La prestación del servicio postal universal, así como las relaciones de los usuarios con el operador designado, se regirán por los **principios de equidad, no discriminación, continuidad, buena fe y adaptación a las necesidades de los usuarios**.

El operador estará obligado, en el ámbito del servicio postal universal, con carácter general, a realizar la distribución y entrega en la dirección postal que figure en la cubierta del envío, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes. En particular, las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, en las condiciones establecidas reglamentariamente, se entregarán conforme a las previsiones legales y reglamentarias, debiendo dejar el operador, designado expresamente, constancia de su recepción por el destinatario o su negativa a hacerlo.

Esta regla general de distribución y entrega se podrá modificar en las siguientes condiciones:

- a) **Se podrá modificar la forma general de distribución y entrega de los envíos postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal** pudiendo realizarse en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal del destinatario previa autorización de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y en las condiciones fijadas por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y su normativa de desarrollo.

En ningún caso se podrá modificar la forma general de distribución y entrega para los envíos postales certificados.

- b) **Se podrá modificar la frecuencia general de distribución y entrega de los envíos incluidos en el ámbito del servicio postal universal** cuando concurren circunstancias o condiciones geográficas especiales y en las condiciones establecidas por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y su normativa de desarrollo.

Se entenderá que concurren, a estos efectos, circunstancias especiales cuando existan situaciones climatológicas extremas, cortes en las vías de comunicación, circunstancias que pongan en peligro la seguridad de los empleados u otras similares.

Asimismo, se entenderá que concurren, a estos efectos, condiciones geográficas especiales en las zonas de muy baja densidad de población, entendidas estas como aquellos entornos singularizados de desarrollos de construcción horizontal tipo urbanización cuya población censada sea inferior en un 15 por ciento al número de viviendas existentes en dicho entorno.

Las excepciones a la frecuencia de entrega, cuando concurren condiciones geográficas especiales en las zonas de muy baja densidad de población, no afectarán a los envíos de carácter certificado.

De cualquier manera, ambas situaciones deberán ser puestas en conocimiento de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para su autorización y, en su caso, para establecer condiciones específicas de entrega de los envíos en dichos ámbitos.

En ningún caso se tomará como criterio de valoración para autorizar una alteración de la frecuencia general de distribución y entrega la naturaleza rural de una zona.

En relación con la distribución y entrega, la calidad en la prestación se medirá a través del porcentaje de envíos entregados en plazo entendiendo este como el tiempo que transcurre desde el depósito del envío hasta la entrega a su destinatario.

Se establecen los siguientes objetivos de plazo de entrega de los envíos nacionales:

- **Entrega en tres días desde el depósito (D+3):**

- El 93 % de las cartas ordinarias.
- El 93 % de las cartas certificadas.
- El 80 % de paquetes.

- **Entrega en cinco días desde el depósito (D+5):**

- El 99 % de las cartas ordinarias.
- El 99 % de las cartas certificadas.
- El 95 % de los paquetes.

El control del cumplimiento de estos objetivos en lo que se refiere a las cartas ordinarias se realizará mediante muestreo en cómputo anual, utilizando una medición de extremo a extremo, **según la fórmula D+n, en la que «D» representa la fecha de depósito y «n» el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.**

9.1.2. Nuevos puntos de distribución, entornos o circunstancias especiales de reparto o condiciones especiales

La declaración de entorno especial, contemplada en el Real Decreto 1829/1999, supone la supresión del servicio de reparto a domicilio y la instalación de buzones individuales o agrupados no domiciliarios en los accesos de ciertos entornos para que nuestro personal de reparto deposite allí la correspondencia.

Se trata de una excepción a la prestación del servicio postal universal (SPU) únicamente en lo referido a la entrega en el domicilio del destinatario. En ningún caso implica la supresión de la entrega diaria de los envíos, que se sigue realizando en la forma habitual, todos los días laborables y, al menos, cinco días a la semana.

Por lo tanto, lo único que cambia es el lugar donde se realiza esta entrega, que pasa de hacerse en el buzón o casillero domiciliario, a un buzón individual o agrupado ubicado al paso o en un punto de aproximación entre las viviendas y la vía de circulación, o en los paneles de casilleros concentrados pluridomiciliarios que estarán ubicados en lugares estratégicos para facilitar el acceso de todos los usuarios.

En los buzones solo se depositan los envíos ordinarios, ya que los de carácter registrado (certificados, notificaciones, etc.) se deben entregar a domicilio.

Correos, como operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal, **realiza la entrega de los envíos en la dirección postal que figura en su cubierta**. No obstante, se realiza la entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, previa autorización de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), cuando concurren las condiciones fijadas en la normativa.

El artículo 8.1 de la Ley 3/2013, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, sobre supervisión y control del mercado postal, dispone que corresponde a esta comisión «velar para que se garantice el servicio postal universal, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia en el sector, ejerciendo las funciones y competencias que le atribuye la legislación vigente».

A este respecto, las obligaciones que tiene Correos se contemplan en:

- **Artículo 24**, referido a las condiciones de distribución y entrega de los envíos postales, de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- **Artículo 37**, referido a la entrega de envíos postales en entornos especiales o cuando concurren circunstancias o condiciones excepcionales, del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

Internamente, el 9 de febrero de 2018 se publicó una instrucción emitida conjuntamente por la Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación y la Dirección de Operaciones, sobre la entrega de envíos en instalaciones distintas al domicilio postal, a raíz de la observación de la remisión por parte de responsables de Correos a vecinos, a comunidades de propietarios, etc., de escritos comunicándoles que residían en un entorno considerado como especial, cuando no había sido previamente declarado por la CMNC. En la misma se solicitaba que «en aquellos casos en que hubiera indicios de que un entorno pudiera ser calificado como especial, se proceda a remitir, a través de los canales habituales, toda la

información existente a esos efectos, para que sea enviada a la CNMC, y se pronuncie al respecto».

A continuación se resumen los puntos normativos más relevantes que se deben considerar:

Consideración de entorno especial

En la **Ley 43/2010**, en particular, se considera que se realizará una entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, previa autorización de la Comisión Nacional del Sector Postal (actualmente CNMC), cuando concurren las condiciones fijadas en la normativa de desarrollo de esta ley, con arreglo a lo previsto en la Directiva 97/67/CE. A estos efectos, reglamentariamente se definirán las zonas de muy baja densidad de población, entre las que no se incluirán las zonas rurales.

En el **Real Decreto 1829/1999**, se establece que, para los entornos declarados especiales, la entrega de los envíos postales ordinarios se realizará a través de buzones individuales no domiciliarios y de casilleros concentrados pluridomiciliarios.

El artículo 37, en su **apartado 4** establece que tendrán la consideración de entornos especiales los siguientes supuestos:

a) Cuando se trate de **viviendas aisladas o situadas en entornos calificados como diseminados y estén situadas a más de 250 metros de la vía pública** habitualmente utilizada por cualquiera de los servicios públicos.

El reparto se realizará mediante buzones individuales o agrupados ubicados al paso o en un punto de aproximación entre las viviendas y la vía de circulación.

b) **En entornos de gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población**, entendiéndose por tal desarrollos de construcción horizontal, que sean viviendas individuales o agrupadas, naves industriales o cualquier otro tipo de edificación individualizada.

En estos entornos el reparto se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios cuando concurren, al menos, dos de las siguientes condiciones:

1. El número de habitantes censados sea igual o inferior a 25 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
2. El número de viviendas o locales sea igual o inferior a 10 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
3. El volumen de envíos ordinarios en el entorno no exceda de 5 envíos semanales, de media por domicilio y en cómputo anual.

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

c) **En otros entornos especiales**, considerando, a efectos postales, los siguientes:

4. Mercados, centros comerciales y de servicios, entendiéndose por estos aquellos entornos caracterizados por una concentración de establecimientos independientes de carácter comercial o de servicios.
5. Conjunto residencial de inmuebles que sean viviendas unifamiliares con un único número de policía y sin identificación oficial individualizada de cada una de las viviendas, o áreas industriales cuyas naves tengan, asimismo, un único número de policía y sin identificación oficial de cada una de ellas.

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

En el **apartado 5**, se indica que la entrega de envíos postales ordinarios a través de buzones individuales no domiciliarios o casilleros concentrados pluridomiciliarios podrá realizarse cuando se acuerde, de forma expresa y fehaciente, con los destinatarios de los envíos postales o sus representantes.

El mismo artículo, en su **apartado 6**, establece que cuando concurren circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, que afecten a la regularidad del reparto, o a las condiciones de entrega de la correspondencia, como en el caso de situaciones climatológicas extremas, cortes en las vías de comunicación, circunstancias que pongan en peligro la seguridad de los empleados, u otras similares, el operador encargado de la prestación del servicio postal universal deberá ponerlo en conocimiento del órgano regulador para su valoración y, en su caso, establecer condiciones específicas que faciliten la entrega de los envíos en dichos ámbitos.

Comunicación a los destinatarios

En el **apartado 3**, se indica que si las viviendas o edificaciones del entorno afectado no dispusiesen de las instalaciones apropiadas para la entrega de los envíos postales o estas no se encontrasen en condiciones de uso adecuadas, el operador encargado de la prestación del servicio postal universal facilitará la entrega de los envíos postales en la oficina postal más próxima, previa comunicación escrita a los destinatarios de dicha circunstancia y del horario en el que podrán ser retirados, dando cuenta de ello al regulador postal en el plazo de tres meses a contar desde el inicio de este sistema de reparto.

Obligaciones de información

En el **apartado 7**, párrafo primero, se establece que el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal remitirá a la Subdirección General de Régimen Postal (antes Subdirección General de Regulación de Servicios Postales), trimestralmente, relación actualizada de los ámbitos en los que, por concurrir cualquiera de los supuestos establecidos en el presente artículo, se han implantado casilleros concentrados pluridomiciliarios o buzones individuales no domiciliarios.

Pérdida condición de entorno especial

En el **apartado 7**, párrafo segundo, se expone que en todo momento, mediante resolución razonada, el regulador postal podrá declarar que en un determinado entorno han dejado de darse los supuestos que permitían autorizar la excepcionalidad en la entrega a la que se refiere este artículo. En tal caso, en el plazo de seis meses, la entrega en dicho entorno deberá hacerse conforme a las condiciones ordinarias que se establecen en este reglamento.

9.1.3. Referencias normativas

En este apartado se enumeran las diferentes reglamentaciones oficiales, dictadas a diferentes niveles, a las que está sujeto el servicio de distribución y entrega que realiza Correos.

Internacional

- **Directiva 97/67/CE.**

Nacional

- **Ley 43/2010**, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- **Real Decreto 1829/1999**, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.
- **Real Decreto 503/2007**, de 20 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales.
- **Ley 3/2013**, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

- **STP/DTSP/042/19**, mediante la que se solicita facilitar información relativa a los locales, al modo actual de entrega de los envíos y a la existencia de posibles representantes de los vecinos afectados.



Interna Correos

- **Instrucción del 9 de febrero de 2018** emitida conjuntamente por la Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación y la Dirección de Operaciones, sobre la entrega de envíos en instalaciones distintas al domicilio postal.

Esta instrucción se refiere a la entrega de envíos en instalaciones distintas al domicilio postal y se ha hecho referencia a ella anteriormente, al hablar sobre las obligaciones que tiene Correos. No obstante cabe señalar que la CNMC, tras recibir quejas de los residentes afectados, ha advertido a Correos en el siguiente sentido: «La práctica de considerar un entorno como especial, de manera autónoma, sin la previa autorización del órgano competente para ello, la CNMC, podría ser constitutiva de una infracción de las tipificadas en la Ley Postal, ya que esa Sociedad carece de legitimación para pronunciarse sobre si se cumplen o no las condiciones necesarias para considerar la existencia de un entorno especial». Por lo tanto, es necesario impulsar las medidas necesarias para utilizar los canales reglamentarios en los casos de consideración de entornos especiales.

9.2. Unidades de distribución

La última milla determina la calidad final del producto. Por lo tanto, la mejora en la eficiencia de la gestión de las Unidades de Reparto es un elemento determinante para que nuestro sistema de producción continúe avanzando por el camino de modernización y reorientación hacia las nuevas demandas de los clientes que nos consolida como líderes en nuestro sector, sustentado todo ello sobre la **calidad y la eficiencia en todos los procesos** y sobre la preparación y capacitación de su equipo humano.

Una gestión eficiente implica optimizar los recursos materiales y humanos. Por otra parte, la necesidad de homogenizar y sistematizar el proceso de la distribución desde la óptica de la prestación de un servicio de calidad hace imprescindible redefinir los esquemas operativos estableciendo un método que permita el tratamiento de los productos en todo el territorio siguiendo criterios comunes, normalizados.

Es necesario abordar la modernización del sistema mediante la **introducción y desarrollo integral de la informatización y automatización**, lo que obligará a determinadas modificaciones en los procesos logísticos y de distribución.

Las unidades de reparto completan el ciclo logístico iniciado con la admisión de la correspondencia y determinan los índices de calidad final.

No obstante, y aunque estas unidades forman uno de los pilares básicos de nuestro sistema productivo, ninguna medida será plenamente eficaz si no alcanza al conjunto de cada una de ellas.

Las unidades de distribución tienen como objetivo el reparto domiciliario de los productos postales, telegráficos y financieros que le han sido confiados según su tipología, así como la prestación de los servicios de valor añadido de acuerdo con las características de cada producto o las contratadas por el cliente.

Se ubican en el local de la propia oficina de Correos o en locales independientes. Cuando la población está dividida en códigos postales, suelen establecerse en centros de distribución específicos, en cuyo caso, cada uno de dichos centros (que comprende a uno o varios códigos postales) funciona, a todos los efectos, como una unidad de reparto.

El trabajo en las unidades de distribución tiene dos tareas claramente diferenciadas:

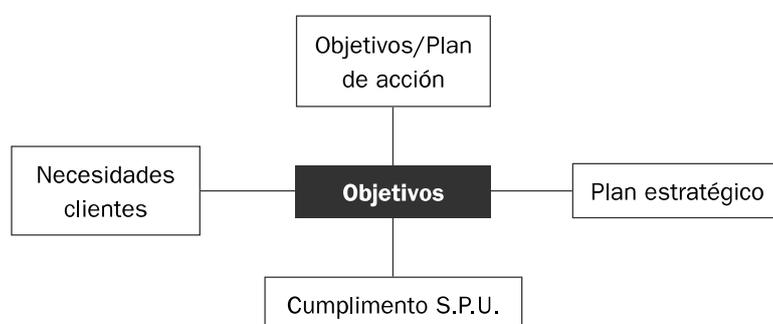
- **Tarea de carácter colectivo:** descarga, apertura, clasificación por códigos y alta y liquidación de envíos registrados.
- **Tarea de carácter individual:** embarriado, reparto y tratamiento de la correspondencia no entregada.

Los objetivos de una unidad de distribución vienen determinados fundamentalmente por:

- El **plan estratégico** de la empresa.
- El **cumplimiento normativo** derivado de la obligación de la prestación del Servicio Público Universal encomendado a Correos y Telégrafos S.A.E. como operador público.
- Los **objetivos y planes de acción** anuales o plurianuales.
- Las **necesidades de los clientes.**

Como criterio general, todas las unidades deben orientar su modelo de gestión y funcionamiento a la consecución de los siguientes objetivos:

- **Distribuir diariamente los productos** confiados por los clientes.
- **Conseguir la calidad exigida** para cada uno de los productos, estableciendo para ello, si fuera necesario, criterios de prioridad en todas las fases del proceso.
- **Garantizar la calidad de retorno de información** al cliente de los productos registrados mediante el uso adecuado de las herramientas de control informático.



En una unidad de distribución, como unidad de trabajo, intervienen diversos elementos que deben valorarse para coordinar los diferentes procesos y actividades, y que pueden estructurarse en dos grandes grupos:

- **Equipo humano.**
- **Medios o recursos materiales.**

Las complejidades actuales derivadas de las necesidades de los clientes con la aparición de nuevos productos, introducción de nuevos medios tecnológicos, nuevos sistemas de trabajo, adaptación a las exigencias de un mercado competitivo, etc., hace que el equipo humano sea fundamental para el éxito del trabajo. Hoy día no puede concebirse la realización de un servicio eficiente y de calidad si no hay una adaptación del personal a las nuevas exigencias.

La asignación de las personas a los distintos procesos debe realizarse, por tanto, teniendo en cuenta los criterios de flexibilidad, polivalencia y rotación en las distintas tareas comunes de la unidad. Ello nos llevará, sin duda, a una verdadera profesionalización de la plantilla de reparto.

Por otro lado, el uso de los medios materiales deberá ser lo más eficiente posible para la realización de las distintas tareas. Esto se consigue:

- **Compartiendo unos mismos elementos** en los distintos procesos cuando estos se realizan en momentos diferentes.
- **Utilizando el mobiliario normalizado específico y adaptado** a las necesidades de cada proceso.
- **Disponiendo las zonas de tratamiento diferenciado** y con un orden lógico que evite grandes desplazamientos de la correspondencia entre procesos encadenados.

Diariamente se irán ajustando los recursos disponibles en función de la correspondencia recibida y las contingencias imprevistas para asegurar que las distintas tareas de la unidad se realicen en su totalidad. De ahí, la importancia de la flexibilidad y polivalencia del personal.

Por tanto, la **planificación de la jornada** se realiza:

- Asignando los recursos necesarios a cada proceso.
- Identificando a las personas que van a dedicarse a cada uno de los procesos.
- Estableciendo turnos específicos de descarga cuando, por el tamaño de la unidad, horario de llegada de la ruta o volumen de correspondencia que se recibe, se aconseje su implantación.
- Reforzando de forma gradual los procesos de apertura y clasificación general, en función de los envíos recibidos, para conseguir una mayor fluidez.

Las unidades de distribución pueden ser **Unidades de Reparto Ordinario (URO)** y **Unidades de Reparto de paquetería (USE y URP)**. Como norma general, se utiliza la plantilla interconect para segregar la correspondencia de formato mayor, que repartirá la USE y la correspondencia de formato menor, que repartirán las URO. Estos tamaños pueden variar dependiendo del volumen de los envíos recibidos.

9.2.1. Unidad de reparto ordinario (URO)

Las **unidades de reparto ordinario** están divididas en secciones. Una sección es el conjunto de calles o zonas cuyo reparto está asignado a un auxiliar de clasificación y reparto (ACR).

El personal de la unidad de reparto clasifica la correspondencia por secciones para su posterior reparto. Cuando en una unidad hay varios códigos postales, y el número de secciones es elevado, se suele hacer una clasificación previa por PFD. Un PFD (**Punto Final de Distribución**) es un código postal o agrupación de varios códigos con un número de secciones no muy elevado que posibilita la clasificación directa a sección.

Existen planes de contingencia para gestionar la unidad en los casos de ausencia del personal de plantilla, de manera que se garantice la distribución de todas las secciones de reparto, teniendo en cuenta la prioridad de los productos.

La estructura de las unidades de reparto ordinario puede variar en función de su tamaño, tanto en lo relativo a la estructura de supervisión y control como a la organización interna de alguno de sus procesos, aunque el desarrollo posterior de los mismos debe realizarse de forma homogénea en todas las unidades.

Las zonas de trabajo dentro de la unidad deben estar claramente definidas y diferenciadas.

Están establecidas las siguientes:

- **Zona de descarga.** Es la zona de acceso a la unidad, donde se realiza la descarga de los distintos contenedores. Esta zona también puede utilizarse para:
 - El estacionamiento de vehículos (dependiendo de su tamaño).
 - El depósito de las bolsas de alcance, organizadas por rutas.
 - El almacén de los contenedores vacíos (carros y bandejas).
 - El almacén de salida de los envíos (devueltos o mal encaminados).
 - Almacén de paquetería: se situará a ser posible en la zona más próxima de la entrada/salida de la unidad.
 - Almacén de estacionados: deberá estar identificado para así poder facilitar su salida al segundo reparto respetando sus plazos.
- **Zona de entrada, comprobación y consolidación.** Es la zona de recepción de los contenedores dentro de la unidad donde se efectúa la ruptura de cargas, la comprobación y consolidación del contenido de las bandejas para poder realizar de forma fiable el primer recuento estadístico y la posterior distribución de cargas al personal clasificador. Normalmente estará situada cerca de la entrada de la unidad.
- **Zona de clasificación general de correspondencia no normalizada.**
- **Zona de clasificación de correspondencia normalizada y de secciones.** Comprende la clasificación general de correspondencia normalizada y el preembarriado y embarriado de los envíos. Ambas tareas se realizan generalmente en el mismo puesto (mesa-casillero de sección).

Glosario

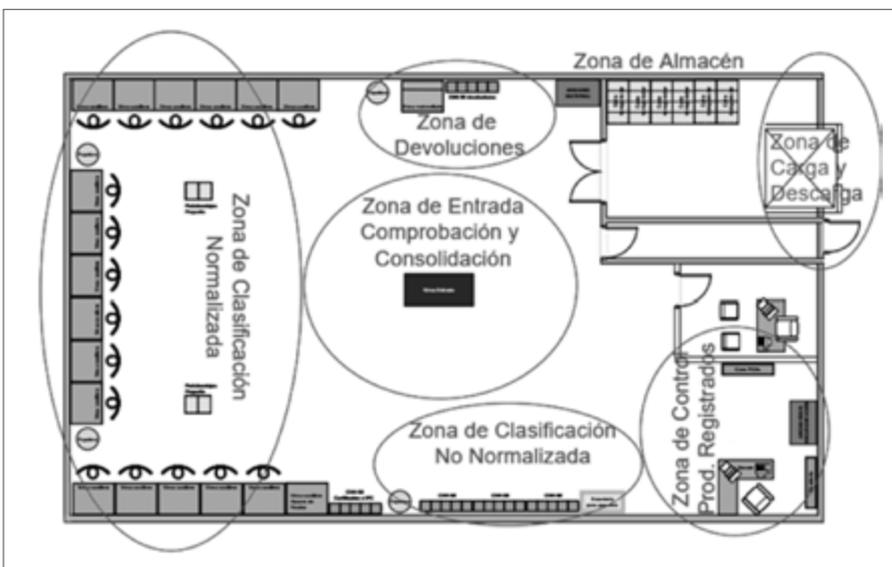
Punto final de distribución (PFD):

Código postal o agrupación de varios códigos con un número de secciones no muy elevado que posibilita la clasificación directa a sección.

- **Zona de control de productos registrados.** Tratamiento y control de los envíos registrados (tratamiento en SGIE de envíos con y sin importe, valijas...).
- **Zona de devolución y liquidación de envíos ordinarios.** Con carácter general, estará situada cerca de la salida de la unidad.
- **Zona de almacén de contenedores vacíos y evacuación de productos.** Estará situada dentro de la zona de descarga, o próxima a ella, si su tamaño no permite compatibilizar la descarga y la evacuación.
- **Archivo.** Almacena documentación y envíos con imposibilidad de entrega durante el plazo establecido.

La disposición del mobiliario y zonas puede estar condicionada por la estructura del local y volumen de envíos recibidos.

Ejemplo de unidad de distribución.



Documentación general de la unidad de reparto ordinario:

- Plano de la localidad, plano del código o códigos postales de su área de influencia.
- Cuadro de clasificación general, ordenado tanto por calles en forma alfabética como por secciones de reparto.
- Base de datos actualizada del callejero de la unidad compatible con la información requerida por los programas de clasificación automática de los Centros de Tratamiento Automatizados (Adex).

- «Plan de contingencia» de la unidad para garantizar el reparto en caso de ausencias.
- Plano de la sección o servicio y lista de embarque.

Documentación de las secciones y del personal de ruta:

- Cuadro de clasificación general. Es el mismo documento que el establecido como documentación general de la unidad y estará disponible en cada una de las secciones para el proceso de clasificación general de correspondencia normalizada.
- Plano de la sección o servicio y lista de embarque.

Unidad de Distribución (UD)

Las Unidades de Distribución son aquellas en las que no existe USE (Unidad de Servicios Especiales) en la localidad, por lo que distribuyen todo tipo de productos, independientemente del tamaño y tipo de envío. Pueden existir servicios rurales que dependan de este tipo de unidades.

Unidad de Reparto (UR)

Las Unidades de Reparto se encargan de repartir todo tipo de correspondencia, la diferencia radica en el reparto de paquetería de menor tamaño, ya que las USE repartirán la de mayor volumen, teniendo como referencia la plantilla interconect.

En algunos momentos, se puede producir derivación de paquetería de las USE a las UR, y viceversa.

Pueden existir servicios rurales que dependan de ellas.

Oficinas mixtas

Las oficinas mixtas disponen de empleados de reparto y atención al cliente en la misma unidad. Los empleados de reparto son similares al resto de unidades de la Red de distribución (empleados de reparto a pie, en coche, en moto y servicios rurales).

Disponen de la figura de un JEI (jefe de equipo itinerante), como máximo responsable, de él dependen varias oficinas mixtas, además de la figura del director de la oficina.

El jefe de equipo itinerante, o bien el director de la oficina en ausencia del primero, es responsable de:

- Planificación y control de la unidad.
- La organización del centro y distribución del trabajo.
- Orientar los equipos hacia la consecución de objetivos.
- Gestión de recursos materiales.
- Actualizar y transmitir la información a los empleados.

Servicios rurales

El personal de reparto que preste sus servicios en oficinas y enlaces rurales procederá a la admisión de los productos postales, telegráficos, financieros y parapostales, así como a las tareas anteriores y posteriores inherentes a esa función.

Los Servicios rurales son puestos ACR, que dependen de una URO (UR o UD) u oficina mixta, y atienden zonas de ámbito rural. Pueden realizar tareas de reparto a pie, en moto y en coche, con jornadas parciales o completas.

Los servicios rurales pueden ser:

- Servicio rural integrado: inician la jornada de trabajo en la unidad de reparto ordinario u oficina mixta.

- Servicio rural integrado con lista propia: integrado en la unidad, pero atienden una oficina auxiliar o parte del recorrido cuyos envíos avisa en oficina rural.
- Servicio rural con liquidación diferida: inician la jornada en un centro de trabajo diferente a la unidad de reparto ordinario u oficina mixta; reciben el correo a través de otra circular o conducción directa.

Los servicios rurales pueden aportar:

- Vehículo (coche o moto).
- Local.

Por la aportación del vehículo o del local reciben una contraprestación económica (suplido por seguro y amortización, suplido por mantenimiento y combustible).

A continuación, se detalla el recorrido máximo a realizar por los servicios rurales a diario:

- Enlaces a pie: 15 kilómetros.
- Enlaces en motocicleta: 35 kilómetros.
- Enlaces en ciclomotor: 30 kilómetros.
- Enlaces en automóvil: 200 kilómetros.

Existen rurales que no tienen aportación y realizan el reparto con vehículos de Correos.

Los servicios rurales pueden tener horario de atención al cliente en oficinas auxiliares, realizando tareas de admisión, durante un tiempo de la jornada.

Los servicios rurales pueden realizar admisión, venta de productos y servicios con la aplicación Hera instalada en PDA «al paso», durante el recorrido del reparto.

La oficina técnica o sucursal de la que dependen los servicios rurales (SS. RR.) es la encargada de llevar el control financiero de los movimientos de metálico generados por la actividad de las oficinas auxiliares, así como el almacén de material.

9.2.2. Unidad de reparto de paquetería (USE y URP)

Las **Unidades de Servicios Especiales (USE)** son unidades de reparto de paquetería que se encargan de repartir paquetes de mayor volumen; en algunas ocasiones pueden ser concentradoras del turno de tarde de notificaciones.

Cada USE tiene dividido su ámbito de influencia en sectores. Estos sectores están compuestos por varias zonas de reparto y constituyen un equipo de trabajo. Una zona de reparto es el conjunto de calles que se asignan a un ACR. Las zonas de reparto son variables en función de la carga de trabajo y del número de carteras y carteros. En estas unidades, la clasificación de la correspondencia consiste en distribuirla por los sectores en los que la USE está dividida.

Posteriormente, se clasifica a zona de reparto. En las USE donde por su tamaño sea aconsejable, se clasificará directamente a zona de reparto. Los envíos voluminosos se clasifican directamente a zona de reparto en el espacio destinado a tal fin.

En las USE no hay secciones, sino zonas de reparto, y de ellas no dependen ACR rurales.

Las zonas de trabajo establecidas son las siguientes:

- **Zona de descarga.** Es la zona de acceso a la unidad, donde se realiza la descarga de los distintos productos que distribuye la USE. Esta zona también puede utilizarse para la clasificación de las valijas y de la paquetería voluminosa, así mismo puede servir para:
 - El estacionamiento de vehículos.
 - El almacén de los contenedores vacíos.
 - El almacén de los carros sobrantes.
- **Zona de alta y clasificación de envíos.** Aquí cada ACR clasifica los envíos a las zonas de reparto de su sector, cuando sea necesario, y embarra la correspondencia de la zona que tiene asignada.
- **Puestos SGIE.**
- **Archivo.** Almacena documentación y envíos con imposibilidad de entrega durante el plazo establecido.

Documentación general de la unidad de servicios especiales:

- Plano de la localidad dividido en sectores.
- Plano de cada sector.
- Listado de clasificación donde estarán las calles correspondientes al ámbito de influencia de la USE con el código postal y sector al que pertenecen.

Plano de sector de una USE:

Las Unidades de Reparto de Paquetería (URP) son aquellas unidades que han evolucionado y en las que existe una demanda de la figura de «paquetero»; pueden integrar USE de menor densidad y reparto de paquetería de otras localidades.



9.3. Equipamiento y mobiliario específico en distribución

En este punto del capítulo se hace una presentación del equipamiento y mobiliario que forma parte de la operativa de distribución. Pasando por el equipamiento que el personal puede tener que llevar consigo para realizar su trabajo, por el equipamiento auxiliar de uso en las diferentes unidades físicas, por el mobiliario de estas unidades, hasta llegar a los vehículos que pueden ser necesarios en función de las distancias y volúmenes de los productos a entregar. También se ofrece una exposición de operativas relacionadas con el uso algunos de estos elementos de trabajo.

9.3.1. Equipamiento

Equipamiento de reparto

| CARRO DE REPARTO | |
|--|---|
|  | |
| Características | Carro de gran capacidad con cuatro ruedas, regulable en altura y con bolsa frontal para publicidad. Incorpora dos candados de seguridad |
| Color | Colores corporativos: <ul style="list-style-type: none"> • Amarillo • Azul |
| Uso | Reparto a domicilio de la correspondencia y pequeña paquetería |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |
| Mantenimiento | La limpieza de las bolsas está sujeta al Plan Limbo |

CARRO DE REPARTO GRANDE

| | |
|--------------------------------|--|
| Características | Dispone de 4 ruedas en dos ejes, las 2 delanteras giratorias. El compartimento principal lleva una cerradura con llave. En su interior lleva dos baldas abatibles. |
| Medidas | Alto: 1.248 mm. Ancho: 1.025 mm. Frontal: 810 mm. Peso: 14 kilos |
| Uso | El carro se utiliza para el transporte de cartas y paquetes en el reparto |
| Material de fabricación | Bastidor en tuberías de acero pintado y piezas de polipropileno. Bolsa en tejido de poliéster con recubrimiento impermeabilizante |

COFRE DE MOTO

| | |
|------------------------|--|
| Características | Capacidad 80 litros Peso 7,5 kilos |
| Medidas (cm) | Ancho: 50. Largo: 55. Altura: 41,5 |
| Color | Colores: • Amarillo |
| Uso | Reparto a domicilio de la correspondencia en secciones dispersas o con elevado desplazamiento |
| Forma de pedido | Para reposición se solicitan anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |

CARTERA DE REPARTO



| | |
|-------------------------|---|
| Características | Bolsa de poliéster plastificado |
| Dimensiones (cm) | Largo: 30 Ancho: 14 Alto: 40 |
| Color | Colores corporativos: • Amarillo • Azul |
| Uso | Reparto a domicilio de la correspondencia |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |
| Mantenimiento | Sujeto al Plan Limbo |
| Observaciones | Su uso será preferentemente en el mundo rural |

BOLSA DE ALCANCE



| | |
|-------------------------|---|
| Características | Bolsa poliéster plastificado |
| Dimensiones (cm) | Longitud: 38 Anchura: 20 Altura: 30 |

(continúa en la página siguiente)

| BOLSA DE ALCANCE | |
|-------------------------|--|
| Color | Colores corporativos: <ul style="list-style-type: none"> • Amarillo • Azul |
| Uso | Confeccionar rutas directas y las que se alojarán en los buzones de alcance Cuando se recoge el buzón de alcance se introduce directamente en el carro de reparto/cofre de moto |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |
| Mantenimiento | Sujeto al Plan Limbo |
| Observaciones | Uso previsto para su introducción en carros de reparto, cofres de moto. Útil también para rutas directas |

| BANDOLERA PARA PRODUCTOS REGISTRADOS | |
|---|--|
|  | |
| Características | Bolsa poliéster plastificado |
| Dimensiones (cm) | Longitud: 28 Anchura: 6,5 Altura: 22 |
| Color | Colores corporativos: <ul style="list-style-type: none"> • Amarillo • Azul |
| Uso | Bolsa para poder llevar envíos registrados y dinero siempre encima |
| Forma de pedido | Se solicitarán al almacén de la Plataforma Logística de Illescas |
| Mantenimiento | Sujeto al Plan Limbo |

Valijas

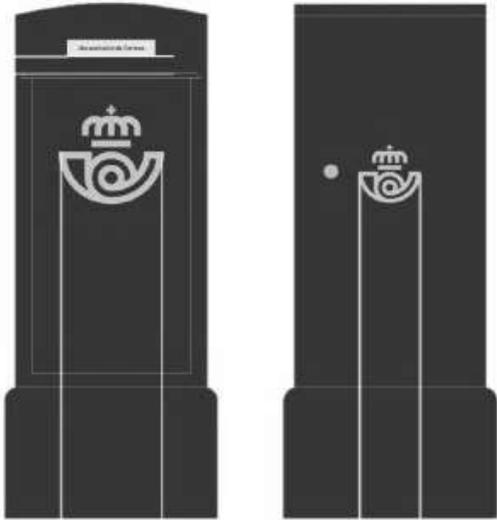
| VALIJAS PARA SERVICIOS RURALES | |
|--|---|
|  | |
| Características | Construidas en poliéster recubierto con PVC Dispone de dos compartimentos con cremallera (uno se puede precintar) |
| Dimensiones (cm) | Largo: 46 Ancho: 30 |
| Color | Rojo |
| Uso | Encaminamiento de dinero, tarjetas de crédito y toda la documentación generada por la correspondencia certificada, asegurada, reembolsos y giros en entornos rurales de tipología 3 |
| Forma de pedido | Se solicitarán al almacén de la Plataforma Logística de Illescas |
| Observaciones | Aumenta la seguridad y mejora la operativa de SGIE en su ámbito de utilización |

| VALIJAS INTRAZONALES Y CENTRO DIRECTIVO Y CLIENTES | |
|--|---|
|  | |
| Características | Construidas en poliéster recubierto con PVC |

(continúa en la página siguiente)

| VALIJAS INTRAZONALES Y CENTRO DIRECTIVO Y CLIENTES | |
|--|--|
| Color | Amarillo y azul corporativos |
| Uso | Envío de documentación entre las unidades administrativas repartidas por todo el territorio nacional y uso en clientes |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |
| Observaciones | Modelo unificado y homogéneo a las valijas de cliente, existente desde 2011 Utiliza los precintos azules y verdes. Los precintos amarillos y rojos están reservados para Clientes |

Buzones

| BUZONES DE DEPÓSITO, DE AYUDA EN RUTA O ALCANCE | |
|---|--|
|  | |
| Características | Conjunto fabricado en chapa de acero laminado pintado en epoxy |
| Color | Azul |
| Uso | Exclusivo para uso interno de Correos Utilizado como almacén temporal de la correspondencia durante el reparto, en aquellas secciones con elevado volumen de envíos |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |
| Observaciones | Su uso se debe restringir a grandes poblaciones Permite alojar dos bolsas de alcance |

BUZONES MURALES



| | |
|-------------------------|--|
| Características | Conjunto fabricado en chapa de acero laminado pintado en epoxy Se coloca adosado en la pared |
| Dimensiones (cm) | Largo: 40; Alto: 50; Fondo: 20 |
| Color | Amarillo |
| Uso | Buzones de admisión para entornos rurales y puntos significativos (hoteles, locales de eventos especiales, etc.) |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |
| Observaciones | Sustituye al boca buzón en el entorno rural |

BUZÓN CILÍNDRICO, UNA BOCA



| | |
|------------------------|--|
| Características | Conjunto fabricado en chapa de acero laminado pintado en epoxy |
|------------------------|--|

(continúa en la página siguiente)

| BUZÓN CILÍNDRICO, UNA BOCA | |
|-----------------------------------|---|
| Color | Amarillo |
| Uso | Buzón de admisión de la correspondencia |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |
| Observaciones | Sustituye al buzón rectangular dos bocas |

Equipamiento auxiliar

| CARRO EXPOSITOR DE BANDEJAS | |
|---|--|
|  | |
| Características | Se suministra con cuatro baldas, permitiendo las siguientes configuraciones que van a depender del tipo de bandeja que se utilice: <ul style="list-style-type: none"> • Cuatro baldas: 16 bandejas tipo A • Tres baldas: 12 bandejas tipo A o B, o 6 bandejas tipo C |
| Dimensiones (mm) | Base: 1250 x 740 Altura: 1845 |
| Color | Gris |
| Uso | Para configurar ring de bandejas para: <ul style="list-style-type: none"> • Refundir las «monteras» que tengan un mismo destino. Clasificar directamente a bandejas. |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |
| Observaciones | Sustituye a los aros portasacas Unifica los dos modelos anteriores: Tipo A y tipo B |

| CARRO PORTABANDEJAS | | |
|------------------------|---|---|
| | Grande | Pequeño |
| |  |  |
| Características | Capacidad para 6 bandejas tipo «A» o «B», o 2 bandejas tipo «C» | Capacidad para 4 bandejas tipo «A» o «B», o 2 bandejas tipo «C» |
| Dimensiones | Base: 990×480 mm ² Altura: 1035 mm | Base: 655×480 mm ² Altura: 1035 mm |
| Color | Gris | |
| Uso | Transporte interno de bandejas y elemento auxiliar para los puestos de clasificación | |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución | |
| Observaciones | Se conoce también como «camarera» | |

| CARRETILLA MANUAL CON PALA PLEGABLE | |
|--|---|
|  | |
| Características | Modelos en aluminio, ligeras, con ruedas de goma, telescópicas y palas plegables. Soportan hasta 90 kg de carga |

(continúa en la página siguiente)

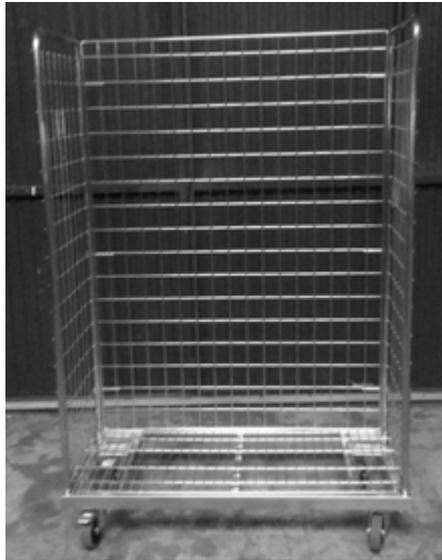
CARRETILLA MANUAL CON PALA PLEGABLE

| | |
|-------------------------|---|
| Dimensiones (cm) | Pequeña: 101 altura. 28×48,50 base Grande: 108 altura. 34×48,50 base |
| Uso | Transporte de cargas en las unidades de reparto y entrega de envíos voluminosos |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |

TRANSPALETA MANUAL

| | |
|-------------------------|---|
| Características | Capacidad de Carga Máxima: 2200 Kg Accionamiento de traslación y elevación completamente manual No necesita batería |
| Dimensiones (mm) | Longitud total: 1550 Altura mínima/máxima: 690/1160 |
| Uso | Apoyo a la carga y descarga de palets en las unidades de reparto |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |

CARRO TRASPORTADOR DE PAQUETES



| | |
|-------------------------|---|
| Características | Conjunto fabricado en acero al carbono y acabado de zincado electrolítico, con un espesor de entre 15 y 30 micras Ruedas giratorias de 125 mm de diámetro, dos de ellas con freno Dotado de balda del mismo material, removible |
| Dimensiones (mm) | Alto: 1755 Ancho: 1176 Fondo: 595 |
| Color | Gris |
| Uso | Clasificar y transportar paquetes postales y envíos con grandes dimensiones |
| Forma de pedido | Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución |

9.3.2. Mobiliario específico

Casilleros

CASILLERO PARA CORRESPONDENCIA NO NORMALIZADA CNN-50 (5X5)



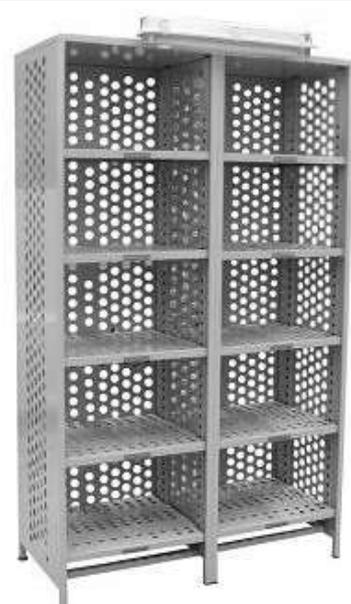
| | |
|-------------------------|--|
| Características | Casillero para correspondencia no normalizada de 25 casillas (300 mm ancho x 250 mm alto) |
| Dimensiones (mm) | Alto: Entre 1615 y 1655 (regulable en altura) Ancho: 1560 Fondo: 350 |
| Color | Gris |
| Uso | Clasificación de correspondencia no normalizada |
| Forma de pedido | A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP |
| Observaciones | La base de las casillas lleva perforaciones y en la parte posterior una chapa móvil que permite la retirada de la correspondencia Sustituye al CD 10 y CD11 |

CASILLERO PARA CORRESPONDENCIA NORMALIZADA CN-50

| | 7x5 | 3x5 |
|-------------------------|--|---|
| Características | Casillero de 35 casillas (210 mm ancho x 180 mm alto) | Casillero de 15 casillas (210 mm ancho x 180 mm alto) |
| Dimensiones (mm) | Alto: entre 1615 y 1655 (regulable en altura) Ancho: 1530 Fondo: 300 | Alto: entre 1615 y 1655 (regulable en altura) Fondo: 300 |
| Color | Gris | |
| Uso | Clasificación de correspondencia normalizada | |

(continúa en la página siguiente)

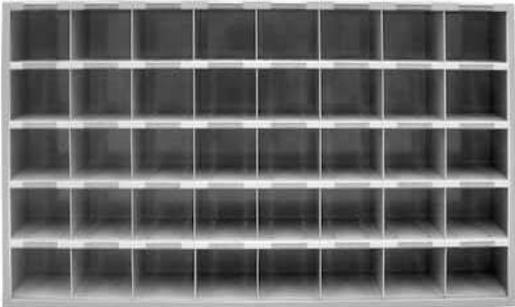
| CASILLERO PARA CORRESPONDENCIA NORMALIZADA CN-50 | |
|---|--|
| Uso | Clasificación de correspondencia normalizada |
| Forma de pedido | A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP |
| Observaciones | La base de las casillas lleva perforaciones y en la parte posterior una chapa móvil que permite la retirada de la correspondencia Sustituye a los casilleros CD3, CD5 Y CD14 Con carácter general la clasificación se realizará en la mesa-casillero |
|  | |

| CASILLERO PAQUETES CP8 | |
|--|--|
|  | |
| Características | Conjunto fabricado en chapa de acero laminado Se suministra con 10 baldas móviles y regulables en altura (cada 50 mm) |

(continúa en la página siguiente)

| CASILLERO PAQUETES CP8 | |
|-------------------------------|---|
| Características | Permite configurar el número de casillas y el tamaño en función de los envíos postales Dispone de punto de luz independiente |
| Dimensiones (mm) | Alto: 2000 Ancho: 1200 Fondo: 550 |
| Color | Gris |
| Uso | Clasificar o almacenar paquetes postales y envíos con grandes dimensiones |
| Forma de pedido | A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP |
| Observaciones | Utilizar, preferentemente, en el entorno rural |

| MESA-CASILLERO | |
|---|--|
|  | |
| Características | El casillero está formado por 20 casillas, en 4 filas y 5 columnas, de 228 mm ancho x 245 mm alto. Dispone de separadores para dividir las casillas |
| Dimensiones (mm) | Casillero: 1105 alto x 1200 ancho x 310 fondo Mesa: 1200 largo x 860 ancho x 776 alto |
| Uso | Mesa y casillero con separadores para clasificación simultánea de correspondencia normalizada tipo UPU, formato C-5 o asimilado y FLAT Clasificación a sección y clasificación general de correspondencia normalizada |
| Forma de pedido | A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP |
| Observaciones | Sustituye al casillero de correspondencia ordinaria CD3 y a la mesa de distribución MD3BIS |

| CASILLEROS AVISOS DE RECIBO CD-14 | |
|--|---|
|  | |
| Características (mm) | 40 casillas de 180 ancho × 150 alto |
| Dimensiones (mm) | Largo: 1500 Fondo: 300 Alto: 880 |
| Color | Gris |
| Uso | Clasificación de Avisos de Recibo |
| Forma de pedido | A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP |

Complementos

| PAPELERA-CONTENEDOR DISTRIBUCIÓN | |
|--|---|
|  | |
| Características | Papelera construida en polipropileno. Se suministra con tapa |
| Dimensiones | Capacidad: 80 l Alto: 570 mm Diámetro: 515 mm |
| Color | Azul |
| Uso | Recipiente para facilitar la recogida de los desechos producidos en las unidades de reparto |
| Forma de pedido | A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP |

PANEL DE CLASIFICACIÓN GENERAL

| | |
|-------------------------|--|
| Características | Panel de doble hoja de metacrilato para introducir los listados de clasificación general |
| Dimensiones (mm) | Longitud: 1200 Altura: 400 Inclinación: 30° hacia delante |
| Color | Transparente |
| Uso | Se coloca en la parte superior de los casilleros de clasificación general. En su interior se colocan los listados de clasificación general |
| Forma de pedido | Desde 2012, a través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP |
| Observaciones | Se atornilla a la parte superior del casillero. Inicio de implantación: 2005 |

9.3.3. Control de vehículos

Preparar material necesario

El conductor tendrá las llaves y la documentación correspondiente a su vehículo, después de haber firmado su recepción en el impreso habilitado para tal fin.

Recoger y usar EPI (Equipo de Primera Intervención)

Cuando se utilice un vehículo para el reparto es obligatorio utilizar los EPI reglamentarios para circular. El listado completo de EPI se puede consultar en el Procedimiento de Gestión de EPI (PR0013), aunque los principales son los siguientes:

- Vehículos de 2 o 3 ruedas (motocicletas, bicicletas o triciclos):
 - Casco.
 - chaleco de alta visibilidad.
 - Cubrepantalón.
 - Chaquetón.
 - Forro interior de casco.
 - Guantes.
 - Botas de moto.

- Vehículos de 4 ruedas:
 - Chaleco de alta visibilidad.
 - Lumbostato.
 - Botas de seguridad.
 - Chaquetón.
 - Guantes de carga/descarga.

NOTA. La no utilización de los EPI es responsabilidad del personal de reparto. Los responsables de las unidades informarán de la importancia y de la obligación de su uso, sobre todo en el aspecto de la seguridad personal.

Comprobar niveles y presiones

Se comprobarán los niveles de aceite, refrigerante, líquido de frenos, gasolina, presión de los neumáticos (incluido el de repuesto), etc.

NOTA. Al finalizar cada turno, los vehículos nunca deben dejarse con el depósito de combustible en reserva.

Comprobar niveles y presión de los neumáticos

Se comprobará la presión de las ruedas y si el nivel no es correcto, se corregirá en una estación de servicio. Si faltara gasolina, se pedirá la tarjeta de combustible al responsable y se firmará su recepción en el impreso correspondiente. En el caso del resto de niveles, si se detecta que alguno está por debajo del nivel marcado, se dará aviso al responsable de la unidad para que este traslade la incidencia al gestor de FLOTA.

Comprobar el funcionamiento del vehículo

Se comprueba que el funcionamiento general del vehículo es el adecuado o si hay alguna incidencia que impida salir a reparto con el vehículo.

Si se percibe cualquier incidencia en el vehículo, el conductor informará al responsable de la unidad de reparto antes de sacar el vehículo a reparto. Se procurará dar los máximos detalles de en qué consiste la incidencia para que el reporte a la empresa de mantenimiento o alquiler sea lo más completo posible y se agilice al máximo el proceso de la reparación o sustitución.

Registrar kilometraje inicial

Utilizando la aplicación MILLA de la PDA, cada cartero o cartera deberá seleccionar el vehículo que va a utilizar y registrar el kilometraje de inicio (por defecto aparece el kilometraje del último recorrido, si es necesario habrá que actualizarlo). Al registrar el kilometraje de inicio, el vehículo queda bloqueado para que otros usuarios no puedan seleccionarlo.

Es necesario que el responsable de la unidad se asegure de que el personal de reparto emplea la aplicación y registra adecuadamente la información.

El personal de reparto realizará la ruta de reparto con el vehículo.

Tras el reparto se volverá a la unidad de reparto para liquidar los envíos y preparar el vehículo para el próximo turno de trabajo.

Recargar el vehículo

Cada vehículo eléctrico de cuatro ruedas tiene un cargador específico y se deberá cargar exclusivamente en ese cargador. Dicho cargador deberá estar rotulado con la matrícula del vehículo.

Los vehículos eléctricos, tanto de dos como de cuatro ruedas, se deberán dejar siempre cargando al final de cada turno, independientemente de cuando se vaya a volver a usar el vehículo.

Registrar kilometraje final

A la vuelta del reparto, se accederá de nuevo a la aplicación MILLA para registrar el kilometraje de fin de trayecto. El vehículo quedará desbloqueado para su selección en el siguiente turno.

Es necesario que el responsable de la unidad se asegure de que el personal de reparto utiliza la aplicación y registra adecuadamente la información.

9.3.4. Entrega de útiles de reparto

Firmar la recepción del material

En el mismo momento en el que el personal de reparto recibe cada uno de estos útiles, deberá firmar la hoja de recogida correspondiente.

Firmar la recepción de las llaves del vehículo

Diariamente, el personal de reparto que realiza el reparto con vehículo (dos o cuatro ruedas) debe firmar tanto la recepción como la devolución de las llaves de dichos vehículos. En la hoja se deben indicar como mínimo los siguientes campos:

- Matrícula del vehículo.
- Kilómetros iniciales.
- Firma a la recepción.
- Firma a la devolución.

En la carpeta de Plantillas se encuentra un modelo de la hoja de firmas que se debe cumplimentar.

Firmar la recepción de la tarjeta de combustible

El responsable de la unidad custodiará las tarjetas de combustible en la unidad y las entregará al personal de reparto bajo firma.

Cada vehículo debe tener su propia tarjeta de combustible. Si por motivos excepcionales (deterioro, pérdida...) no se tuviese, hasta su reposición y con autorización del jefe de sector, se podrá utilizar, si la hubiese, la de otro vehículo.

Además, se deberá contar con autorización del jefe de sector para su uso ajeno al repostaje de combustible. Se autorizará solamente para los siguientes conceptos:

- Peajes.
- Aparcamiento.
- Lavados.
- Hinchado de neumáticos.

Cuando el personal de reparto necesite repostar, deberá solicitar al responsable de la unidad la entrega de la tarjeta de combustible. En el momento de la entrega, el personal de reparto deberá firmar en una hoja (que se encuentra en la carpeta de Plantillas del Portal de Procesos) que contenga los siguientes campos:

- Matrícula del vehículo.
- Datos del conductor.
- Fecha y hora de entrega.
- Fecha y hora de devolución.
- Firma de la entrega.
- Firma de la devolución.

En el momento de la entrega de la tarjeta al conductor, se le informará de lo siguiente:

- Punto de repostaje.
- Combustible a repostar (dentro de su categoría el más económico).

- Instrucciones necesarias para el repostaje (llenar el depósito, informar sobre el kilometraje, procedimiento en el caso de gas o empleo de aditivos ADBLUE).

Una vez en el punto de repostaje, el personal de reparto repostará el combustible adecuado al vehículo llenando el depósito. A continuación solicitará el *ticket* del repostaje o servicio e informará de la matrícula y los kilómetros del vehículo en el punto de repostaje.

Firmar la recepción del bono transporte

Para aquel personal de reparto que requiere de una tarjeta de transporte público, periódicamente es necesario recargarla para poder realizar los desplazamientos entre la unidad y los puntos inicial o final del reparto.

Cuando el personal de reparto recibe la tarjeta con la recarga de viajes, debe firmar el correspondiente recibí. En la hoja se deben indicar como mínimo los siguientes campos:

- Número de sección.
- Número identificativo de la tarjeta.
- Número de viajes recargados.
- Firma de la entrega.
- Firma de la devolución.

En la carpeta de Plantillas se encuentra un modelo de hoja a cumplimentar.

Firmar la recepción de la llave del buzón de alcance

En las secciones en las que se dispone un buzón de alcance para distribuir la carga a distribuir, el personal de reparto debe recoger la llave que permite su apertura antes de la salida a reparto.

Todas las llaves entregadas al personal de reparto deben reflejarse en la correspondiente hoja de firmas, con los siguientes campos:

- Número de sección.
- Número de llave.
- Firma de la recogida.
- Firma de la devolución.

En la carpeta de Plantillas se encuentra un modelo de la hoja a cumplimentar.

Firmar la recepción de la llave maestra

En las comunidades que así lo dispongan, el personal de reparto puede abrir el casillero domiciliario en el que los vecinos de la comunidad depositan las cartas que han recibido de forma errónea. Para estos casilleros (buzón 1), en las unidades se debe hacer entrega al personal de reparto de una llave que permita su apertura a lo largo de su sección de reparto.

Igualmente, la entrega y devolución de esta llave debe quedar documentada en la correspondiente hoja de firmas.

9.4. Procesos de trabajo en las unidades de distribución

Este proceso se compone básicamente de cinco fases: descarga de los productos, clasificación, embarriado, reparto tras la catalogación y la liquidación y salida de los productos que no han podido ser entregados por los diferentes motivos que están ya predefinidos. Cada una de estas fases se presenta con el mayor detalle necesario para la correcta comprensión y desarrollo posterior de la tarea.

9.4.1. Descarga, clasificación y embarriado

Recepción de envíos y distribución

Recepcionar envíos

Una vez que llega a la unidad la correspondencia y paquetería transportada por la ruta, se comprueba la hora de llegada de la misma. El horario de entrada de los trabajadores, con carácter general, se adaptará a las necesidades del servicio. Existe un cuadro de servicios expuesto en el tablón con los turnos correspondientes indicando qué persona o personas entran con antelación a la hora general de entrada.

En caso de no llegar la ruta a la hora prevista, se comunica siempre la incidencia al responsable, y este hará lo propio al jefe de sector.

Los envíos procedentes de Centros llegan contenerizados en:

- Bandejas A de carta normalizada clasificada a sección.
- Bandejas A de carta normalizada no clasificada a sección (dirigida al distrito o unidad de distribución).
- Bandejas B de carta no normalizada (tanto automatizable como manual).
- Bandejas de envíos registrados.
- Carros de paquetería (a granel o contenerizada en bandejas).
- Palet.

NOTAS. Los envíos recibidos en la unidad que tengan modalidad de entrega en oficina se cursarán a la oficina correspondiente en el primer enlace disponible, diferenciados de los avisados. En ningún caso se liquidarán en SGIE ni se darán de alta en la unidad, dado que esto le corresponde a la oficina de entrega.

Los envíos procedentes de oficinas son:

- Envíos mal encaminados: paquetería a domicilio que ha llegado a la oficina por error, etc.
- Sobrantes: son aquellos envíos que, habiendo finalizado el plazo de permanencia en oficina, son devueltos a la unidad de reparto de referencia para ser entregados al remitente.
- Envíos para los que el destinatario solicita de nuevo la entrega a domicilio (portes a pagar por el destinatario).

- **Giros:** la oficina hace entrega a la cartería de los giros SEDI (ensobrados) junto con un documento que será firmado por el responsable de la unidad o personal de reparto autorizado.

Recepción de sobres de giro SEDI procedentes de la oficina pagadora.

- El encargado de retirar los sobres de la oficina pagadora (rutero, personal de reparto o responsable de la unidad) firmará la recepción de los mismos. Esta recepción se podrá documentar, según cada caso, mediante la firma física de un impreso o con la introducción del usuario corporativo (Cxxxxxx) y contraseña en la sesión de la oficina pagadora, generándose dos copias del justificante para que el receptor firme físicamente. Este documento firmado quedará custodiado por la oficina, con una copia para la unidad de distribución. Este documento se archivará con el cuadro de giros y reembolsos (serie documental 100).

Los envíos ordinarios llegarán a las unidades de distribución junto a la correspondencia registrada. Solo al darlos de alta en sección con la PDA se identificarán los importes de cada uno.

Todos los envíos internacionales con importes (EMS, paquetería internacional, Paq light, certificados y ordinario mercancía) no vendrán acompañados de etiquetas de cobro de importes, ni DTA o libranza de ningún tipo.

Diariamente hay que dar de Alta en Unidad todas las Notificaciones recibidas en el día y que no salgan a reparto.

El primer día en el que se lleve a cabo esta operativa, además de las Notificaciones recibidas en el día, habrá que dar de Alta en Unidad todas las Notificaciones de días anteriores que no hayan salido a reparto.

Descargar carros o palets

Descarga y comprobación del destino de los carros o palets que ha traído la ruta. En el caso de los palets, se localizará la etiqueta adjunta, se leerá con la pistola en SGIE dentro del apartado Entrada/Control de palets y se indicará una de estas tres opciones:

- Alta.
- Mal encaminado por Correos.
- Mal encaminado por el cliente.

Si en el momento de la descarga se detecta algún carro/palet mal encaminado, se devuelve al camión en ese mismo momento.

Se retirarán las etiquetas de los contenedores y de los carros vacíos.

Si el carro o el palet no son para la unidad, se seguirá el proceso descrito en «Curso mal encaminado».

Tratar el contenido de los carros

Descargados los carros, se hace una ruptura de la carga por tipología de producto. Se separan las bandejas de envíos ordinarios (el correo internacional ordinario llega mezclado con el resto de envíos ordinarios), registrados, valijas y paquetería.

Se separa lo ordinario de lo registrado, el formato pequeño (bandejas A) del formato grande (bandejas B).

Dentro de lo ordinario:

- Las bandejas dirigidas al distrito en unidades urbanas o a la unidad de reparto en pueblos se colocan cerca de los casilleros de clasificación.
- Las bandejas de correspondencia normalizada ya clasificadas a sección se depositan en la mesa de cada cartero.
- Las bandejas y los envíos dirigidos a SS. RR. (Servicios Rurales) se colocan en su zona de clasificación o encaminamiento, separados de los que van dirigidas a secciones urbanas.

Estacionar los envíos necesarios

Si durante la recepción se detecta una incidencia en algún envío estacionable (Paq Premium, Paq Estándar, Paq Today o Paq Ligero), se debe entregar al responsable de la unidad para proceder a su estacionamiento en la aplicación SGIE por asignación directa. Las causas posibles de estacionado por asignación directa pueden ser:

- **Rotura.** Bien porque se comprueba directamente que el contenido del envío se ha roto, o bien porque de los daños exteriores que se observan se pudiera suponer que el contenido se ha deteriorado.
- **Falta de contenido.** Cuando se puede comprobar que el envío ha sido expoliado estando su contenido incompleto.
- **Faltan datos.** En el caso de que la información que aparece en la carátula del envío o en SGIE es claramente insuficiente para realizar el intento de entrega (falta número, etc.).
- **Faltan importes.** Cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
- **Incidencia en terminal automatizado.** Cuando se sabe que el Citypaq no está operativo o no hay hueco.
- **No entregado:** falta envío de vuelta. Cuando se ha llamado al destinatario por teléfono y no tiene envío de vuelta.
- **Código postal incorrecto.** Cuando el CP del envío no se corresponde con la calle y número que aparece en la dirección.
- **Expedición incompleta.** Cuando el envío pertenece a una expedición y faltan envíos de la expedición por llegar a la unidad.
- **Entrega concertada.**
 - En el caso de clientes particulares solo se podrá utilizar la clave de entrega concertada cuando se haya contactado con el destinatario para acordar el momento de la entrega a domicilio. Se podrá concertar la entrega del envío en cualquier turno de la unidad dentro de los cinco días siguientes a su estacionamiento.
 - En el caso de empresas cerradas durante el turno de reparto, se podrá estacionar por entrega concertada para efectuar la entrega al día siguiente.

Si durante la recepción se detecta algún paquete internacional o Paquete Azul con dirección incorrecta, el envío se pasará a lista, liquidándolo en SGIE con la clave «Avisado por dirección incorrecta».

1. Una vez estacionado hay que posicionarlo en el almacén, siguiendo la ruta: **SGIE/Liquidación/Gestión de estacionados/Asignación directa** (imágenes 1 y 2).
2. Después **se ubicará el envío en un hueco del almacén** (imagen 3).
3. Y por último **se seleccionará la causa del estacionamiento** (imagen 4). El envío se depositará en el archivo físico que le hemos asignado en SGIE: E002, E003, E004, etc. Aquí puede permanecer un máximo de 120 horas (5 días), en espera de recibir información. Tanto si se agota este plazo como si se soluciona antes, el sistema nos avisa de que tenemos envíos pendientes de gestión al entrar en la aplicación SGIE, y si ya estamos dentro, lo vemos a través de la bandera roja de SGIE.



Imagen 1.



Imagen 2.

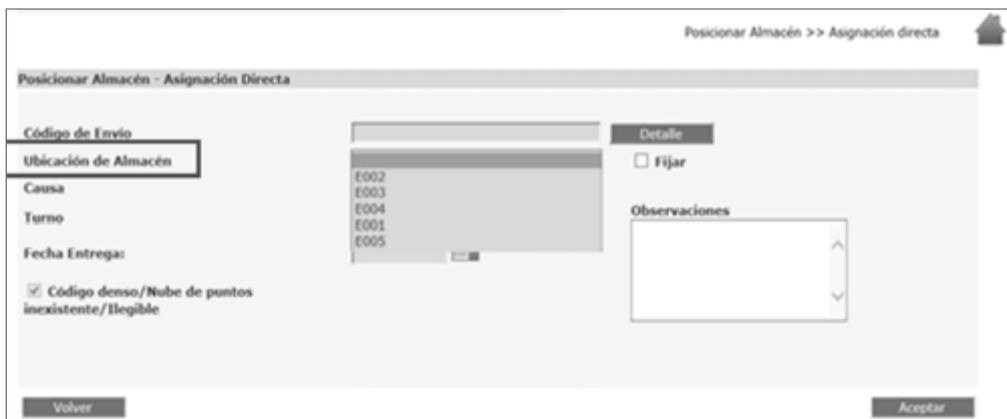


Imagen 3.

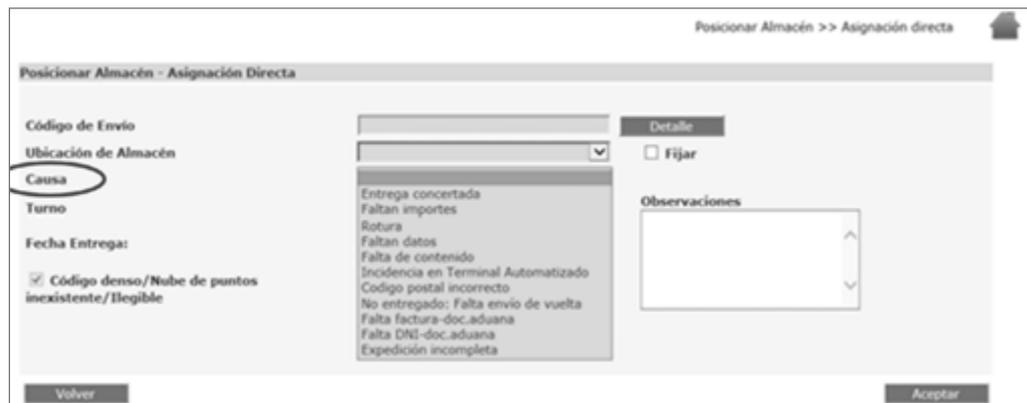


Imagen 4.

Ensobrar productos telegráficos

Una vez impresos todos los productos telegráficos, se ensobrarán prestando **especial atención** al introducir cada burofax o telegrama con su correspondiente **número de hojas** (que figura en la carátula del producto) dentro de cada sobre.

Imprimir avisos de llegada

Mediante la funcionalidad de SGIE «**Impresión Avisos**» se imprimirán los avisos de las notificaciones avisadas en el turno anterior.

Clasificación general

Consolidar envíos

Antes de clasificar a sección debemos consolidar los envíos:

- **Depósito:** son los envíos trabajados del turno anterior que tienen que volver a salir a reparto.
- **Pendiente:** son los envíos del turno anterior sin trabajar que no han salido a reparto.
- **Recibidos** del CTA en el día.

Con el fin de dar la calidad a los productos registrados, **se utilizarán tres casilleros para controlar el «pendiente»**. Una vez se produzca la salida de todas las secciones, se agruparán en monteras por sección y fecha los registrados pendientes, ubicándolos en el hueco del casillero correspondiente.

Siguiendo la prioridad en los certificados, el primer reparto se realizará siempre antes del tercer día, por lo que estos certificados pasarían ese día al casillero de primer reparto prioritario que, estando por secciones, debe salir obligatoriamente en el día.

Los certificados que necesiten un segundo reparto se pasarán obligatoriamente al segundo casillero, que corresponde por secciones a los repartos obligatorios en el otro turno.

NOTA. En el supuesto de que fuera necesario priorizar la entrega de los envíos, tendremos en cuenta el siguiente orden:

- **Ordinaria:**

- Aviso de llegada de notificaciones.
- Carta básica con fecha.
- Paq ligero.
- Carta básica sin fecha (sea o no masiva).
- Impresos con compromiso de entrega.
- Resto de impresos.

Se clasificará en casilleros diferenciados, que se levantarán secuencialmente por prioridades. Se clasificará la segunda vuelta de cada prioridad antes de levantar la siguiente.

- **Registrada:**

- Valija.
- Paq Premiun + EPG + Paquete Azul + Giros + Buofax + Telegráficos.
- Depósitos del día anterior + Valores declarados.
- Registrados con fecha.
- Resto de registrado.
- Paq Estándar.
- En el caso de las notificaciones se debe garantizar que se cumple con el proceso notificador tanto para el primer intento como para el segundo.

Realizar la clasificación general a la zona de reparto

Una vez el turno de descarga/recepción ha colocado los envíos en los puntos establecidos, se pasa a la fase de clasificación.

El personal de la unidad debe consultar en el cuadro de servicio, en el cual habrá:

- **Tareas anteriores al reparto:**

- Los turnos de clasificación establecidos para el personal de la unidad: correo ordinario normalizado, ordinario sin normalizar, registrada y paquetería voluminosa.
- Distribución del personal para la clasificación, independientemente del lugar o mobiliario que se utilice para la clasificación. La distribución del personal y la necesidad del mismo, X, quedarán supeditadas a la gestión diaria del responsable de la unidad según la entrada de correspondencia.

1. X número de carteros y carteras clasificarán a sección y destinos directos el **correo normalizado**, en mesa o casillero según separaciones a realizar.



2. X número de carteras y carteros clasificarán a sección y destinos directos el **correo no normalizado**, en mesa o casillero según separaciones a realizar.
3. X número de carteros y carteras clasificarán a sección y destinos directos, siempre en casillero diferenciado.
4. X número de carteros y carteras clasificarán a sección los envíos registrados, los **envíos normalizados y no normalizados en casillero CNN50** o similar, los envíos de paquetería pequeña en casillero CP08 o similar, y los envíos voluminosos en carros transportadores, separando los prioritarios de los no prioritarios.

En este momento se gestionarán los envíos «estacionados» (por ejemplo, envíos deteriorados, envíos con códigos postales incorrectos, desconocido, dirección incorrecta, etc.). En este momento se estacionan en SGIE para que el remitente resuelva la incidencia. Estos envíos se colocan en una estantería específica para su tratamiento posterior.

5. **X número de carteros y carteras imprimirán desde SGIE los productos telemáticos** (menú principal-entradas-buzón electrónico), hay que imprimir todos los envíos reflejados (telegramas, burofax, aviso de servicio y servicios de recogida). Los telegramas, burofax y los avisos de servicio se imprimen y se ensobran en sobres específicos para estos productos. *A posteriori*, estos productos se depositan en la sección correspondiente junto con los envíos registrados. Clasificar a sección o zona de reparto y otros destinos (rutas directas, apartados, servicios rurales y mal encaminado).

Los envíos de correspondencia que no llegan a la unidad clasificados directamente a la sección de reparto desde el CTA tienen que clasificarse a sección. Si es formato pequeño, se clasifican en la mesa del cartero haciendo monteras. Cada una de ellas es una sección del distrito o de la unidad de reparto.

Todos los envíos registrados se clasifican también a sección en la unidad de reparto y a otros destinos (rutas directas, apartados, servicios rurales o malo).

NOTA.**• Correspondencia ordinaria normalizada:**

- Hasta 24 separaciones en mesa-casillero (mesa cartero).
- A partir de 25 separaciones en casillero CN50 o similar.

• Correspondencia ordinaria no normalizada:

- Hasta 14 separaciones en mesa-casillero (mesa cartero).
- A partir de 15 separaciones en casillero CNN50 o similar.

• Correspondencia registrada:

- La correspondencia registrada se clasifica también en casillero diferenciado, no en mesa-casillero. Según tamaño de los envíos en casilleros CN50 o casilleros CP08 o similar (imagen 3: CN50; imagen 4: CP08).



Tratar como mal encaminado

Se trata como un envío mal encaminado y se sigue el proceso descrito en «**Curso mal encaminado**».

Recoger envíos de Clasificación General

Cada cartero o cartera (urbano o rural) recoge sus envíos de los distintos lugares de clasificación.

Una vez finalizada la clasificación, cada cartero o rural recoge sus envíos de los distintos lugares de clasificación:

- **Envíos ordinarios:** se recogen los envíos normalizados y los no normalizados de los casilleros correspondientes, y junto con la bandeja directa a sección (solo las unidades que reciben correo a sección) ya pueden clasificar todo el correo en la mesa del cartero para su posterior embarque y reparto.
- **Envíos registrados:** cada cartero revisará sus envíos registrados.

El responsable de la unidad comprobará que todos los carteros hayan recogido todos los casilleros de clasificación.

Una vez que los carteros han salido a reparto, hay que contabilizar el correo ordinario que ha quedado pendiente en la unidad, tanto el pendiente en general (envíos sin clasificar a sección), como el pendiente en sección (envíos pendientes en la mesa del cartero). Antes de las once horas debe estar grabado en SIE.

Preembarriado y embarriado

Clasificar envíos

Se clasifican los envíos en el casillero que corresponda con la anotación de las etiquetas de la mesa de clasificación de cartero. Normalmente la mesa está ordenada de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, siempre siguiendo el orden de reparto en calle o por orden alfabético.

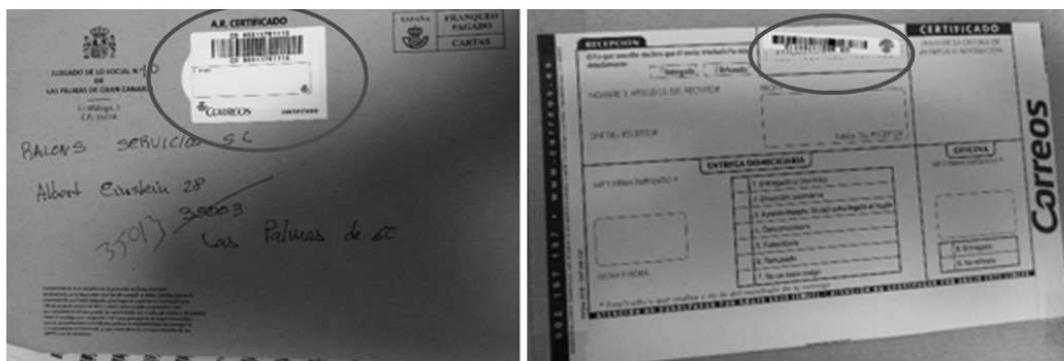
Deberá tener en la mesa el plano de la sección o servicio y la lista de embarque (clasificación).

En ocasiones, si el casillero abarca varios números, se deberá ordenar por casas o portales.

En caso de existir envíos sin la etiqueta CD, debemos separar los envíos que vienen sin la etiqueta CD para luego poner esa etiqueta blanca de CD y poder grabarlos.

Las etiquetas blancas de CD deberán ponerse por delante de la carta y en el aviso de recibo.

A continuación, si se requiere la grabación de datos del envío, se dará de alta en la unidad en SGIE, los datos del envío se añadirán desde «**Alta en Unidad**» pinchando en el botón «Detalle» o desde el apartado «**Modificación de envíos**». Si no se graban datos del envío se asignará a sección directamente desde la PDA.



Realizar preembarriado

Identificar si las monteras y bandejas son de la sección correspondiente, en caso de que existan envíos que no corresponden a esa sección, se ha de separar:

- Si es de otra sección, se entregará en mano al cartero.
- Si es para varias secciones, clasificar en casillero CNN50.
- Si el envío es para otra unidad, ubicar en lugar habilitado para ello.
- En caso de tener una bandeja completa de otra sección que viene del CTA ya clasificada, se ha de comunicar al responsable de la unidad para que eleve esta incidencia al jefe de logística de la zona.

En el preembarriado debemos tener en cuenta:

- **Envíos ordinarios voluminosos.** En el caso de que el envío sea demasiado voluminoso para su depósito en buzón, se debe analizar si es posible su entrega (va dirigido a una empresa o a un local, se le puede dejar a un portero o al conserje, el destinatario tiene buzón adaptado a envíos voluminosos, etc.). Ante la duda, el envío sale a reparto.

En el caso de que la entrega no sea posible y el envío sea demasiado voluminoso para su depósito en el buzón, se dejará en la unidad donde se confeccionará un aviso de llegada del modelo de oficinas, modelo M-40, que se depositará en el casillero domiciliario del destinatario.

En el caso de la carta urgente ordinaria, se sacará siempre a reparto.

Desde SGIE se gestionará y cumplimentará tanto el aviso de llegada para depositar en buzón, como la generación de la etiqueta adherible al envío. De esta forma el envío es fácilmente almacenable e identificable en la oficina de entrega a la que se avise.

No se debe enviar a oficinas ningún paquete que tenga alguna posibilidad de ser entregado en reparto.

Nunca se dejarán envíos fuera de los casilleros domiciliarios.

En este caso, el envío se respalda como se especifica a continuación: indicar en el reverso del envío: fecha, causa, sección, firma e identificación del personal de reparto, así como la numeración secuencial que se ha indicado en el aviso de llegada.

- **Apartados.** Se encaminarán por las unidades de reparto a la oficina de referencia los envíos ordinarios cuando el titular de un apartado autorice por escrito a la unidad de reparto la entrega en apartados de los envíos ordinarios que lleven consignada la dirección de un domicilio, en lugar del número de apartado. Los envíos se separarán por número de apartado, atados en legajos y consignando el número de apartado en el primer envío del atado. En el caso de los envíos registrados, financieros y telegráficos, se podrán pasar también a la oficina si el destinatario lo ha autorizado expresamente por escrito. En este caso, una vez clasificados los envíos en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la oficina. Previamente se habrán dado de alta los envíos en unidad y reencaminado en SGIE para evitar la pérdida de calidad y trazabilidad del envío. Queda exceptuada de este procedimiento la entrega de notificaciones 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.
- **Retención judicial.** Si en un casillero hubiera un testigo que indique «retención judicial», se entregará toda la correspondencia al responsable de la unidad para su reencaminamiento a donde proceda.
Es al responsable de la unidad al que se le hará llegar un documento judicial en el que se le indica dirección y razón social o persona jurídica a la que se le retiene la correspondencia.
- **Reenvío postal y buzón de vacaciones.**
 1. **Si hay envíos sujetos a reenvío postal** para la misma unidad, se entregarán en mano al personal de reparto correspondiente; si son para otra unidad, se encaminarán al destino correspondiente en la primera ruta disponible como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».
 2. **Si hay envíos sujetos a buzón de vacaciones**, se procederá como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».
- **Entrega en oficinas.** Se encaminarán a la oficina postal de referencia los envíos ordinarios que no puedan ser entregados a domicilio por alguno de los siguientes motivos:
 - **Zonas de nueva ocupación** que no tienen aún asignada la denominación de viales ni numeración de viviendas, o de la que dispongan no es la oficial, o que no dispongan de instalación de buzones y en las que todavía no se ha iniciado el servicio de reparto.
 - **Zonas en las que no es posible realizar el reparto por diferentes factores** (imposible acceder a los edificios, buzones desordenados, etc.). Se deja nota en el portal para que pasen a recoger el correo a la oficina.
 - **Zonas** que, de acuerdo con la actual normativa, **deben entregarse en casilleros concentrados pluridomiciliarios, pero aún no están instalados.**
 - **Zonas donde la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia (CNMC)** ha dictado resolución para la entrega en oficina.

La base de datos de la CNMC sobre los entornos especiales declarados en resolución puede consultarse en: <https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/postal/entornos-especiales>.

Finalizado el preembarriado, hay que revisar que no haya nada en el casillero CNN50 de la sección y establecer la prioridad de envíos.

| RESUMEN TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN BUZÓN DE VACACIONES | | |
|---|---|--|
| Tipo de envío | Liquidación | Tratamiento |
| Ordinario | No aplica. | Se enviará diariamente (o cuando reciba envíos) a la oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato los envíos destinados al buzón de vacaciones en un sobre colector que irá etiquetado con el código del buzón. |
| Registrado | Liquidación > Liquidación Envíos Reparto > Buzón de vacaciones. | Los envíos con esta liquidación, se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confecciona manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al Buzón de Vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado y se mandará en el despacho con el resto de avisados. |
| Carta Ordinaria Urgente y Aviso de Servicio | Liquidación > Liquidación Envíos Reparto > Buzón de vacaciones. | La carta urgente ordinaria y el aviso de servicio se liquidan como «Buzón de vacaciones» y se introduce en el sobre colector no se pasan a lista. |
| Notificaciones | Primer intento: Ausente. Segundo intento: Se liquidará el envío con el motivo «Buzón de Vacaciones», al día siguiente del primer intento y guardando la hora de diferencia. | Los envíos con esta liquidación, se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confecciona manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al Buzón de Vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado y se mandará en el despacho con el resto de avisados. |
| Notificaciones con acuerdo especial | | |
| • De tercer intento turno de tarde | Primer intento: Ausente. Segundo intento: Ausente, al día siguiente del primer intento y guardando la hora de diferencia. Tercer intento en USE: Se liquidará como «Buzón de vacaciones». | Los envíos con esta liquidación, se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confecciona manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al Buzón de Vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado y se mandará en el despacho con el resto de avisados. |
| • De depósito en buzón | Primer intento: Ausente. Segundo intento: Se liquidará el envío con el motivo «Buzón de vacaciones», al día siguiente del primer intento y guardando la hora de diferencia. | Estos envíos se introducen en el sobre colector con el resto de envíos ordinario y avisos de llegada. |

Clasificar por formato o prioridad

Se clasificarán los envíos por formato y prioridad:

- La paquetería de formato grande ya está clasificada en carros por prioridades, bien porque desde centros se envía de esta forma, bien porque se ha clasificado previamente en el alta en la unidad.
- Los envíos menos voluminosos (notificaciones, certificados normalizados) se clasificarán en casilleros CNN50.



- Los envíos voluminosos (excepto paquetería de formato grande que ya está clasificada en carros) y con mayor prioridad se clasifican en casilleros CP8, o en carros expositores con bandejas C identificadas con cada una de las secciones.

Embarriar envíos registrados y asignación a sección en PDA

Previamente a la grabación en PDA hay que embarriar los envíos; el embarriado consiste en colocar los envíos en el orden de entrega. El embarriado de envíos voluminosos se realiza preferiblemente sobre los carros de paquetería.

A tener en cuenta:

- Si en la zona de reparto aparece un envío que no es de esta zona de reparto, se entregará el envío al personal de reparto que reparte dicha zona.
- Si hay envíos sujetos a retenciones judiciales, se encaminarán al destino correspondiente en la primera ruta posible.
- Si hay envíos sujetos a reenvío postal para la misma unidad, se entregarán en mano al personal de reparto correspondiente; si son para otra unidad, se encaminarán al destino correspondiente en la primera ruta disponible como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».
- Si hay envíos sujetos a buzón de vacaciones, se procederá como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».

Se asignarán en la PDA los envíos registrados, para ello el personal de reparto se logará en la PDA y seleccionará el turno/sección/salida que le corresponda. Cuando el envío tenga importes, deberá confirmarse que coincide el importe de la cubierta del envío con el que indica en la PDA, en caso contrario debe apartarse el envío y entregarlo al responsable de la unidad para que actúe según la instrucción operativa de envíos con importe.

Al asignar los envíos a sección se deberán agrupar, cuando haya más de un envío para el mismo destinatario, los envíos en relaciones múltiples, habituales o relaciones en Citypaq. El personal de reparto puede crear destinatarios habituales o entregas múltiples desde la PDA.

Si, durante la asignación a reparto en la PDA, se tuviera algún error o cambio, puede subsanarse directamente desde la PDA, sin necesidad de acudir al puesto SGIE, utilizando la opción «Borrado de envíos» disponible en la PDA.

Si durante la asignación a reparto en la PDA se detectara un envío con «Devolución por orden del remitente», se etiquetará con la correspondiente etiqueta de devolución y se devolverá a origen lo antes posible siguiendo esta operativa:

Como norma general para Paq Premiun (PK) y Paq Estándar (PQ), cuando el Remitente pida Devolución desde ATC, llamarán a SGIE y dejarán el envío en situación «Pdt. Devolver por Orden de Remitente».

La Unidad de Reparto que tenga el envío, al encontrárselo así, no lo puede ni debe sacar a reparto, sino que debe ir a SGIE a liquidarlo como «Devuelto por Orden de Remitente» (Menú Liquidación/Liquidación Envíos de Reparto), luego se deberá reetiquetar para crear el nuevo código de Devolución «DX/DQ» correspondiente (Menú Entrada/Reetiquetar Envíos).

Diariamente hay que dar de Alta en Unidad todas las notificaciones (en cualquier formato) y certificados en forma de carta normalizada que no vayan a salir a reparto.

El primer día en el que se lleve a cabo esta operativa, además de las Notificaciones recibidas en el día, habrá que dar de Alta en Unidad todas las Notificaciones de días anteriores que no hayan salido a reparto.

Diariamente, los envíos registrados, estén o no clasificados a sección, que finalmente vayan a quedar sin repartir por falta de capacidad, se darán de alta en unidad en SGIE para tenerlos controlados. Estas altas se realizarán antes de las 11:00, hora de consolidación de los datos de SIE.

Para ello, el responsable o responsables de la unidad deberán realizar una de estas operativas:

- 1. Una vez que el personal de reparto haya salido a reparto,** todos aquellos envíos que se quedan en la unidad, que no van a salir a reparto, deben ser dados de alta en la Unidad, y quedarán a la espera de salir a reparto en el siguiente turno. El alta de estos envíos se realizará por parte del responsable o responsables de la unidad.
- 2. Antes de salir a reparto,** personal de reparto deberá grabar el alta de aquellos envíos que no se van a llevar a reparto y que quedarán en depósito en la unidad hasta el próximo turno de reparto. Podrá hacerse directamente desde la PDA.
- 3. Si de forma sistemática los envíos no han sido clasificados a distrito, sección o zona,** será necesario establecer equipos rotatorios de clasificación y grabación en SGIE antes de salir a reparto.

En ambos casos, la operativa será decidida por el responsable o responsables de la unidad. Se aplicará una u otra según las necesidades de la unidad.

Si durante el embarriado se detecta una incidencia en algún envío estacionable (Paq Premium, Paq Estándar, Paq Today o Paq Ligero), se debe entregar al responsable de la unidad para proceder a su estacionamiento en la aplicación SGIE por asignación directa. Las causas posibles de estacionado por asignación directa pueden ser:

- **Rotura.** Bien porque se comprueba directamente que el contenido del envío se ha roto, o bien porque de los daños exteriores que se observan se pudiera suponer que el contenido se ha deteriorado.
- **Falta de contenido.** Cuando se puede comprobar que el envío ha sido expoliado estando su contenido incompleto.
- **Faltan datos.** En el caso de que la información que aparece en la carátula del envío en SGIE es claramente insuficiente para realizar el intento de entrega (falta número, etc.).

- **Faltan importes.** Cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
- **Incidencia en terminal automatizado.** Cuando se sabe que el Citypaq no está operativo o no hay hueco.
- **No entregado.** Falta envío de vuelta. Cuando se ha llamado al destinatario por teléfono y no tiene envío de vuelta.
- **Código postal incorrecto.** Cuando el CP del envío no se corresponde con la calle y número que aparece en la dirección.
- **Expedición incompleta.** Cuando el envío pertenece a una expedición y faltan envíos de la expedición por llegar a la unidad.
- **Entrega concertada.** En ocasiones, y exclusivamente a criterio de cada unidad para optimizar el reparto, se podrá contactar con el destinatario para acordar el momento de la entrega a domicilio. Se podrá concertar la entrega del envío en cualquier turno de la unidad dentro de los cinco días siguientes a su estacionamiento.

Si durante el embarriado se detecta algún paquete internacional o Paquete Azul con dirección incorrecta, el envío se pasará a lista liquidándolo en SGIE con la clave «Pasado a lista por dirección incorrecta».

Para la actividad del embarriado de los envíos podrá utilizarse la aplicación TAURO, una vez que se hayan asignado los envíos a sección en la PDA.

Previamente a la grabación en PDA hay que ordenar los envíos de cada sección según el recorrido de la misma. Para hacer el embarriado hay que seguir la lista de embarrie que indica el orden en el que se va a realizar el recorrido. Para ello, las mesas-casillero de secciones y SS. RR. deben tener actualizados en los dos paneles de metacrilato tanto la lista de embarrie como el plano del recorrido.

Junto con la correspondencia registrada, se embarriarán también los productos de entrega en buzón para los que es necesario leer el código de barras: Carta Urgente Nacional, Paq Ligero, Paq Light.

Se asignarán en la PDA los envíos registrados, para ello el personal de reparto se logará en la PDA y seleccionará el turno/sección/salida que le corresponda.

Si durante la asignación a reparto en la PDA se tuviera algún error o cambio, puede subsanarse directamente desde la PDA, sin necesidad de acudir al puesto SGIE, utilizando la opción «Borrado de envíos» disponible en la PDA.

Si durante la asignación a reparto en la PDA se detectara un envío con **«Devolución por orden del remitente»**, se etiquetará con la correspondiente etiqueta de devolución y se devolverá a origen lo antes posible.

Al asignar los envíos a sección se deberán agrupar, cuando haya más de un envío para el mismo destinatario, los envíos en relaciones múltiples, habituales o relaciones en Citypaq. El personal de reparto puede crear destinatarios habituales o entregas múltiples desde la PDA.

En el caso de secciones rurales se procederá de la siguiente forma:

- **Tipo I (rural integrado).** Se comporta igual que una sección urbana mediante asignación directa a sección con la PDA.
- **Tipo II (rural integrado con lista propia).** Los envíos deberán ser dados de alta en la sección a través de SGIE por el responsable de la unidad y aparecerán asignados a la sección directamente en la PDA.
- **Tipo III (rural diferido).** Los envíos deberán ser dados de alta en la sección a través de SGIE por el responsable de la unidad. El personal rural deberá asignarse los envíos a la sección con la PDA para darlos como recepcionados.

Diariamente, los envíos registrados estén o no clasificados a sección, que finalmente vayan a quedar sin repartir por falta de capacidad, se darán de alta en unidad en SGIE para tenerlos controlados. Estas altas se realizarán antes de las 11:00, hora de consolidación de los datos de SIE.

Diariamente hay que dar de Alta en Unidad todas las Notificaciones recibidas en el día y que no salen a reparto.

El primer día en el que se lleve a cabo esta operativa, además de las Notificaciones recibidas en el día, habrá que dar de Alta en Unidad todas las Notificaciones de días anteriores que no hayan salido a reparto.

A tener en cuenta:

- Si en la zona de reparto aparece un envío que no es de esta zona de reparto, se entregará el envío al personal de reparto de dicha zona.
- Si hay envíos sujetos a retenciones judiciales, se encaminarán al destino correspondiente en la primera ruta posible.
- Si hay envíos sujetos a reenvío postal para la misma unidad, se entregarán en mano al personal de reparto correspondiente; si son para otra unidad, se encaminarán al destino correspondiente en la primera ruta disponible como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».
- Si hay envíos sujetos a buzón de vacaciones, se procederá como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».

Si durante el embarriado se detecta una incidencia en algún envío estacionable (Paq Premium, Paq Estándar, Paq Today o Paq Ligero), se debe entregar al responsable de la unidad para proceder a su estacionamiento en la aplicación SGIE por asignación directa. Las causas posibles de estacionado por asignación directa son:

- **Rotura.** Bien porque se comprueba directamente que el contenido del envío se ha roto, o bien porque de los daños exteriores que se observan se pudiera suponer que el contenido se ha deteriorado.

- **Falta de contenido.** Cuando se puede comprobar que el envío ha sido expoliado estando su contenido incompleto.
- **Faltan datos.** En el caso de que la información que aparece en la carátula del envío en SGIE es claramente insuficiente para realizar el intento de entrega (falta número, etc.).
- **Faltan importes.** Cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
- **Incidencia en terminal automatizado.** Cuando se sabe que el Citypaq no está operativo o no hay hueco.
- **No entregado.** Falta envío de vuelta. Cuando se ha llamado al destinatario por teléfono y no tiene envío de vuelta.
- **Código postal incorrecto.** Cuando el CP del envío no se corresponde con la calle y número que aparece en la dirección.
- **Expedición incompleta.** Cuando el envío pertenece a una expedición y faltan envíos de la expedición por llegar a la unidad.
- **Entrega concertada.** En ocasiones, y exclusivamente a criterio de cada unidad para optimizar el reparto, se podrá contactar con el destinatario para acordar el momento de la entrega a domicilio. Se podrá concertar la entrega del envío en cualquier turno de la unidad dentro de los cinco días siguientes a su estacionamiento.

Si durante el embarriado se detecta algún paquete internacional o Paquete Azul con dirección incorrecta, el envío se pasará a lista liquidándolo en SGIE con la clave «Pasado a lista por dirección incorrecta».

Para la actividad del embarriado de los envíos podrá utilizarse la aplicación TAURO, una vez se hayan asignado los envíos a sección en la PDA.

Preparar ruta de alcance

Bolsa de alcance es aquella dedicada al depósito de correspondencia para dejar en el buzón de alcance.

Hay que **embarriar los envíos** que se depositarán en la bolsa de alcance y colocarlos en la misma en orden inverso al reparto. Una vez esté preparada la bolsa, se transportará a la zona de la unidad en la que normalmente habrá un carro transportador dedicado solo a bolsas de alcance.

Se debe priorizar el embarrie del contenido de la Bolsa de Alcance sobre el contenido del carro de reparto/cofre de moto, para facilitar la salida de la Ruta (furgoneta).

Para no tener que regresar a la Unidad a por el resto de correspondencia que no cabe en el carro de reparto/cofre de moto, se confeccionará la bolsa o ruta de alcance. La preparación de esta bolsa es:

- **La correspondencia que haya que entregar en la primera parte del recorrido** se introducirá en el carro de reparto/cofre de moto (después de embarriarla), el resto será la que

se deba introducir en la bolsa/saca, depositando en el fondo lo último que se vaya a repartir, y colocada en sentido inverso al reparto.

- **La bolsa/saca debe estar identificada con una etiqueta indicando el número de la sección**, ruta y orden (si tiene), y el lugar donde está el buzón de alcance (calle). Es muy importante, para que la persona encargada de depositar las bolsas/sacas en los buzones de ruta sepa a qué buzón pertenece (normalmente las bolsas llevan las etiquetas puestas, pero hay que comprobar que la sección es correcta).
- En cuanto a los **envíos de paquetería de formato pequeño**, los criterios a tener en cuenta son:
 - Esta posibilidad es un medio alternativo a los habituales cuando estos no tengan capacidad dentro de los plazos de calidad establecidos.
 - No se deberán incluir envíos de telefonía o que contengan productos susceptibles de alto valor.
 - Que el cartero no tenga capacidad en el carro de reparto actual. Con el futuro modelo de carro habrá que ver si sigue existiendo esta necesidad.
 - No será una decisión individualizada del cartero o cartera. Tiene que ser conocida y supervisada por el responsable.
- La bolsa hay que llevarla a la zona de salida para que la recoja el rutero.

Embarriar ordinario

El embarriado de los envíos consiste en colocar los envíos por orden de entrega según la lista de embarrie. Con la calle y número de cada destinatario se confecciona la ruta de reparto con el fin de empezar y terminar lo más cerca posible de la unidad para optimizar el tiempo de los desplazamientos.

Los avisos de llegada de notificaciones procedentes del turno de tarde de la unidad concentradora serán prioritarios para su distribución en el turno de mañana del día siguiente.

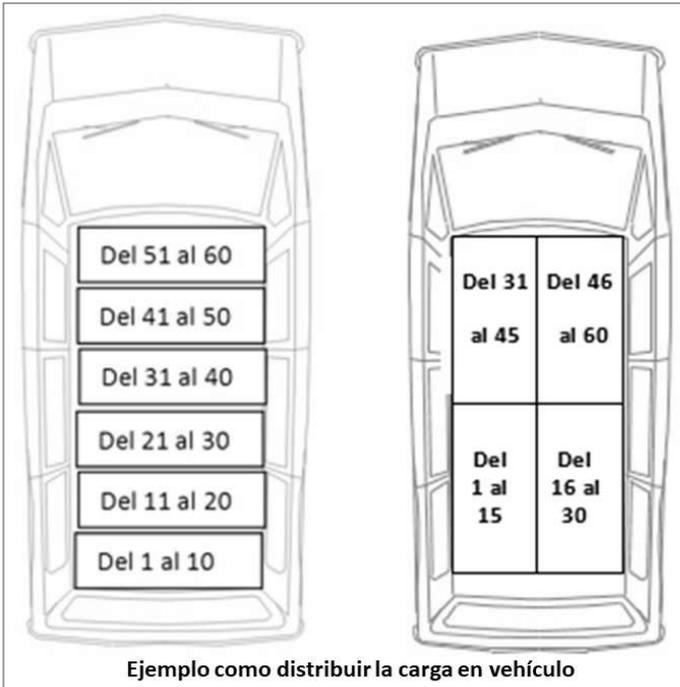
Deben existir en cada Unidad planos actualizados de las zonas de reparto y listado de clasificación (calle, distrito y zona de reparto).

Imprimir hoja de reparto

Ya no será necesario «Imprimir hoja de reparto», se accederá directamente en la PDA en la opción «**Reparto**».

Al tener las unidades marcado el *check* de «**Unidad sin papel**», solo será necesario pulsar en «Imprimir hoja de reparto» cuando la sección tenga que imprimir documentación que se considera imprescindible para salir a reparto:

- Destinatarios habituales que tengan la opción «**Relación impresa**» marcada.
- Órdenes de recogida.
- e-AR.



Colocar envíos en carro o vehículo

Los envíos ordinarios se colocarán en el carro o vehículo, en el orden inverso al de su reparto, es decir, lo último que se va a repartir se introducirá en el carro o cofre de la moto. En el carro se colocarán en el compartimento principal.

En el caso de los envíos registrados, irán colocados en el carro de reparto en los compartimentos suplementarios que tiene el carro de reparto actual, en el cofre de la moto o en el vehículo. Estos envíos deben de salir a reparto juntos, en el mismo «atado», y volver, los que no se entreguen, también juntos. Hay que evitar que se dispersen o mezclen en el carro o en el cofre, con los envíos ordinarios. Esto evita la pérdida de envíos.

Realizar salida en PDA

Para realizar la salida en la PDA:

- En la pantalla principal de la PDA, **pulsar en LOGIN** para acceder al sistema.
- Introducir los **datos de acceso**: el usuario corporativo y contraseña.
- Una vez logado, aparece la pantalla principal y se **pulsa en TALOS**.
- **Para realizar la asignación de envíos**, debemos seleccionar el turno, la sección y la salida correspondiente. En el caso de secciones rurales tipo II y tipo III, no se podrá elegir salida.

La PDA, en el momento de salir a reparto, informa de los reenvíos postales y buzones de vacaciones que se inician ese día.



Notificaciones

La PDA muestra un resumen de las notificaciones en segundo intento de entrega, con la ventana de entrega de las mismas, e identificando visualmente si están en el último día del plazo establecido:

- Las notificaciones de las que necesariamente se debe intentar la entrega ese día se identifican con fondo rojo (habitualmente D+3).
- Aparecen con fondo blanco las notificaciones que están en plazo D+1 y D+2.

El orden de visualización es el establecido durante el alta de las notificaciones.

9.4.2. Reparto y liquidación

Reparto

Aunque para el destinatario de cada envío este es el momento más importante, el personal de Correos debe entender que no se puede llegar a esta fase sin haber realizado las anteriores de una manera eficiente y sin establecer rutinas que lleven al despiste, porque cada envío puede tener una particularidad que requiera una actuación concreta y diferente a otro. Como se va a ver a continuación, el reparto de los envíos conlleva una serie de tareas adicionales e imprescindibles.

Distribución

Recoger o recepcionar los útiles de reparto

Antes de salir a reparto se han de recoger los útiles necesarios para el reparto. Algunos de estos útiles precisarán recogerlos bajo firma, en concreto son:

- Llaves de ruta.
- Llaves buzón 1.
- Llaves del vehículo en caso de tratarse de una sección motorizada.
- Tarjeta de combustible en caso de tratarse de una sección motorizada y precise rellenar el depósito del vehículo.
- Título de transporte en caso de ser una sección que tenga que utilizar transporte público.

Otros útiles que no precisan firma, pero el personal de reparto también tiene que asegurarse de que va a disponer de ellos durante su tiempo de reparto, son:

- PDA y funda o cartuchera de PDA.
- Bolígrafo y carpeta para avisos.
- Avisos de llegada.
- Documentación de calle (plano de recorrido y lista embarrie).
- Hoja de incidencias, particularidades propias de la zona de reparto.

En todo caso, el personal de reparto, antes de salir de la unidad, debe cerciorarse de que lleva consigo todo lo necesario para poder realizar las tareas que conllevan la distribución de envíos a domicilio.

Además, el Responsable de la Unidad deberá facilitar al personal de reparto varias copias impresas del documento sobre Información de Protección de Datos adjunto para el caso de que el cliente lo solicite durante la entrega de un envío registrado.



Aplicar medidas de seguridad y protección de datos

Medidas de seguridad

En el caso de reparto a pie, durante las labores de reparto, con carácter general, no se dejará el carro en la calle, o sujetando la puerta de acceso a los inmuebles. En caso de tener que entregar envíos registrados en los pisos altos de un inmueble, se portará el carro de reparto consigo si el edificio dispone de ascensor; en el caso contrario, se dejará el carro de reparto en el lugar más seguro posible (lo más alejado del tránsito de personas que pudiera dar como resultado una apropiación indebida de los envíos), portando siempre consigo aquellos envíos de entrega registrada cuya pérdida o extravío originara indemnización a favor del cliente, salvo que tal circunstancia, por razones de peso o volumen de los envíos, no fuera posible.

Durante las labores de buzoneo, en el interior de los inmuebles, con carácter general no se perderá de vista el carro de reparto.

En el caso de reparto en vehículo, las puertas de los mismos deberán mantenerse permanentemente cerradas y con la cerradura de seguridad activada.

Cada vez que el conductor del vehículo baje del mismo, deberá apagar el contacto retirando la llave de aquel y portándola consigo y asegurarse de que todas las puertas quedan cerradas.

Se considerará una falta de medida de seguridad el dejar los envíos y cualquier información personal, albaranes, etc., en el asiento del copiloto o en otro lugar visible por cualquier persona desde el exterior.

Si el reparto se realiza en motocicleta, se verificará el cierre del cofre y el bloqueo de la dirección.

Si la zona de reparto tuviera alguna particularidad que afectara a la operativa —por ejemplo: calles cortadas, perros peligrosos, edificios/buzones en mal estado, zonas conflictivas...—, se dejará constancia de estas circunstancias en la hoja de incidencias que se acompañará a la documentación de calle.

Medidas en materia de protección de datos

En aplicación de la Ley de Protección de Datos no se recabarán datos personales del destinatario o persona autorizada para la recepción del envío a través del telefonillo de la vivienda. Los datos personales siempre se recogerán en presencia del receptor en el momento de entregar el envío en mano.

Sacar la bolsa del alcance del buzón y cargarla en el carro de reparto/cofre

Se retirarán las llaves de la cerradura inmediatamente después de abrir o cerrar el buzón de depósito. No está permitido separarse del buzón mientras este permanezca abierto y

haya correspondencia en su interior. No se dejarán objetos o envíos sobre el buzón, ya que se podrían quedar olvidados al abandonar la zona.

Las llaves de apertura de los buzones de depósito no irán nunca colgadas de los carros de reparto para evitar posibles robos de las mismas.

Una vez finalizado el reparto, regresar a la unidad para devolver las llaves de ruta, las llaves del buzón 1 y las llaves de vehículo y tarjeta de combustible o título de transporte según corresponda.

Dejar los avisos de llegada sobrantes y la documentación de calle en su sitio.

Comunicar incidencias de reparto al responsable

Se comunicarán verbalmente al responsable las incidencias puntuales ocurridas durante el reparto.

Se registrará toda incidencia de larga duración en la correspondiente hoja de incidencias correspondiente a este procedimiento.

En el caso de que la incidencia sea un extravío, robo o hurto de algún envío de paquetería o una carta urgente ordinaria, se deberá tramitar siempre una denuncia policial.

Entrega ordinaria

Comprobar coincidencia datos de envío con casillero domiciliario

A continuación, asegurarse de que los datos de la dirección del envío corresponden con los que figuran en el buzón (piso y letra) y, en su caso, el nombre. Si la dirección es correcta, pero no coincide el nombre, se deposita en el buzón. En todo caso, se procurará la entrega de aquellos envíos postales cuya dirección, aun siendo incompleta, permita la identificación del destinatario.

NOTA. Si las viviendas o edificaciones no dispusiesen de las instalaciones apropiadas para la entrega de los envíos postales o estas no se encontrasen en condiciones de uso adecuadas, se pondrá en conocimiento del responsable de la unidad al regreso del reparto. Será este último quien facilitará las instrucciones adecuadas en este supuesto.

Confeccionar y encasillar aviso de llegada

Cuando no sea posible la entrega porque el envío no cabe en el casillero, se deberá confeccionar y encasillar aviso de llegada.

El aviso de llegada M-4 se cumplimentará con todos los datos que figuran en la imagen.

AVISO DE LLEGADA/AVISO DE CHEGADA ENTREGA DOMICILIARIA Nº

DATOS DEL DESTINATARIO

DESTINATARIO (Nombre y Domicilio)/Nombre e endereço

DATOS DEL ENVÍO/DADOS DO ENVÍO

Origen del envío, nombre del remitente, fecha y hora del intento de entrega

Remitido por

no ha sido entregado por est. contrarse **asente** el día/hora ni entregado por estar **asente** o día hora

SITUACIÓN DEL ENVÍO/SITUAÇÃO DO ENVÍO

a El próximo intento de entrega se realizará el día/O próximo intento de entrega realizarse o día hora
puede concertar otra fecha u hora de entrega llamando al teléfono/ pode concertar outra data ou hora de entrega chamando ao telefone

b Puede pasar a retirarlo en la oficina (ver el reverso) y plazo indicados a partir del día siguiente a la fecha del aviso/ Pode pasar a retirarlo na oficina (ver o reverso) e prazo indicados a partir do dia seguinte à data de aviso

c Se devuelve al remitente/Devólvese ao remittente

| MODALIDAD/MODALIDADE | PRODUCTO | Tipo de producto |
|--|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Ordinario | <input type="checkbox"/> CARTA | |
| <input type="checkbox"/> Urgente/Urgente | <input type="checkbox"/> PAQUETE AZUL | |
| <input type="checkbox"/> Certificado | <input type="checkbox"/> Paq 48 | Antes de 15 días naturales/Antes de 15 dias naturais |
| <input type="checkbox"/> Asegurado | <input type="checkbox"/> Paq 72 | |
| <input type="checkbox"/> Entrega exclusiva al destinatario/ Entrega exclusiva ao destinatario | <input type="checkbox"/> OTROS | |
| <input type="checkbox"/> Envío devuelto/Envío devolto | <input type="checkbox"/> NOTIFICACIÓN | Antes de 7 días naturales/Antes de 7 dias naturais |
| <input type="checkbox"/> Reembolso | <input type="checkbox"/> GIRO | Hasta el día 25 del mes siguiente a su imposición/ Ata o dia 25 de mes seguinte à sua imposição |
| <input type="checkbox"/> Gastos a pagar/Gastos que hai que pagar | <input type="checkbox"/> TELEGRAMA | Antes de 30 días naturales/Antes de 30 dias naturais |
| <input type="checkbox"/> BUROFAX | | |

902 197 197
www.correos.es

LINE A.S. mepsa 2016 - G - SAP 401 840

Sello de la Oficina con la dirección y horario

Indicar distrito o sección de la Unidad

OFICINA

DISTRITO O SECCIÓN

**PETICIÓN SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO/
PETIÇÃO SERVIÇO DE ENTREGA A DOMICILIO**

Capitales y poblaciones con este servicio/
Capitais e poboacións con este servizo

Si desea que el envío le sea entregado en su domicilio, previo pago de la tarifa correspondiente, contacte con la oficina.

Si desea que o envío lle sea entregado no seu domicilio, previo pagamento da tarifa correspondente, contacte coa oficina.

REQUISITOS PARA LA RECOGIDA EN OFICINA/REQUISITOS PARA A RECOLLIDA EN OFICINA

AUTORIZACIONES/AUTORIZACIÓNES

Presentar:

- Este impreso cumplimentado
- DNI/Pasaporte/NIE de la persona autorizada
- Fotocopia del DNI/Pasaporte/NIE del destinatario (no necesario para empresas)
- Para envíos dirigidos a menores, presentar el Libro de Familia o certificación oficial expedida por el Registro Civil
- Este impreso cubierto
- DNI/pasaporte/NIE da persoa autorizada
- Fotocopia do DNI/Pasaporte/NIE do destinatario (non necesario para empresas)
- Para envíos dirixidos a menores, presentar o Libro de Familia ou certificación oficial expedida polo Rexistro Civil

(*) Autorizo a D, D'

Con DNI, Pasaporte o NIE/
DNI, Passaport o NIE

Válido hasta/
Válido ata

Para que reciba el envío. Giro a que se refiere este aviso
Para que reciba o envío. Xiro a que se refire este aviso

Firma del destinatario, en su caso, sello de la Empresa/Sinatura do destinatario, no seu caso, selo da empresa

(*) La autorización no está permitida en los casos de entrega exclusiva al destinatario/
A autorización non está permitida nos casos de entrega exclusiva ao destinatario

POR EL DESTINATARIO/POLO DESTINATARIO

Presentar:

- DNI, Pasaporte o NIE/DNI, Passaport o NIE
- Sello de empresa/Selo de empresa*

RECIBIDO Y CONFORME/RECIBIDO E CONFORME

Apellido / Apelido

DNI

Firma y Fecha / Sinatura e Data

De novo debe presentarse unido ao traballo por Sociedade Estatal Correos e Telégrafos, S.A., S.M.E. con CF 48000001 e dirección postal en Via Dubois nº 7, Campus de las Navas, 28010 Madrid, para confirmar la recepción de la entrega a partir del momento de pago necesario para esta finalidad. Puede verse un modelo en la oficina con indicación a por el email atencioncliente@correos.es o en atencioncliente@correos.es. Puede solicitar más información sobre el pago de los gastos de carácter personal en la ventanilla de atención al cliente de Correos.

De novo debe presentarse unido ao traballo por Sociedade Estatal Correos e Telégrafos, S.A., S.M.E. con CF 48000001 e dirección postal en Via Dubois nº 7, Campus de las Navas, 28010 Madrid, para confirmar a recepción do envío a partir do momento de pago necesario para esta finalidade. Pode verse un modelo en a oficina con indicación a por o email atencioncliente@correos.es ou en atencioncliente@correos.es. Pode solicitar máis información sobre o pago dos gastos de carácter persoal na ventanilla de atención ao cliente de Correos.

* Para envíos autorizados en oficinas de Correos, será necesario entregar el sello de empresa en el Anexo de Recibo (REC) y en el Anexo de Llegada (AL).

Para outras autorizacións en oficinas de Correos, será necesario entregar o selo de empresa no formulario de Recibido (REC) e no formulario de Llegada (AL).

AVISO DE LLEGADA
AVISO DE CHEGADA

En el caso de los envíos Carta Urgente Nacional, Paq Ligero y Paq Internacional Light que por sus dimensiones no se puedan depositar en el buzón, además de depositar el aviso de llegada se indicará en la PDA «Realizado intento de entrega: no cabe en buzón».

En el caso de que el remitente haya hecho constar el teléfono del destinatario, al liquidar el envío como «Avisado no cabe en buzón», se generará el envío de SMS avisado y no será necesario depositar aviso de llegada.

NOTA. En ningún caso se dejarán envíos fuera de los casilleros domiciliarios.

Hay que confeccionar un aviso de llegada por envío, aunque lleguen varios para el mismo destinatario el mismo día. En todos los casos se realizará un aviso por envío, aunque sea el mismo remitente, el mismo destinatario y el mismo producto.

Respaldar el envío

Indicar en el reverso del envío: fecha, hora, causa, sección, firma e identificación del personal de reparto.

En el caso de envíos voluminosos, las anotaciones se podrán hacer en el anverso para evitar manipulaciones innecesarias.

Marcar causa

Cuando no sea posible la entrega, se marcará la causa en el cuadro de devoluciones del sobre o se escribirá a mano en el reverso de forma clara.

Las posibles causas de la no entrega de un envío son:

- Dirección incorrecta.
- Dirección insuficiente.
- Destinatario desconocido.
- Destinatario fallecido.
- Rehusada.

En el caso de imposibilidad de acceso al domicilio (portal cerrado) o de que las instalaciones no se encuentren en condiciones adecuadas, se entregará la correspondencia al responsable de la unidad que comunicará por escrito a los destinatarios dicha circunstancia y la disponibilidad de la correspondencia en la oficina.

Entregas especiales (fallecidos, quiebra, clientes de hoteles, porteros):

1. Los envíos postales dirigidos a personas fallecidas serán entregados a sus herederos (debidamente identificados) salvo los que tengan la naturaleza de carta, en cuyo caso quedarán depositados en la oficina de destino.

- 2. Los envíos postales dirigidos a comerciantes constituidos en quiebra o personas declaradas en concurso de acreedores se entregarán a los síndicos.**
- 3. Los envíos postales dirigidos a unidades militares o entidades análogas** se entregarán, salvo que medie oposición expresa de los destinatarios de los envíos, a las personas autorizadas formalmente.
- 4. Los envíos postales ordinarios dirigidos a clientes o residentes de hoteles, pensiones, colegios y otros establecimientos análogos** podrán entregarse, salvo que medie oposición expresa de los destinatarios de los mismos, a la persona autorizada en ellos para su recepción.
- 5. Los envíos postales ordinarios podrán entregarse a los porteros, encargados o gerentes de los respectivos complejos o de los edificios,** siempre que no medie oposición expresa de los destinatarios de los mismos.

Encasillar envío

Encasillar el envío en el buzón correspondiente.

Además de los envíos ordinarios, también se encasillarán en buzón los envíos Carta urgente nacional (etiqueta UX), Paq Ligerio y Paquete Internacional Light; estos envíos hay que leerlos antes con la PDA y marcar como entregados.

Entregar a porteros, siempre que no medie oposición expresa de algún destinatario.

Guardar los envíos para su posterior tratamiento en la unidad

Los envíos que no se hayan podido entregar durante el reparto se han de devolver a la unidad.

NOTA. Los servicios rurales que posean lista de correos propia no devolverán los envíos avisados, sino que los custodiarán para su entrega en lista durante el periodo establecido.

Abrir buzón n.º 1

Abrir el buzón número 1 destinado a las devoluciones postales. El buzón número 1 es el primer buzón contando de izquierda a derecha y de arriba abajo. Retirar todo lo que se encuentra depositado en el buzón.

Encasillar los envíos que estaban en buzón incorrecto en el buzón domiciliario correspondiente.

Si hay envíos que no son para esa dirección, guardarlos para traerlos de nuevo a la unidad y encaminarlos al destino correcto. Los envíos que hay que devolver se llevan a la unidad para su tratamiento correspondiente.

Se continúa realizando el recorrido.

Entrega registrada

Acceder a domicilio del destinatario e intentar la entrega

Acceder al punto de entrega e intentar la entrega en el domicilio del destinatario.

Si la dirección fuera incompleta o careciera de algún dato, pero no fuera un impedimento para la localización del destinatario, se intentará siempre la entrega y no se devolverá el envío por ese motivo.

Leer código de barras del envío con PDA

Se leerá el código de barras del envío con la PDA.

La PDA identifica los datos del destinatario, si hay importes, ya sea a cobrar (reembolso, tasas de aduanas) o a pagar (Giro SEDI) y los intentos de entrega.

Identificar al receptor

Solicitar al receptor del envío un documento identificativo (DNI, pasaporte, carnet de conducir, tarjeta de residencia u otro documento oficial de identidad que tenga fotografía) para comprobar su identidad. En el momento de la recogida de datos se deberá respetar la ley de protección de datos (**Ley Orgánica 15/1999**) que exige la debida confidencialidad al realizar esta tarea.

En el caso de los productos de paquetería en entregas o devoluciones a clientes, dentro de sus instalaciones, tiendas o locales comerciales se aceptará que la persona (empleada) que recepciona el envío, en lugar de presentar su DNI personal, facilite el CIF de la empresa junto con su nombre y apellidos. De este modo quedará reflejado en la PDA, y la entrega o devolución será considerada como efectiva.

Pantalla de reparto

- Aparece en la pantalla de reparto el primer envío por orden de grabación; como resultado aparece **Pendiente de Liquidar**.

Relación de todos los envíos.

Campo para introducir el código de un envío manualmente.

Datos del destinatario.

Resultado del envío, estado.

Barra de desplazamiento:

- Aparece cuando el envío tiene más valores añadidos.
- El movimiento de desplazamiento va de arriba abajo y viceversa, tanto con el dedo como con el puntero.

Acarreo entregas múltiples.

Flechas de desplazamiento para moverse por los envíos



Si el envío lleva como valor añadido «Entrega exclusiva al destinatario», tendremos en cuenta que solo se podrá entregar al destinatario debidamente identificado. Si el destinatario fuera un menor, solamente se entregará si este es mayor de 14 años y tiene DNI. En cualquier caso, siempre se debe identificar al receptor del envío.

Para aquellos envíos contra reembolso donde el remitente especifique en el envío que puede ser revisado por el destinatario, el personal de reparto debe permitir su revisión, si lo solicita, y que se efectúe dicha revisión antes de la entrega y del pago.

Una vez comprobada la identidad del destinatario, este, en presencia del personal de reparto, abrirá el sobre, confirmará que acepta el giro, que el importe es el correcto y entregará el impreso libranza SEDI incluido en el sobre al personal de reparto.

Prevención de blanqueo de capitales

Se recogerá el nombre del destinatario o receptor (persona autorizada y mayor de edad que se encuentre en el domicilio), tipo de documento y número de documento. Además, se puede requerir ocupación del destinatario.

- **Si, abierto el sobre,** se comprueba que el importe que contiene es diferente al esperado, no se realiza la entrega y se debe retornar todo a la Oficina pagadora para que complete el importe. Se liquidará en SGIE como «Necesidad de nuevo intento de entrega».

| DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN | VÁLIDOS |
|--|--|
| Persona Física: <ul style="list-style-type: none"> • Nacionalidad española: <ul style="list-style-type: none"> • DNI • Nacionalidad extranjera: <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta Identidad Extranjero/ Tarjeta de Residencia. • Pasaporte. • DNI de ciudadanos de UE o EEE. • Tarjeta de asilo político. | Persona jurídica (Empresas, Sociedades): <ul style="list-style-type: none"> • CIF de la persona jurídica. • Documento fehaciente acreditativo de su denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social. Y el apoderado, Representante o persona que actúa: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación propia y poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica. |
| NO VÁLIDOS  | <ul style="list-style-type: none"> • Permiso de conducir. • Pasaporte español. • DNI de países no pertenecientes a CEE o EEE. • Certificado de registro de ciudadanos de la UE. • Seamansbook o Libreta Marítima, excepto SID de la ONU. • Carné consular, excepto expedidos por MM AA Exteriores |

Envíos con importe a cobrar

Cobrar la cantidad indicada al leer el envío con la PDA (reembolso, tasas de aduana, almacenaje...) durante el reparto.

ATENCIÓN. Los importes de gestión (y su correspondiente impuesto) no se cargan al envío por defecto, sino que dependen del canal de pago. El envío inicialmente puede no tener importes asociados, pero sí puede aparecer el importe del IVA al asignar el envío a sección con la PDA. Una vez que el personal de reparto confirma que va a sacar el envío a reparto y se bloquea ese envío para ser cobrado en la entrega (y no poder pagarse en la web), es cuando finalmente se le cargan todos los importes, IVA más gastos de gestión. El personal de reparto siempre tendrá que cobrar la cantidad que refleje la PDA.

Para los envíos de importación de fuera de la Unión Europea, Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, que contengan mercancías, cualquiera que sea su valor, se deberá cobrar el IVA y los correspondientes gastos aduaneros. Los productos afectados por estos trámites pueden ser EMS, Paquetería Internacional, Paq Light, Certificados y Ordinarios con Mercancía. Estos envíos ya no vendrán acompañados de etiquetas de cobros de importes, ni DTA ni de libranza de ningún tipo.

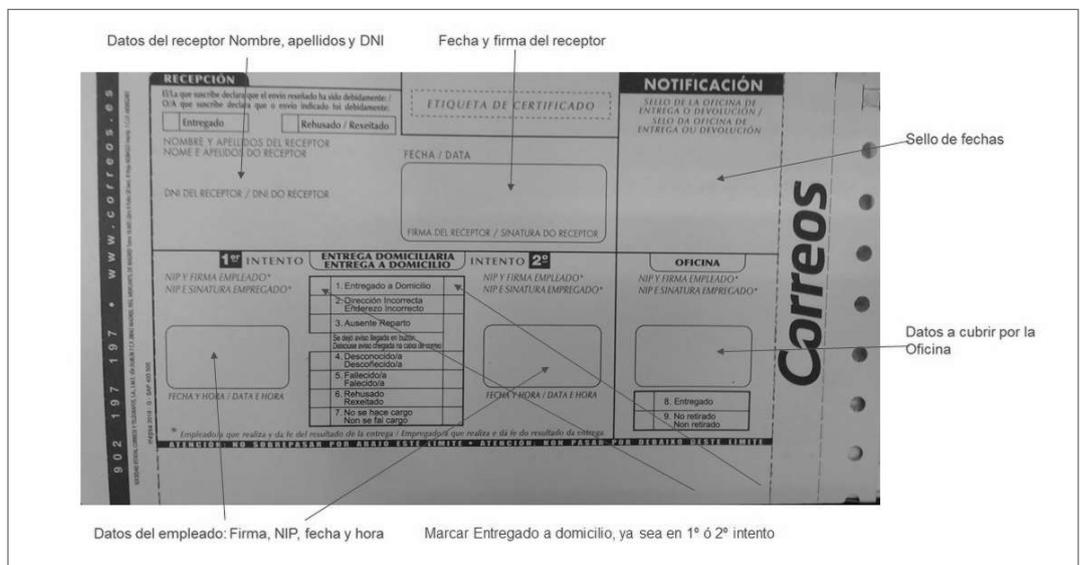
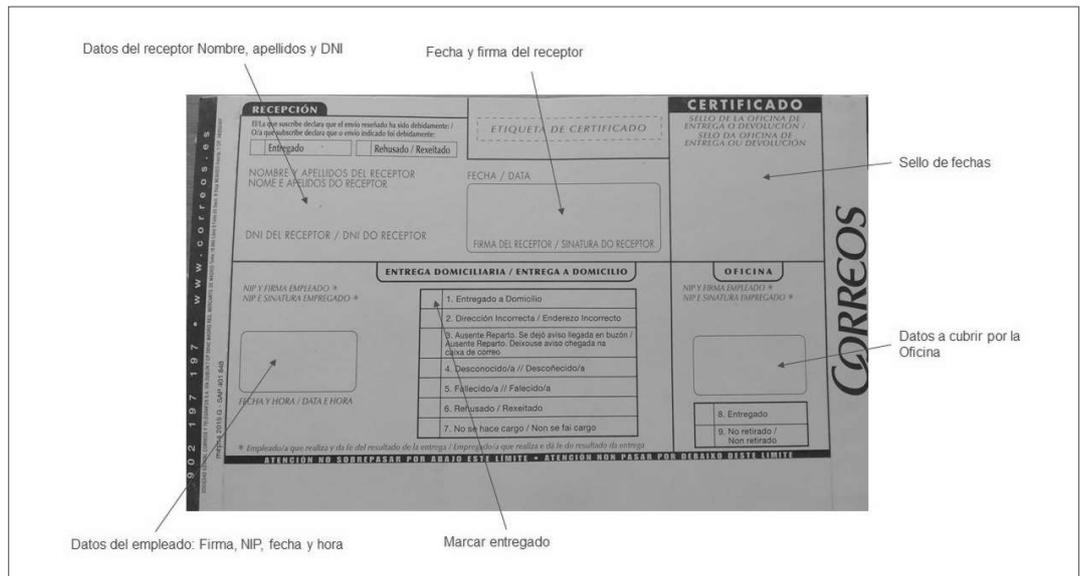
Cumplimentar AR si lo lleva

Si el envío lleva acuse de recibo cumplimentar:

- **El personal de reparto debe indicar la causa** «Entregado», fecha, hora, su identificación y firma. Cuando el envío disponga de acuse de recibo, este será cumplimentado íntegramente por el personal de reparto, y no se recogerá aquí la firma del receptor. Se exceptuará

de lo anterior la entrega de Notificaciones, Telegrama y Burofax, los cuales sí implicarán la recogida de firma por parte del receptor.

- **El receptor debe indicar su nombre y apellidos, número de su documento de identificación, su relación con el destinatario (solamente si ha sido solicitada por el remitente) y fecha.**



Cumplimentar datos de entrega

Recoger datos para la entrega en la PDA. En la pantalla de la PDA habilitada para la entrega se escribirá «Sin firma» y se pulsará «Firmada».

Atención. Desde el 10 de mayo del 2021, es obligatorio recoger la firma en la PDA para los siguientes productos: Telegrama, Burofax y Notificaciones de cualquier tipo. Desde el

1 de julio de 2021, se recoge también la firma en los envíos con importes a cobrar. Para el resto de productos, se aplicará lo anteriormente comentado.

La PDA nos guiará en la recogida de datos según el envío y los valores añadidos.

En el caso de envíos de importación fuera de la Unión Europea, Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, una vez cobrados los importes se realizará la entrega en el domicilio del destinatario de igual manera que cualquier envío con importes, es decir, se recogerá la firma en la PDA. Además, la PDA solicitará el correo electrónico del destinatario para poder enviarle la factura.

En el momento de la entrega de envíos asignados a un destinatario habitual que corresponda con un Organismo Público u otro configurado como de recogida de firma en papel, no se recogerán los datos del receptor, sino que se recogerá el sello de entrada del registro en una relación de reparto impresa. Previamente debe marcarse el *check* «Organismo Público» desde la pantalla «Destinatario habitual» de SGIE.

Nota 1. En el caso de entrega de envío Paquete Internacional o un envío con prueba de entrega electrónica, se deberán recoger en el registro de entrega los datos que identifican al receptor.

Nota 2. Si el destinatario solicita información adicional sobre la política de privacidad en relación al tratamiento de los datos que aparecen al firmar en la PDA, el personal de reparto deberá hacerle entrega de una copia impresa del documento INFORMACIÓN CLIENTE PROTECCIÓN DE DATOS (dichas copias serán facilitadas por el Responsable de la Unidad antes de la salida a reparto).

Reparto. Envíos Entregados.



Con los envíos entregados al Receptor se seguirá siempre el mismo proceso:

- 1.- Pulsar "Entregado".
- 2.- Leer código del envío que se va a entregar.
- 3.- Recoger datos básicos del Receptor:
 - Documento oficial.
 - Primer apellido.
- 4.- Si ya constasen los datos del Receptor basta con pulsar "Datos Receptor" para que se autocumplimenten.
- 5.- Seleccionar lengua vernácula del Receptor.
- 6.- Recoger la firma del Receptor.
- 7.- Pulsar "Firmado".



Entregar envío

Se entrega el envío al receptor.

NOTA. La entrega de correspondencia con el valor añadido de «Entrega exclusiva al destinatario», se realizará siempre a personas físicas mayores de 14 años, en el caso de no cumplirse estas dos condiciones, se devolverá el envío como «desconocido».

Los envíos registrados podrán ser entregados a menores de edad, siempre y cuando dispongan de DNI y sean mayores de 14 años.

La entrega de envíos en relación para destinatarios habituales que tenga lugar en hoteles, instituciones penitenciarias o destinos similares será considerada de carácter provisional en tanto no se verifique que los destinatarios se encuentran en dichos destinos. Al día siguiente de su reparto, el personal de reparto deberá recuperar los AR cumplimentados, en su caso, y la correspondencia que no haya podido entregarse al destinatario para proceder a su devolución.

Encasillar envío

Se encasillarán directamente en el buzón domiciliario, sin necesidad de realizar un intento de entrega personalizada y siempre que sus dimensiones lo permitan: Cartas Urgentes Nacionales (UX), Envío Ordinario con Mercancía (U) (siempre que en la PDA no aparezcan importes a cobrar), el Paq Ligero y el Paq Internacional Light indicando «Entregado» en la PDA, excepto las notificaciones que tengan el valor añadido de depósito en buzón para las que se indicará «**No entregado/Depositado en buzón**».

Además, se depositarán directamente en el buzón del destinatario los certificados 1-0-B cuyo primer intento de entrega (que se realizará siempre en turno de tarde) resulte fallido. El depósito se realizará en el mismo momento en el que el primer intento resulte fallido. Deberá liquidarse en la PDA con la causa «**No entregado/Depositado en buzón**».

Para las cartas urgentes nacionales que no quepan en el buzón, se dejará el correspondiente aviso de llegada (M-4) para su entrega en oficina.

Los avisos de servicio «AA» dispondrán de un único intento de entrega depositándolo en el buzón; previamente se habrá dado como entregado en la PDA. Este producto no necesita lectura del código de barras.

Cuando no sea posible la entrega, se marcará la causa de no entrega en la PDA: se marcará no entregado incluyendo el motivo.

Se depositarán directamente en el buzón del destinatario los certificados 1-0-B cuyo primer intento de entrega (que se realizará siempre en turno de tarde) resulte fallido. El depósito se realizará en el mismo momento en el que el primer intento resulte fallido.

Deberá liquidarse en la PDA con la causa «Depositar en buzón».

- Para las cartas urgentes nacionales que no quepan en el buzón, se dejará el correspondiente aviso de llegada (M-4) para su entrega en oficina.

Hay que confeccionar un aviso de llegada por envío aunque lleguen varios para el mismo destinatario el mismo día.

Sello de la Oficina con la dirección y horario
Indicar distrito o sección de la Unidad

OFICINA

REQUISITOS PARA LA RECOGIDA EN OFICINA/REQUISITOS PARA A RECOLLIDA EN OFICINA

AUTORIZACIONES/AUTORIZACIONES

Presentar:

- Este impreso cumplimentado
- Este impreso cubierto
- DNI/Pasaporte/NIE de la persona autorizada
- DNI/pasaporte/NIE da persona autorizada
- Fotocopia del DNI/Pasaporte/NIE del destinatario (no necesario para empresa)
- Fotocopia do DNI/Pasaporte/NIE do destinatari (non necesario para empresas)
- Para envíos dirigidos a menores, presentar el Libro de Familia o certificación oficial expedida por el Registro Civil
- Para envíos dirigidos a menores, presentar o Libro de Familia ou certificación oficial expedida polo Resistro Civil.

(*) Autorizo a D, D*

Con DNI, Pasaporte o NIE/ DNI, Passport o NIE

Válido hasta/ Válido ata

Para que reciba el envío. Giro a que se refiere este aviso

Para que reciba o envío. Xiro a que se refiere este aviso

Firma del destinatario, en su caso, sello de la Empresa/Sinatura do destinatario, no seu caso, selo da empresa

* La autorización no está permitida en los casos de entrega exclusiva al destinatario

* A autorización non está permitida nos casos de entrega exclusiva ao destinatario

DISTRITO O SECCIÓN

PETICIÓN SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO/ PETICIÓN SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO:

Capitales y poblaciones con este servicio/ Capitais e poboações con este servizo

Si desea que el envío le sea entregado en su domicilio, previo pago de la tarifa correspondiente, contacte con la oficina.

Si desea que o envío lle sea entregado no seu domicilio, previo pagamento da tarifa correspondiente, contacte coa oficina.

POR EL DESTINATARIO/POLO DESTINATARIO

Presentar:

- DNI, Pasaporte o NIE/DNI, Passport o NIE
- Sello de empresa/Selo de empresa*

RECIBIDO Y CONFORME/RECIBIDO E CONFORME

Apellido / Apellido

DNI

Firma y Fecha / Sinatura e Data

Se desea de carácter personal enviar traslado por Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (S.E.T.C. a E.T.E.C. y sus filiales) o cualquier entidad en los Estados de España, por favor comunicarse con el servicio de atención al cliente en el número de teléfono 902 20 20 20. Puede contactar en otros idiomas los servicios indicados en el portal de atención al cliente en el idioma correspondiente. Puede solicitar más información sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal en la web de cualquier oficina de Correos.

De novo debe personal enviar traslado para Sociedade Estatal Correos e Telégrafos, S.A. (S.E.T.C. a E.T.E.C. e as súas filiais) ou calquera entidade en España, por favor comunicarse co servizo de atención ao cliente no número de teléfono 902 20 20 20. Pode contactar en outros idiomas os servizos indicados na páxina de atención ao cliente en idioma correspondiente. Pode solicitar máis información sobre o tratamento dos seus datos persoais na páxina de calquera oficina de Correos.

* Non están permitidas as autorizacións de envío en casos de entrega exclusiva ao destinatario.

* Non están permitidas as autorizacións de envío en casos de entrega exclusiva ao destinatario.

AVISO DE LLEGADA

AVISO DE CHEGADA



Envíos NO Entregados

• Seleccionamos el botón de No Entregado, marcamos el motivo y leemos el código de barras. No Entregado

Envíos pasados a Lista (URO)

- El usuario puede elegir la Lista de Destino únicamente antes de seleccionar el resultado.
- De no hacerlo, se le asignará la Lista que por defecto tiene configurada la sección en SGIE.

- Elegiremos la opción Forzar el pase a LISTA para aquellos envíos que no se avisan a la oficina habitual.

Lista > Elegir oficina de lista > Elegir ausente o avisado > Leer el código de barras > Lista aparece en rojo.

Asignar a

LISTA MADRID SUC 59 2834394

LISTA MADRID SUC 62 2834694

Elegir lista de destino.

ACEPTAR CANCELAR

Motivo No Entrega

- 02 Dirección incorrecta >
- 03 Ausente >
- 04 Desconocido >
- 05 Fallido >
- 06 Refusado >
- 07 No está en hora cargo >
- 07 Pendiente Sello de Timpo >

LISTA

Motivo No Entrega

- 02 Dirección incorrecta >
- 03 Ausente >
- 04 Desconocido >
- 05 Fallido >
- 06 Refusado >
- 07 No está en hora cargo >
- 07 Pendiente Sello de Timpo >

LISTA

Envíos pasados a Lista (USE)

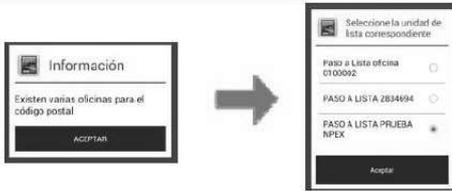
1. Si un código postal solo tiene asignado una unidad de lista.

- Cuando se pasa el envío a lista (ausente o avisado), el envío se asignará directamente a la lista correspondiente al código postal.
- Pulsamos **Aceptar** si la unidad de lista es correcta y **Cambiar Unidad de Lista**, en caso de tener que modificarla.
- Si pulsamos en **Cambiar unidad de lista**, aparecen todas las unidades de lista que tenga configurada la unidad.
- Seleccionaremos la que queramos y pulsaremos **Aceptar**.



2. Si un código postal tiene asignadas varias unidades de lista.

- Cuando se pasa el envío a lista (ausente o avisado) aparecerán las unidades de lista que correspondan a ese código postal, teniendo que seleccionar la lista que corresponda.
- Si hubiera un error de código postal, también se podrá cambiar a otra lista de la unidad



3. Si el envío no tiene código postal o el código postal no pertenece a la unidad.

- Cuando se pasa el envío a lista (ausente o avisado) aparecerán las unidades de lista que correspondan a esa unidad, por defecto debería aparecer seleccionada la unidad de lista que tenga la sección parametrizada.



Respalda envío

Indicar causa, fecha, hora, sección, firma e identificación del personal de reparto.

En el caso de envíos voluminosos, se podrán hacer las anotaciones necesarias en el anverso para evitar manipulaciones innecesarias.

En los envíos de paquetería, las anotaciones se harán en el anverso sobre la propia etiqueta del envío, no sobre el embalaje, procurando no inutilizar el código de barras. En las anotaciones también se incluye información de interés para el siguiente turno (se ha realizado llamada al destinatario, recogen en otro sitio, el timbre está estropeado, el destinatario no está hasta determinada hora...).

Traer de vuelta el envío a la unidad

Traer el envío de nuevo a la unidad para su tratamiento posterior según el tipo de producto de que se trate.

Continuar el recorrido

Continuar el recorrido para entregar el siguiente envío.

Liquidación y salida de la unidad

Liquidación ordinaria

Clasificar envíos por situación

Se han de separar los envíos según las situaciones por las que no se han podido entregar.

- Envíos **devueltos** (causas para devolver un envío: fallecido, desconocido, dirección incorrecta, nadie se hace cargo...).
- **Avisados** (causas para avisar un envío: sin buzón, local cerrado, envío voluminoso, sin acceso al portal, zonas sin reparto, buzón lleno).
- **Sobrantes**, un envío en ciclo de devolución, sin posibilidad de entrega al remitente.
- **Envíos que necesitan volver a salir a reparto** por pendiente o porque no ha sido posible su entrega (locales fuera de horario, zonas que puntualmente no se ha podido acceder...).
- **Mal encaminados.**

Devueltos

Terminar de respaldar envío devuelto

Cuando se llega a la unidad hay que terminar de respaldar los envíos poniendo el sello de fecha y revisando que está cumplimentado: causa, sección, identificación del personal de reparto (NIP) y firma.

A los envíos internacionales hay que ponerles la etiqueta CN15 de devolución internacional. La parte de arriba (que viene precortada) se pega en el anverso del envío y la parte de abajo se pega en el reverso, para informar dicho envío.

The image shows two versions of the CN 15 'DEVOLUCIÓN / RETOUR' label. The left version is the 'ETIQUETA COMPLETA' (complete label) and the right version is split into 'PARTE PARA EL ANVERSO' (top part) and 'PARTE PARA EL REVERSO' (bottom part). Both labels include checkboxes for reasons like 'Desconocido', 'Se ausentó', 'Dirección incorrecta', 'Dirección insuficiente', 'Rehusado', 'No retirado', and 'Fallecido'. They also have fields for 'Fecha de devolución' and 'DISTRITO/SECCIÓN'.

Clasificar por formatos los envíos devueltos

Se liquidará y devolverá diariamente toda la correspondencia no entregada, teniendo en cuenta las peculiaridades de las campañas masivas.

Correspondencia normalizada

- Los envíos normalizados ordinarios se devolverán en bandejas tipo A, encarados hacia la mitad amarilla de la bandeja.
- Se devolverán separadas las campañas masivas de grandes clientes que generen un volumen suficiente de envíos. Estos clientes se agruparán en bandejas directas y separadas de cartas o de impresos (ejemplo: campañas de la Agencia Tributaria, bancos, compañías de teléfono, luz, gas, etc.).

Correspondencia no normalizada

- **Los envíos no normalizados ordinarios se devolverán en bandejas tipo B.** Se pueden mezclar en la misma bandeja envíos de diferentes líneas (básica y económica). La correspondencia debe ir encarada en la bandeja (envíos tumbados, mirando hacia la parte superior y con la etiquetada sellada en el lado amarillo).
- **Se separarán las campañas publicitarias de clientes masivos,** agrupándose los envíos en bandejas directas por campaña/cliente, o convenientemente engomados dentro de bandejas tipo B. Se deberá controlar la distribución de estas campañas dentro del plazo comprometido con el cliente y no efectuar la devolución hasta la finalización del reparto de las mismas. No obstante, si se completaran bandejas, se devolverán diariamente.

Los envíos con el servicio de gestión de devoluciones (código OB) serán grabados por el propio personal de reparto en su PDA antes de la devolución (solo en el caso de que no fuera posible se grabarán en puesto SGIE).

Avisados**Colocar los envíos avisados**

Colocar los envíos avisados en el lugar destinado para ellos (en bandeja o en carro transportador si es voluminoso) para luego encaminar a la oficina correspondiente.

Terminar de respaldar los envíos poniendo el sello de fecha y revisando que está cumplimentado: causa, sección, identificación del cartero y firma.

Sobrantes**Colocar en el archivo**

Colocar en el archivo los envíos sobrantes.

Se consideran envíos sobrantes cuando la entrega de los envíos ordinarios en casillero domiciliario, domicilio, oficina u otros medios análogos de entrega no se pueda llevar a efecto,

entre otras causas, por ser desconocido el destinatario, haber fallecido sin dejar herederos o haberse ausentado sin dejar señas; se procederá, sin más dilación, a devolverlos al remitente, siempre que conste este dato en los envíos. A este respecto, si la entrega no puede realizarse tampoco al remitente, se considerarán los envíos como sobrantes.

Envíos que necesitan volver a salir a reparto

Introducir en la mesa-casillero para posterior reparto

Los envíos que no se hayan podido entregar se introducirán en la mesa-casillero para su posterior reparto.

Mal encaminados

Curso mal encaminado

Se realizará según el proceso específico curso mal encaminado.

Liquidación registrada

Separar los envíos por situaciones y los avisos de recibo

Separar los envíos registrados no entregados según la situación asignada en la PDA durante el reparto:

- **Lista**
 - Envíos que se han avisado.
- **Depósito**
 - Envío que se ha liquidado como ausente y tiene dos intentos de entrega.
 - Envío liquidado como necesidad de nuevo intento de entrega.
- **Falta de tiempo**
 - Envíos que se han liquidado como falta de tiempo. En el resumen de reparto estos envíos se cuentan como depósitos.
- **Estacionado**
 - Envíos PK-PAQ Premium, PQ-Paq Estándar, Paq Today o Paq Ligero devueltos como desconocido, dirección incorrecta o rehusado.
- **Devuelto de envíos SICER**
 - Notificaciones y certificados (informatizados, con acuerdo especial) sin PEE (prueba de entrega electrónica) liquidados como desconocido, dirección incorrecta, rehusado y fallecido.

- **Devueltos**

- Envíos y notificaciones y certificados con acuerdo especial con PEE, liquidados como desconocido, dirección incorrecta, rehusado y fallecido.

- **Archivo**

- Envíos cuya entrega al remitente haya sido imposible en ciclo de devolución.

- **Pendiente reparto rural**

- Envíos que ha avisado un rural tipo II o III con lista propia.

- **Sobrante**

- Envíos registrados de rural tipo II o III con lista propia, que han consumido el plazo de permanencia en lista rural.

Separar los envíos AR:

- AR envíos SICER.
- AR resto.

| LIQUIDACIÓN PDA | |
|---|---------------------------------------|
| Resultado PDA | Evento Liquidación |
| Dirección incorrecta | Devuelto |
| Desconocido | |
| Fallecido | |
| Rehusado | |
| Devolver por PBC | |
| Ausente 1 intento | Depósito |
| Nadie se hace cargo | |
| Necesidad de nuevo intento de entrega | |
| Pendiente por falta de tiempo | Pendiente por falta de tiempo |
| Entregado | Entregado |
| Entregado en oficina (SS. RR. con lista propia) | |
| Depositado en terminal automatizado | |
| Depositado en garaje | |
| 13 depositado en buzón | |
| Avisado | Lista |
| Ausente 2 intento | |
| Avisado no cabe en buzón | |
| Nadie se hace cargo | |
| Extraviado | Incidencias para el jefe de la unidad |
| Sustraído | |
| Declina representación aduanera de correos | |
| Exceso dimensiones terminal automatizado | |
| Incidencia en terminal automatizado | |
| No entregado falta envío de vuelta | |
| Sobrante (No retirado en oficina) | |
| Petición de reexpedición | Petición de reexpedición |

| LIQUIDACIÓN DE IMPORTES | | |
|-------------------------|------------------|-----------------|
| Cobrados | Pagados | No pagados |
| Reembolsos | Libranza de giro | Giros devueltos |
| Tasa de aduana | | Giros avisados |
| Factaje | | |

Gestionar listas de servicios rurales

Tipo I (rural integrado): la liquidación se realizará como en una sección urbana.

Tipo II (rural integrado con lista propia): los envíos que finalmente pasan a lista serán custodiados por el mismo personal de reparto ya que se quedan en su propia lista.

- Los envíos avisados por ellos mismos a su lista aparecerán directamente como envíos en la lista del rural sin tener que asignarlos ellos.
- Estos rurales pueden recibir envíos avisados de otros rurales, estos envíos avisados por otros rurales deberán asignárselos para que les aparezcan en la PDA, desde la opción asignación en la PDA.
- Los rurales deberán marcar en la asignación a sección en SGIE el *check* pasado a lista en el caso de envíos que vayan directamente a la oficina del rural (p. ej., los PR que tengan el código postal de destino del rural).
- Los envíos que vayan a un apartado deberán trabajarlos como si los sacasen a reparto y quedasen ausentes para que queden en lista. En el caso de notificaciones, deberán gestionar el primer intento ausente el primer día que lo recepcionen, y tres días después si no ha sido recogido por el destinatario, para cumplir con el proceso notificador.

Tipo III (rural diferido): en el caso de los diferidos, todos aquellos envíos que se quedan en depósito pendientes de un segundo intento, se los queda él en custodia, no se devuelven a la concentradora. Si tienen lista propia, los avisados también se los quedan directamente sin enviarlos a la concentradora. Dependiendo de la configuración que tengan en la zona de reparto para el reparto del turno de tarde de notificaciones, puede haber casos en que los envíos en depósito de un rural los devuelvan a la concentradora.

- Los envíos avisados por ellos mismos a su lista aparecerán directamente como envíos en la lista del rural sin tener que asignarlos ellos.
- Los envíos avisados en listas de otros rurales deberán asignárselos para que les aparezcan en la PDA.
- Los envíos que vayan directamente a Oficina quedan en el almacén de la PDA.
- Los envíos que vayan a apartados deberán trabajarlos como si los sacasen a reparto y quedasen ausentes para que permanezcan en la lista. En el caso de notificaciones, deberán gestionar el primer intento ausente el primer día que lo recepcionen, y tres días después si no ha sido recogido por el destinatario para cumplir con el proceso notificador.

Cuando no se trate de secciones rurales, se acabarán de respaldar y sellar los siguientes envíos:

- 1. Envíos devueltos y avisados.** Poner el sello de fecha y revisar que está cumplimentado: causa, sección, identificación del cartero, firma y la hora del intento de entrega en los avisados.
- 2. Envíos IPC.** Poner la etiqueta CN15 de devolución internacional. La parte de arriba (que viene precortada) se pega en el anverso del envío y la parte de abajo se pega en el reverso, para informar dicho envío.
- 3. Notificaciones.** El personal de reparto debe respaldar la información de cada intento de entrega, causa, fecha y hora de cada intento, con su firma y número de identificación en el aviso de recibo (Referencia: artículos 41 y 42 Real Decreto 1829/1999).
- 4. Productos con aviso de recibo.** Se cumplimentará toda la información sobre el aviso de recibo, sin necesidad de duplicar la información en el reverso.
- 5. Prueba de entrega electrónica.** Estos envíos no van respaldados. Los datos del envío se introducen en la PDA, a excepción de las notificaciones con prueba de entrega electrónica, en los que se anotará la fecha y hora del primer intento de entrega.

Comprobar el estado de envíos en PDA

En la PDA, en la pantalla de resumen de liquidación se comprueba que todos los envíos trabajados están liquidados (tienen un estado asignado en la PDA) y con la información correcta. Visualmente, se identifican:

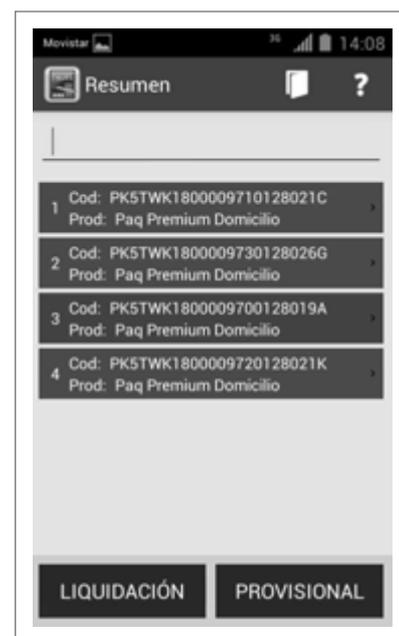
- **En verde**, los envíos entregados.
- **En rojo**, los envíos no entregados.
- **En blanco**, los envíos que no tienen un estado de liquidación asignado.
- **En gris** aparecerán envíos trabajados por Servicios Rurales de los que no es necesario informar de una situación, por ejemplo, los envíos que están en lista y hasta que no caduquen no aparecerían con fondo blanco. También aparecerán con fondo gris aquellas notificaciones que quedan en depósito y no han llegado al último día para cumplir el proceso notificador.

Si hay un envío con una situación incorrecta, nos permite cambiarlo.

Si hubiera algún envío sin liquidar, la PDA no permite continuar (informa de ello mediante un mensaje).

Liquidación de envíos en la PDA

Si hay algún envío sin liquidar, aparecerá en la PDA en color blanco y no permitirá continuar con la liquidación. Hay que cambiar la situación de estos envíos a entregado o no entregado.

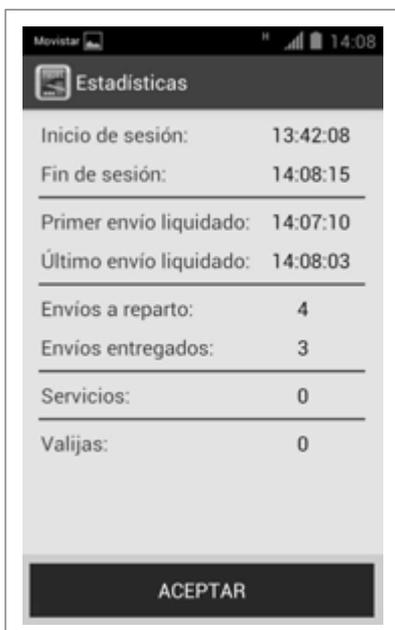
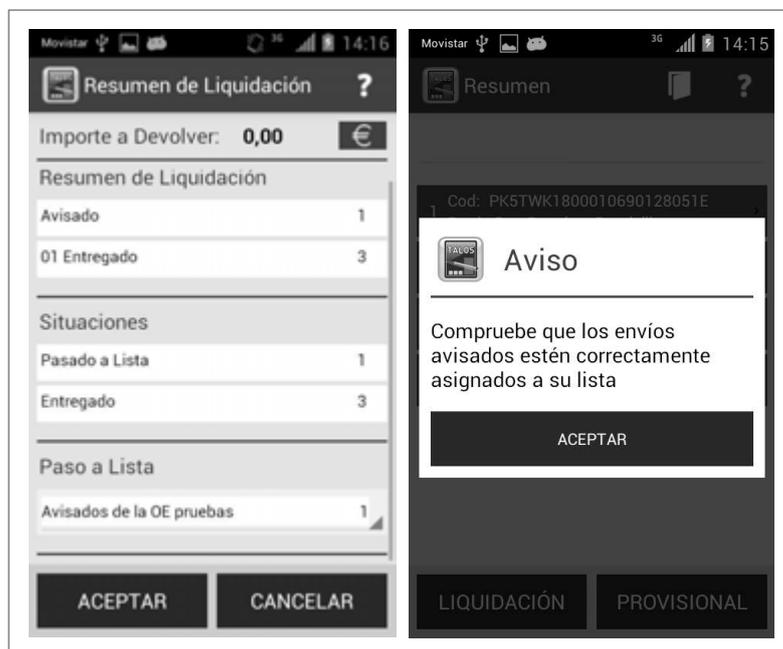


Pulsar Liquidación y comprobar el resumen

Pulsando el botón de liquidación de la PDA, dará el resumen de la situación en la que quedan los envíos: entregado, pasado a lista, depósito en unidad, falta de tiempo y devuelto a origen, y un resumen del cuadro de importes.

No se podrá pasar a la siguiente tarea hasta que los importes y los envíos coincidan con la información que tiene la PDA.

En el caso de que la unidad tenga más de una oficina de lista, la PDA permite elegir o cambiar la unidad de lista.



Aceptar cuadro de liquidación en PDA

La liquidación de la sección la realizará directamente el personal de reparto desde la PDA, ya no tendrá que ser validada posteriormente, a excepción de los envíos con importes y las campañas de recogida de información que serán validados en SGIE por el responsable de la liquidación.

Confirmada la liquidación en PDA por el personal de reparto, la sección en SGIE queda marcada en rojo (sección liquidada) salvo en las citadas excepciones en las que aparecerá en color violeta.

En el caso de que falte un envío, localizar envío o asignarlo como extraviado.

Si existen envíos sin liquidar, se intentará localizar el envío y resolver su situación.

Desconectar PDA y colocarla en su sitio

Pulsar el botón «Desconectar» para que la puedan usar en una salida posterior, ya que de no ser así no sería posible usarla. Se dejará la PDA en la cuna correspondiente para que cargue correctamente.

NOTA. Es muy importante comprobar que al poner la PDA en la cuna esta se carga correctamente. Debe encenderse el indicador de carga en verde, que se encuentra en la parte superior, cuando parpadea indica que está cargando y si la luz está fija, la PDA estará cargada.

Si el indicador está en rojo, la PDA no está cargando.

Colocar los envíos y la documentación en el lugar correspondiente

- Colocar los envíos no entregados en el lugar correspondiente según la situación de cada uno: avisados (para lista), devueltos, depósito en la unidad, falta de tiempo, archivo, almacén.
- Colocar los comprobantes de entrega, avisos de recibo, en el lugar destinado para ello.
- Colocar para archivo la documentación generada debidamente cumplimentada.

NOTA. Los AR SICER se deben separar del resto ya que tienen tratamiento diferenciado.

Liquidación unidad

Es tarea del responsable de la unidad comprobar los importes liquidados.

El responsable de la unidad intentará solucionar las incidencias que no permiten realizar el cierre definitivo. Las incidencias más habituales son las siguientes:

- Envíos pendientes de estacionar.
- Envíos en alta en la unidad con más de 72 h.
- Despachos pendientes de recepcionar.
- Despachos pendientes de salida.
- Sobrantes pendientes de liquidar.
- Código de control sin validar por la oficina técnica.
- Envíos reencaminados pendientes de asignar a despacho.
- Secciones sin liquidar.
- Envíos mal grabados.

NOTA. Los importes pueden venir de envíos con:

- Reembolsos.
- Importes cobrados.

Glosario

SICER: Servicio de Identificación y Control de Envíos Registrados que permite a los clientes conocer el resultado de la entrega de sus envíos.

Preparación de envíos de salida de la unidad

Determinar si el envío necesita reetiquetado

Determinar si se trata de un envío que precisa etiqueta. Las causas por las que un envío puede necesitar una nueva etiqueta son:

- Envíos estacionados, se genera una nueva etiqueta con los nuevos datos.
- Envíos con etiquetas defectuosas/deterioradas.
- Envíos prerregistrados admitidos durante el reparto, sin etiqueta adherida por el remitente.
- Envíos devueltos por orden del remitente. Se detectarán principalmente durante el proceso de alta con la PDA y deberán ser reetiquetados y devueltos a origen lo antes posible.
- Envíos Modify, con esta funcionalidad el comprador podrá modificar desde su móvil o PC la entrega del envío ajustándola a sus necesidades reales. La operativa está disponible para todos los envíos de paquetería nacional con entrega domiciliaria, dentro de la categoría Paq Premium y Paq Estándar. El remitente puede elegir qué tipos de modificaciones puede hacer el destinatario de sus envíos, o elegir que el destinatario no pueda hacer ninguna modificación. Cuando se lee el Modify, aparece un mensaje que evita la entrega. Hay que reetiquetar el envío, los cambios pueden ser por:

1. Fecha de entrega y franja horaria.
2. Dirección de entrega del envío, siempre que la nueva dirección esté dentro de la misma provincia.
3. Recibir el envío en una oficina de Correos.
4. Recibir el envío en un Citypaq.

Generar y adherir nueva etiqueta

En el caso de los envíos estacionados, sin etiqueta o etiquetas defectuosas o Modify, se accede al menú de SGIE de reetiquetado de envíos, se pistoletea el código de barras del envío y se imprime la nueva etiqueta.

Separar envíos registrados y ordinarios

NOTA. Los envíos ordinarios se cursan por separado de los envíos registrados.

Envíos ordinarios: devueltos, mal encaminados y reexpedidos, lista y nacidos

Realizar la separación de envíos ordinarios, colocar y etiquetar bandejas

Los envíos ordinarios se clasifican en bandejas según su estado y con la rotulación clara y legible, realizando las siguientes separaciones:

- **Devueltos normalizados** (nacionales e internacionales) se clasifican en bandeja tipo A.
 - Destino CTA/CTP.
 - Etiquetado «Para CTA/CTP de... Devuelto normalizado».
- **Devueltos no normalizados** (nacional y correspondencia Internacional) se clasifica en bandeja tipo B.
 - Destino CTA/CTP.
 - Etiquetado «Para CTA/CTP de... Devueltos no normalizado/correspondencia Internacional».
- **Mal encaminados y reexpedidos**
 - Destino CTA/CTP o UD de la misma localidad.
 - Etiquetado «Para CTA/CTP o UD de... Mal encaminado/Reexpedido».
- **A lista/listas**
 - Destino oficina de referencia.
 - Etiquetado «Para Oficina/Sucursal de...».
- **Todo lo nacido**
 - Destino CTA/CTP.
 - Etiquetado «Buzones».

La contenerización se realiza dependiendo de la cantidad de envíos que salen de la unidad, utilizando las bandejas necesarias. Los envíos que no quepan en bandejas irán al descubierto.

Notas.

- Se realizará la separación de los grandes clientes, completando bandejas y siempre que el volumen lo justifique.

Envíos registrados: admitidos, mal encaminados, devueltos y lista y SICER

Realizar la separación de envíos registrados, colocar y etiquetar bandejas

Los envíos registrados se clasifican en bandejas según su estado y con la rotulación definida:

- **Normalizado y no normalizado** (devuelto).
- **Cartas certificadas y notificaciones mal encaminado/reexpedido:**
 - De: UR/UD
 - Para: CTA.....Registrado mal encaminado/reexpedido

- **Cartas certificadas y notificaciones** con PEE o No informatizadas y sus avisos de recibo:
 - De: UR/UD
 - Para: CTA.....Certificado/notificaciones devueltos
- **Certificados y notificaciones**, con la leyenda «Devolver a Centro de Control de Certificados», sus avisos de recibo, y aquellos otros que precisen digitalización.
 - De: UR/UD
 - Para: CTA.....Control de notificaciones
- **Mal encaminado, reexpedidos**, DX, DQ y LI (envíos producto de una recogida)
 - Destino CTA/CTP.
 - Etiquetado «Para CTA/CTP de... Mal encaminado registrados».
- **A lista o listas y entrega en oficina**
 - Destino oficina de referencia.
 - Etiquetado «Para oficina/sucursal de... Modify y Mal encaminado (PS)».

La contenerización se realiza dependiendo de la cantidad de envíos que salen de la unidad. Utilizaremos las bandejas necesarias. Los envíos que no quepan en bandejas irán al descubierto.

Notas

Los envíos registrados devueltos deben estar correctamente respaldados como devueltos, de forma que se identifiquen en los Centros de Tratamiento inequívocamente como envíos en ciclo de vuelta. También deben estar correctamente liquidados en SGIE como devueltos.

- En los envíos registrados devueltos, no se inutilizarán los códigos de barras de los envíos.
- Cartas certificadas y notificaciones, CON PEE o NO informatizadas, normalizado y no normalizado, y AVISOS DE RECIBO de estas cartas certificadas y notificaciones, con destino en la propia localidad, en localidades con solo una UR, no se envían al Centro de Tratamiento y se quedarán en la propia UR.
- Devueltos normalizados, Devueltos no normalizados y AR NO SICER: se contenerizan juntos.

Colocar bandeja en el carro para envío a unidad destino

Depositar las bandejas encaradas en los carros correspondientes rotulando el centro de tratamiento al que va dirigido.

Se establecerán, de forma necesaria y obligatoria, flujos diferenciados para la correspondencia devuelta y para la correspondencia que haya llegado mal encaminada por cualquier motivo (errores de clasificación, mala codificación, etc.), o que haya que reexpedir.

Los servicios rurales encaminarán la correspondencia, tanto nacida como la devuelta a través de la Oficina Técnica de la que dependan a través de la oficina de la que dependan, para que por la ruta correspondiente sea encaminada al CT.

Encaminar envíos y elementos logísticos vacíos

Entregar los carros conteniendo envíos y los elementos logísticos al transporte.

Diariamente, deben devolverse jaulas, carros y bandejas vacías para liberar espacio en la unidad e integrarlos a su uso en el circuito logístico.

De igual modo, las bolsas contenedoras pertenecientes a clientes deben devolverse diariamente vacías y plegadas. Aunque los envíos contenidos no salgan a reparto, no deben utilizarse para su almacenamiento y tampoco para otros usos diferentes.

Los contenedores grises pertenecientes a la logística de Correos también deberán plegarse, agrupando sus elementos, y devolverse diariamente. (Hay que tener en cuenta que hay dos modelos diferentes y sus elementos han de agruparse de manera diferenciada).

9.5. Procesos de entrega en las oficinas

9.5.1. Recepción de envíos en oficinas

Las oficinas de Correos actúan como puntos de entrega de correspondencia. La entrega en oficina comprende:

- **Los envíos que no tienen entrega domiciliaria:**
 - Libros de más de 500 g y publicaciones periódicas que superen los 800 g.
 - Los envíos de paquetería con entrega en oficina de referencia (PR) u oficina elegida (PS o PL).
 - Los envíos de dinero internacionales, ya que para su entrega se exigen unos requisitos para ajustarlos a los criterios establecidos por la Ley de prevención de blanqueo de capitales, así como los giros inmediatos nacionales, que solo pueden ser entregados desde las oficinas a personas físicas exclusivamente.
 - Los envíos ordinarios sin entrega domiciliaria de su área de influencia, como pueden ser los envíos voluminosos, ya que por sus características no pueden ser depositados en buzón.
- **Los envíos dirigidos a apartados de Correos.**
- **Los envíos dirigidos a lista de Correos en los que se haya especificado la oficina.**
- **La correspondencia avisada por las unidades de reparto ordinario o por las unidades de servicios especiales de su zona de influencia.**

Los productos que llegan a la oficina para su entrega al cliente pueden venir desde diferentes Unidades:

- **Desde las unidades de reparto (URO o USE):** en estos casos, la correspondencia y otros objetos postales llegarán avisados a través de una conducción o directamente desde las unidades de reparto cuando el local sea compartido.
- **Desde el centro de tratamiento (UPR):** se trata de los envíos que por su naturaleza no se entregan en el domicilio del destinatario, sino que este debe acudir a la oficina a retirarlos. Generalmente se trata de productos de paquetería.
- **A través del buzón electrónico de SGIE se reciben los productos telegráficos:** telegramas, burofax, avisos de servicio (AA), que se tendrán que imprimir y tratar, cuando su modalidad sea de entrega en oficina. Las oficinas mixtas recibirán todos los productos telegráficos, ya que solo tienen un buzón en SGIE de esta forma, además de los destinados a apartados y lista de correos, los burofax, telegramas y avisos de servicio (AA) para el reparto. Estos últimos hay que imprimirlos y asignarlos a la sección correspondiente, como el resto de certificados.
- **Desde Correos Express:** se trata de envíos Paq 24 admitidos únicamente por la red interna de Correos Express, en los que el remitente puede elegir la oficina de entrega. La recepción de estos envíos se asimila a una ruta de Correos, siendo prioritaria la atención al empleado de Correos Express que nos deposita los envíos. Esta entrega es mediante firma en el dispositivo del empleado de Correos Express. Posteriormente se da de alta en SGIE en el canal de lista para su posterior entrega al destinatario.

Recepción, almacenamiento y entrega de envíos ordinarios

Este tipo de correspondencia, al no estar registrada, no necesita ningún tratamiento especial para su recepción, llega sin necesidad de ningún listado (despacho). Los envíos urgentes no registrados, en la fecha de entrada en la unidad de entrega y previamente a su almacenamiento, deben respaldarse con el sello de fechas, para dejar constancia de la fecha en que se recibió el envío.

Los envíos ordinarios, según su tipología, se separan y almacenan de manera ordenada en diferentes almacenes.

Almacén de avisados

Se trata de envíos que tienen reparto a domicilio, pero cuya entrega, por diferentes motivos, no se ha podido realizar: no se pudo acceder al buzón o envíos que no es posible introducir en el buzón sin riesgo de deterioro, etc. y se ha depositado un aviso de llegada M-4, SMS, o por correo electrónico.

Llegan desde la unidad de reparto correspondiente, con la correspondencia registrada avisada. Tienen que venir respaldados uno a uno, anotando en el dorso del envío: motivo por el que se avisa, fecha de aviso, NIP y firma del cartero, no siendo necesario verificar si el cartero respaldó correctamente los envíos.

La oficina con todos los envíos avisados procederá a su almacenamiento en el «Almacén de avisados». Se ordenarán por fecha de aviso y por secciones, a fin de facilitar su localización para las devoluciones (envíos sobrantes) o posterior archivo (envíos caducados), según el caso. En aquellos casos en que la oficina tenga más de un código postal, deberá diferenciarlos en almacenes distintos y ordenarlos de la manera antes descrita.

La entrega de estos envíos se realiza previa presentación del aviso de llegada por parte del destinatario o persona autorizada, así como de un documento que lo identifique. No es necesario recoger la firma en la tableta digitalizadora o en el aviso de llegada. Una vez realizada la entrega, se procede a la destrucción del M-4 de forma controlada (se manda a «Papelote» junto con la documentación caducada).

Almacén de no domiciliaria

Son productos sin entrega domiciliaria como libros de más de 500 g y publicaciones periódicas de más de 800 g.

Esta alta, que debe realizarse en SGIE por la oficina, permitirá imprimir una etiqueta de ubicación que deberá colocarse en un lugar visible del envío para su rápida localización en el almacén. La etiqueta incorpora un código que comienza por las letras «ORD» y le seguirá el mes, el día y un número correlativo de tres dígitos.

| ORD | 03 | 08 | 001 |
|------------|-----|------------|-------|
| Subalmacén | Mes | Día | Orden |
| 2.º Aviso | | Devolución | |
| | | | |
| | | | |

Estos envíos se almacenan en el «Almacén de no domiciliaria» ordenados por el número de control que asigna SGIE y que figurará en el aviso de llegada.

Al tratarse de envíos que no han salido a reparto, las unidades de distribución deben generar e imprimir el aviso de llegada (M-4-0) desde SGIE-Entrada-Impresión avisos para que el personal de reparto lo deposite en el buzón domiciliario. Si se trata de envíos ordinarios no domiciliarios, se darán de alta en SGIE desde el menú Entradas/alta envíos no registrados. En caso de tratarse de envíos registrados, los datos habrán sido cumplimentados en la admisión de IRIS por la oficina de origen.

La entrega se realiza previa presentación del aviso de llegada e identificación del titular o persona autorizada, no siendo necesario recoger la firma en la tableta digitalizadora o en el aviso. Una vez entregado, no es necesario conservar dicho aviso, por lo que se procede a su destrucción controlada (se manda a «Papelote» junto con la documentación caducada).

Almacén de lista

Se trata de envíos ordinarios cuya dirección es lista de correos de la oficina para personas que no tengan residencia fija en la localidad. Si en la localidad a la que van dirigidos existen varias oficinas o sucursales y el remitente no ha indicado en cuál quiere que se realice la entrega, los envíos se dirigirán a la oficina principal.

Se almacenan ordenados por semanas y orden alfabético de los destinatarios en el «Almacén de Lista», que debe estar perfectamente señalado para su efecto.

Se entregan al propio destinatario, previa comprobación de su identificación mediante la presentación del DNI, pasaporte, tarjeta de residencia o carnet de conducir. No es necesario recoger la firma en ningún impreso ni en la tableta digitalizadora.

Almacén de apartados

Son envíos en cuya dirección figura como destino un número de apartado postal. Dependiendo de la cantidad de correspondencia que reciba la oficina, estos envíos pueden llegar:

- **Separados del resto de la correspondencia**, en cuyo caso, se recibe en la oficina por su propio personal.
- **Mezclados con el resto de la correspondencia**. Los contenedores son recibidos por la unidad de reparto, que hace una preclasificación de los mismos, separando aquellos envíos dirigidos a apartados, y hace entrega de estos, al personal de la oficina.

En principio, la unidad de reparto solo debe enviar a apartados de la oficina aquellos envíos que tengan consignado en su anverso el número de apartado; sin embargo, los titulares de apartados podrán solicitar por escrito (previa autorización) a la unidad de reparto que sus envíos de correspondencia ordinaria, en cuya dirección consta solo la dirección del domicilio en lugar del número de apartado, sean depositados en el respectivo apartado. Estos envíos deben llegar a las oficinas separados por número de apartado, atados en legajos y consignado el número del apartado en el primer envío del atado; de no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la unidad de reparto para su correcto tratamiento y clasificación. En casos de autorización, una copia de esta debe estar en poder de la oficina donde el cliente tenga el apartado.

Este procedimiento se aplica tanto a las unidades que comparten local como a aquellas que, sin compartirlo, se encuentren próximas. Ha de asegurarse 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. De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la unidad de reparto para su correcto tratamiento y clasificación.

Estos envíos se clasifican en sus correspondientes casilleros. En el caso de oficinas con un gran número de apartados, se puede hacer una clasificación previa por rango de apartados para que se facilite el posterior depósito en los mismos:



- Apartados particulares.
- Apartados 24/7.
- Apartados de franqueo en destino.
- Malo.

La entrega de los envíos de los apartados particulares y 24/7 será realizada por el personal de la oficina, cuando los deposita en las primeras horas de la jornada, y la retirada la lleva a cabo el cliente al recoger todos los envíos en él depositados. Si no hay espacio suficiente en el casillero para su depósito o, por sus dimensiones, no caben en el casillero, se deposita un aviso estándar de plástico (testigo), archivando los envíos en la oficina agrupados y ordenados por número de apartado, y en este caso, la entrega se hace en mano al titular del apartado o persona autorizada, previa presentación del aviso estándar de plástico.

Los apartados de franqueo en destino no tienen asignado casillero, la correspondencia se archiva en la oficina por separado, en contenedores adecuados e identificando claramente el número del mismo. En este caso, la entrega se efectúa en mano al destinatario o persona autorizada, con la periodicidad establecida por el propio cliente.

Al retirar la correspondencia, se confecciona un albarán de entrega (FD1) a través de la aplicación IRIS, y se cobran los importes del franqueo. Si el cliente no tiene formalizado contrato, se puede cobrar su importe con periodicidad variable según el volumen (diaria, semanal, etc.). La entrega de los envíos se realiza junto con un ejemplar del albarán de entrega. Si el cliente tiene un contrato, se admite por IRIS, introduciendo número de cliente y de contrato, y en este caso no hay que cobrar ninguna cantidad al contado, ya que se le facturará a través de IRIS, mediante facturación mensual.

Almacén de no embuzonables

Destinado a envíos ordinarios dirigidos a domicilio cuyas dimensiones excedan de lo permitido para su depósito en buzón.

El aviso de llegada M-4-0 que se deposita en el casillero domiciliario contiene un código único de hueco referenciado al día de aviso: ORD + Codired oficina + Año (AAAA) + Mes (MM) + Día (DO) + Secuencial (XXX), datos de la oficina de entrega, teléfono de la unidad de reparto, fecha límite de recogida (15 días naturales) y los datos del destinatario (nombre, apellidos, dirección...).

| ORD | 06 | 17 | 003 |
|-------------|-----|-----------------------|-------|
| Subalmacén | Mes | Día | Orden |
| 2.º Aviso | | Devolución | |
| UR: 2840994 | | ORD282828920190617003 | |

Los envíos llegan a la oficina con una etiqueta de hueco adherida, donde se muestra la fecha, el secuencial, la unidad de reparto y el código hueco asociado para su almacenamiento ordenados por el número de control que asigna SGIE y que figurará en el aviso de llegada.

La entrega se realiza previa presentación del aviso de llegada e identificación del destinatario o persona autorizada, no siendo necesario recoger la firma en la tableta digitalizadora o en el aviso. Una vez entregado, no es necesario conservar dicho aviso, por lo que se procede a su destrucción controlada (se manda a «Papelote» junto con la documentación caducada).

Envíos procedentes de entornos especiales

Hay determinadas circunstancias en que se produce la necesidad de encaminar envíos a la oficina de referencia, bien por tratarse de entornos con imposibilidad de entrega a domicilio, por prescripción reglamentaria según el tipo de entorno, o por decisión del Órgano Regulador, para que los clientes pasen a retirarlos directamente de la oficina postal y garantizar así su derecho al servicio postal universal.

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

- **Zonas de nueva ocupación** que no tienen aún asignada la denominación de viales y numeración de viviendas y todavía no se ha iniciado el servicio de reparto.

- **Zonas en las que, aun reuniendo los requisitos para su distribución a domicilio, no se puede realizar por diversos factores:** imposibilidad de acceder a los edificios, buzones desordenados, etc.
- **Zonas en las que, de acuerdo con la actual normativa, la correspondencia debe entregarse en casilleros concentrados pluridomiciliarios y agrupados,** o al paso en aquellos que no se hayan instalado.
- **Zonas donde el Órgano Regulador ha dictado resolución para entregar los envíos en oficina** hasta que se resuelvan determinadas deficiencias.

En todos estos casos, la correspondencia ordinaria se entrega en la oficina de referencia, y la certificada, dependiendo de las circunstancias que concurren, se entregará a domicilio o en oficina. Todos estos envíos deben entregarse en la oficina respaldados individualmente con el motivo, fecha, sección y firma del personal de reparto.

No obstante, en el caso de que se trate de envíos encaminados de forma global procedentes de determinados entornos, el respaldo individual de los envíos podrá sustituirse por una copia de la comunicación que la unidad de reparto habrá dirigido a los vecinos, comunidad de propietarios, gerentes, administradores, etc., del complejo o zona en la que se le informa de la entrega de los envíos en la oficina, al no cumplirse los requisitos reglamentarios establecidos para su entrega en el domicilio de los destinatarios, dicha comunicación/información a la oficina se hará con anterioridad al encaminamiento de los envíos.

En este caso, los envíos deberán llegar a la oficina de acuerdo a los siguientes criterios:

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

De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la unidad de reparto para su correcto tratamiento y clasificación.

Los envíos ordinarios se depositarán en el almacén correspondiente de forma diferenciada para cada entorno y los certificados se darán de alta en SGIE de la forma habitual y se archivarán igualmente de forma diferenciada.

Recepción, grabación y almacenamiento de envíos registrados

Al igual que ocurre con los envíos ordinarios, los envíos registrados pueden llegar a la oficina por diferentes vías:

- **Unidades de distribución URO/USE.**

Con carácter general, se trata de envíos registrados que, tras el intento de entrega por las unidades de reparto en el domicilio del destinatario, esta no ha sido posible y se ha depositado un aviso de llegada (M-4 en el casillero domiciliario, o bien SMS o correo electrónico) para que pasen a recoger el envío por la oficina de referencia, no siendo necesario verificar si el personal de reparto respaldó correctamente los envíos. Estos envíos deben llegar separados por secciones y fecha de aviso, y a su vez, los envíos con importes (reembolsos) separados del resto. De no cumplirse estos criterios, se devolverán a las unidades de reparto para su correcto tratamiento y clasificación.

Desde la opción «Recepción de avisados» de SGIE, las oficinas recepcionarán automáticamente todos los envíos registrados remitidos por las unidades de distribución (URO, USE), exceptuando todos los envíos relacionados con procesos electorales (VE, DE, DN) que llegan en despachos, junto con los Paq Estándar y Paq Premium que se dan de alta de forma manual. Tras realizar la recepción automática, hay que cerrar el despacho desde la opción «Recepción y control de despachos». Si se detectara alguna incidencia, se puede detallar dicha incidencia durante la recepción. Detallar la incidencia no exime de generar un acta a un envío *a posteriori*.

Si hubiera alguna imposibilidad para dar de alta los envíos avisados de forma automática, se podrá utilizar el alta manual. Desde la opción «Consulta de recepción de avisados», se puede consultar por fechas las unidades recepcionadas, y marcando en la «Unidad de distribución» se puede ver qué envíos han sido recepcionados.

Los despachos de envíos electorales se agrupan en el documento denominado Mapón. Tanto los despachos como el mapón de la conducción están identificados con un número y un código de barras. A la recepción de la correspondencia por parte de la oficina, se firma una copia del Mapón que queda en poder del transportista.

Los despachos con envíos electorales se recepcionarán el mismo día que llegan desde las unidades de distribución. Esta operación se realiza desde «Entradas-Recepción y Control Despachos» de SGIE, pistoleando el código del despacho. Con la lectura del código de barras del despacho, el sistema muestra los datos del mismo, número de despacho, fecha de recepción, origen y destino, así como el total de envíos que componen el mismo, y siempre trabajando por este orden:

- Recepción del despacho (SGIE).
- Alta en almacén.

Solo se pueden recepcionar despachos en los que el mapón haya sido impreso en el momento de su confección y no haya sido recepcionado previamente en cualquier otra unidad. Si el despacho está asociado a un mapón que no ha sido impreso, hay que

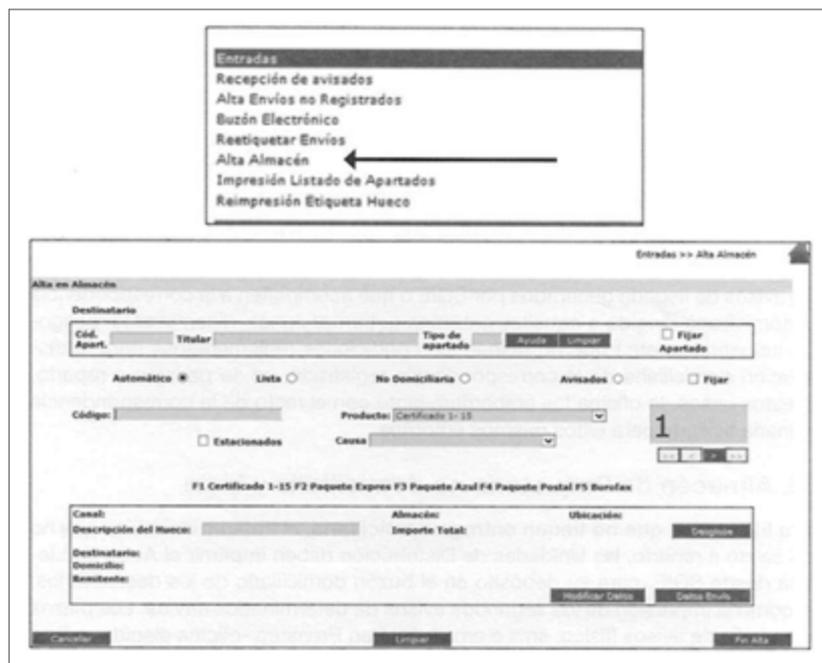
ponerse en contacto con la unidad de origen que ha confeccionado el despacho para que imprima el mapón. Si el despacho ya ha sido recepcionado por otra Unidad ya no se puede trabajar. Todos los mapones y despachos de los procesos electorales se guardarán en un lugar distinto al resto, para su clasificación en su carpeta correspondiente, según el proceso de «Gestión de Archivo de Oficinas».

- **Centros de Tratamiento (UPR).**

La paquetería procedente de los CTA/CTP llegará a la oficina sin despacho, no siendo de aplicación en estos casos la operativa descrita en el párrafo anterior, con lo cual al darlos de alta se asignan automáticamente al almacén de SGIE que les corresponda. A excepción de las cartas y cartas reembolso, el resto de envíos registrados procedentes de los centros de tratamiento aparecen en el cuadro de mando de envíos (CME) de la oficina encargada de realizar la entrega; una vez asignados al almacén de SGIE correspondiente, desaparece del cuadro de mandos de envíos. Para el caso de oficinas de referencia que comparten un mismo código postal, los envíos procedentes del centro de tratamiento aparecerán en el CME de una sola y cuando se den de alta en la oficina correspondiente, desaparecerán del CME.

- **Desde Correos Express.**

Se trata de los Paq 24 con destino a oficina elegida, que son admitidos únicamente a través de su canal o red interna de Correos Express, pero nunca desde las oficinas de Correos, en los que el remitente puede elegir la oficina de entrega. La recepción de estos envíos se asimila a una ruta de Correos, siendo prioritaria la atención al empleado de Correos Express que nos deposita los envíos. Esta entrega es mediante firma en el dispositivo (PDA) del empleado de Correos Express. Se procede a grabarlos en la aplicación, accediendo al menú Entradas-Alta en almacén (frontal unificado).



Por defecto, el sistema aparece en modo automático, con esta opción, al leer el código de envío se introduce automáticamente en su canal correspondiente (lista, no domiciliaria o avisados), ubicando los envíos en su hueco correspondiente. En el caso de que el sistema no sepa ubicar el envío o se pueda ubicar en más de un canal, hay que seleccionar manualmente el almacén correspondiente (lista, no domiciliaria o avisados) de la misma manera que si se necesita fijar cualquier almacén para la introducción manual de envíos.

Las oficinas deben tener diferenciados físicamente los siguientes almacenes de envíos registrados:

- Almacén de avisados.
- Almacén de apartados.
- Almacén de ordinarios no domiciliaria.
- Almacén de paquetería no domiciliaria y lista.
- Almacén de estacionados.
- Almacén de archivo.

Almacén de avisados

Una vez dados de alta en SGIE, con la sola lectura del código de barras del envío, se procede a su almacenamiento en el «Almacén de avisados» ordenados por fecha de aviso y sección, en contenedores estandarizados o muebles corporativos.

Se deben diferenciar como mínimo:

- Notificaciones y acuerdos especiales con plazo de permanencia de 7 días.
- Resto de envíos registrados con plazo de permanencia 15 días.
- Reembolsos.

No será necesario generar avisos de llegada para el destinatario, ya que al tratarse de envíos que las unidades de distribución han intentado entregar en el domicilio del destinatario, se ha depositado el correspondiente aviso en su buzón domiciliario.

Cuando el cliente acuda a la oficina a retirar el envío, firmará en la tableta digitalizadora.

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

Almacén de paquetería no domiciliaria y lista

Para los envíos que no tienen entrega domiciliaria, al tratarse de envíos que no han salido a reparto, las unidades de distribución deben imprimir el aviso de llegada desde SGIE, para su

depósito en el buzón domiciliario de los destinatarios, así como la impresión de los segundos avisos de determinados envíos. Los plazos de emisión de avisos (físico, SMS o *e-mail*) del Paq Premium —oficina elegida (PL) — o Paq Estándar —oficina de referencia (PR) u oficina elegida (PS) —, deben hacerse en la misma fecha de su llegada a la oficina (D+0).

Si el envío tiene grabados todos los datos, al leer el código del envío, SGIE recupera dichos datos (destinatario, dirección, remitente, importes asociados, etc.); de lo contrario, estos datos hay que introducirlos manualmente desde la pantalla de SGIE.

Si faltasen datos de trazabilidad de un envío, o que por sus características pueda ir en más de un canal, se elegirá manualmente el canal (no domiciliaria o lista); si se repitiera este hecho en otros envíos, se puede fijar el canal correspondiente, marcando «Fijar».

En el momento de dar de alta estos envíos, SGIE asigna un código correlativo de ubicación de almacén, sin distinguir si es A Cobrar, A Pagar o Resto; si la oficina dispone de impresora de etiquetas conectada a SGIE, el sistema ordenará la impresión de la etiqueta que deberá ser adherida al envío; si no, se anotará el número del envío a mano, a efectos de ser localizado en el almacén para su entrega o devolución. Este código de ubicación aparecerá impreso en los avisos de llegada impresos por SGIE o en el *e-mail*, o SMS aportado por el cliente.

| RE | 08 | 17 | 007 |
|-------------------------|-----|------------------|-------|
| Subalmacén | Mes | Día | Orden |
| Fecha 2.º Aviso | | Fecha devolución | |
| | | 24/08/2018 | |
| PS48HY0403021230137001P | | | |

En el almacén de paquetería no domiciliaria y lista se ordenan todos los envíos juntos por fecha de grabación y número secuencial y, siempre que sea posible, colocando los envíos de arriba abajo y de izquierda a derecha, sin ser necesaria la separación de los envíos sin importes o con importes. Se trata de un almacén que deberá ser ordenado habitualmente en función del tamaño y necesidades, para que los paquetes estén agrupados por fecha y orden correlativo en un único almacén, facilitando su localización y optimizando el espacio del mismo.

La entrega de estos envíos sin entrega domiciliaria se realiza personado el destinatario o persona autorizada previa firma en la tableta digitalizadora.

Cuando se realiza por parte de un cliente la petición de entrega a domicilio de un envío sin entrega domiciliaria o de aquellos con entrega a domicilio, en el caso de que se hayan agotado sin éxito los intentos de entrega inherentes al producto, la oficina accederá a SGIE, menú «Liquidación-Liquidación-Petición Entrega a Domicilio», se leerá el código de barras del mismo, se aceptarán los mensajes que emite SGIE y el sistema emitirá una factura con el importe que debe abonar el cliente en el momento de la entrega.

Con la factura emitida y el envío solicitado, se le asigna a un despacho para su posterior encaminamiento a la unidad de distribución correspondiente. Una vez entregado el envío y cobrada la tarifa de petición de entrega a domicilio al destinatario, será liquidado como el resto de productos.

Los envíos dirigidos a lista de Correos no requieren la presentación del aviso de llegada para su retirada. El cliente acude a la oficina por propia iniciativa a retirar el envío. La entrega de la correspondencia certificada, asegurada y de productos telegráficos dirigidos a lista se realiza con las mismas formalidades que el resto de envíos registrados, pero con las siguientes particularidades:

- Se entrega el envío al propio destinatario previa comprobación de su identidad, mediante presentación del DNI, pasaporte, tarjeta de residencia o carné de conducir. Se firmará el recibí en la tableta digitalizadora, recogiendo los datos.
- Cuando no sea el propio destinatario, se deberán presentar autorización por escrito y los documentos correspondientes que lo acrediten.
- En el caso de que el producto esté grabado con alguna cantidad, el personal de entrega percibirá dicho importe, entregándose un justificante del pago y el envío al destinatario.

Los envíos Paq 24 recibidos de Correos Express para entrega en oficina elegida se dan de alta en SGIE (capturando el código de barras de 23 dígitos) en el canal de lista (con el alta automática de envíos no es necesario seleccionar canal de lista) para su posterior entrega al destinatario. Es imprescindible el alta en SGIE para que se lance la comunicación (SMS) al destinatario y pueda acudir a recoger el envío. La entrega se realiza como cualquier otro envío registrado, siempre por SGIE recogiendo la firma del destinatario en la tableta.

Cuando se proceda a realizar el alta en almacén de un Paq 24 del que no se ha recibido información, aparece el siguiente error: «El envío no está admitido. Contacte con la unidad de admisión».

Se procede a cargar los datos de Correos Express, accediendo desde el **menú de Incidencias > Carga envíos Correos Express**, leyendo el código del envío, con el cual, si tiene datos en

Correos Express, aparecerá un mensaje confirmando que se ha dado de alta correctamente el envío solicitado. Después de esto, es necesario volver a la opción de alta en almacén y dar de alta el envío.

De forma excepcional y para no perjudicar al cliente, los Paq 10, 14 y 24 a lista de oficina admitidos por la red de oficinas de Correos, dado que no pueden ser admitidos como dirección una oficina de Correos, también se dan de alta y se entregan como cualquier otro envío registrado.

Almacén de apartados postales

Se introduce el número de apartado y se lee el código de barras del envío. Hay que imprimir un aviso de llegada al asignar al apartado nuevos envíos registrados, que se deposita en el casillero del mismo, y que tiene forma de relación. Cada vez que se asigne un nuevo envío registrado al apartado, es necesario volver a imprimir el aviso de llegada. La impresión de los mismos se hace desde SGIE: **Entradas > Impresión listado de apartados > Listado automático** (emitirá aviso de llegada de todos los apartados con nuevos envíos registrados asignados) o «Listado a petición» (seleccionando un apartado). El actual aviso de llegada estándar de plástico se tiene que utilizar exclusivamente para los envíos ordinarios que no quepan en el casillero del apartado.

Al dar de alta el envío, se generará un SMS gratuito al móvil del titular del apartado, siempre que en la documentación de contratación hubieran incluido su número de teléfono móvil. La correspondencia certificada, asegurada, telegramas y burofax para apartados se clasifica por orden correlativo de numeración de los mismos, intercalándolos con los que pudieran quedar pendientes de días anteriores. Si se reciben envíos registrados para un apartado con correspondencia pendiente de entrega, se agruparán en un atado todos los envíos dirigidos a ese apartado, y se imprimirá la relación con todos los envíos actualizada, para su depósito en el casillero correspondiente.

Cuando el cliente titular del apartado o persona autorizada se dirija a la oficina a retirar los envíos, presentará el aviso de llegada que quedará en poder del empleado, realizándose a continuación la entrega, previa firma en la tableta digitalizadora.

Los titulares de apartados podrán autorizar expresamente por escrito a las unidades de reparto que sus envíos de correspondencia registrada, envíos financieros y telegráficos, en

cuya dirección consta solo el domicilio, sean entregados en el respectivo apartado, debiendo facilitar asimismo una copia de dicha autorización a la oficina. 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.

La operativa de los apartados 24/7 no difiere de los apartados particulares, solamente existen algunas diferencias con algunos envíos registrados de paquetería (Paq Premium y Paq Estándar nacional, todos sin valores añadidos) que serán depositados 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. Si el destinatario del envío no procediera a cumplimentar el albarán, se entenderá que el envío ha sido efectivamente entregado en la fecha y hora de su puesta a disposición al destinatario. Si el suscriptor activa el servicio de mensajería SMS, se entenderá que el envío ha sido efectivamente entregado en la fecha y hora de notificación del SMS, al dar de alta el envío en SGIE.

Cuando las dimensiones de los envíos de paquetería sean superiores a las del apartado, tengan valores añadidos (exceptuando el seguro), o se trate de envíos registrados de otra modalidad, se dejará un aviso para su posterior recogida en la oficina.

Los envíos Paq 10, 14 y 24 admitidos en oficinas de Correos y dirigidos a un apartado postal se dan de alta capturando el código de barras y se entregan como cualquier otro envío registrado.

Notificaciones dirigidas a apartados

Las Notificaciones cuyo destino sea un apartado reciben un tratamiento especial por parte de la oficina.

Tras dar de alta la notificación en SGIE por el canal correspondiente (Canal apartados), la persona responsable hará constar esta fecha y hora de alta en el primer intento de entrega del aviso de recibo e introducirá el aviso en el apartado. El tercer día natural desde la fecha de alta, si la notificación no ha sido entregada, el empleado cumplimentará los datos correspondientes al segundo intento de entrega del aviso de recibo, y ha de ser con tres horas de diferencia y en turno distinto al primer intento, y se generará automáticamente un segundo aviso SMS al cliente a las 10:00 h o a las 17:00 h, dependiendo de la fecha de alta de la notificación.

Transcurridos diez días naturales (tres de intentos de entrega más siete de permanencia en oficina) desde la fecha de alta sin que la notificación haya sido entregada, SGIE avisará para que sea declarada sobrante en la unidad y devuelta al remitente.

Almacén de estacionados

Los envíos que incluyen entre sus prestaciones la gestión de estacionados (clientes con contrato), si en el momento de dar de alta los envíos o de intentar la entrega en oficina se da

alguna incidencia que impide efectuarla, se les da de alta en el almacén de estacionados de SGIE, leyendo el código de barras del envío, y por un periodo máximo de 120 horas, en espera de la respuesta del remitente que tendrá que indicar lo que se debe hacer con los envíos.

Permanecerán en dicho almacén separados físicamente del resto de envíos, ordenados por fecha de estacionamiento para facilitar su localización y control. Para poder realizar esta operativa, es necesario tener creado el almacén de estacionados en la aplicación SGIE. Los motivos para estacionar estos envíos pueden ser:

- **Cuando el envío llega a la oficina con cualquiera de estas incidencias:**

- Rotura.
- Falta de contenido.
- Faltan datos, en el caso de que conste información en SGIE y en la etiqueta, pero es insuficiente para realizar la entrega.
- Código Postal erróneo.
- Faltan importes, cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
- Envíos o bultos de expediciones con entrega completa, que no llegan a la oficina con todos los bultos de la misma expedición. Quedan estacionados en el almacén, a la espera de dar de alta los bultos faltantes de la expedición, o cuando el remitente acepte una entrega parcial de dicha expedición, en ambos casos los bultos se desestacionarían automáticamente, volcándolos al almacén de la oficina para su posterior entrega.

Se da entrada al envío en SGIE, marcando el *check* «Estacionados» y señalando la causa en el desplegable, después se da de alta el envío en el almacén de estacionados.

- **Tras darlo de alta en SGIE y tras el intento de entrega sucede cualquiera de estas incidencias:**

- Dirección incorrecta.
- Desconocido.
- Fallecido.
- Rehusado.
- Nadie se hace cargo.
- En la modalidad de «Entrega con Recogida», cuando no se pueda realizar la entrega porque el destinatario no entregue el envío de vuelta.

- En estos casos, **se liquida el envío en SGIE por el motivo correspondiente y posteriormente se da de alta en el almacén de estacionados**, sobre todo, los envíos rotos o aparentemente deteriorados detectados en la entrega. Esto es muy importante para que el remitente sepa la causa del estacionamiento y poder realizar su gestión.

Diariamente se tiene que consultar en **SGIE-Liquidación-Gestión estacionados-Listados de almacén-Contestados/Caducados**. A través de esta utilidad, el remitente informa de lo que

desea hacer con los paquetes estacionados. Si corrige la incidencia que motivó su estacionamiento y da instrucciones de que se intente la entrega, se saca del almacén a través de «**Salida de almacén**» y se tiene que volver a darlo de alta en el almacén que corresponda para su entrega, o bien reencaminarlo a otra oficina.

Si, por el contrario, no hay respuesta del remitente en el plazo establecido o informa de que desea la devolución a origen, se saca el envío y hay que reetiquetarlo (etiqueta con código de barras que comienza por DQ, DX, DA o DA según el caso), a través de SGIE-Liquidación-Gestión de estacionados-Inventario de almacén-Reetiquetado de envíos (opción manual) o desde SGIE-Liquidación-Gestión de estacionados-Inventario de almacén-Salida de almacén (opción automática), para su entrega al remitente.

Periódicamente se debe, a través de SGIE-Liquidación-Gestión de estacionados-Inventario de almacén-Situación de almacén, controlar la situación del almacén y verificar que ningún envío estacionado supera el plazo de 120 horas establecido para obtener respuesta del cliente.

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

Almacén de archivo

El correo registrado devuelto que no ha sido posible entregar al remitente pasa a la situación de archivo. El sistema SGIE, al generar el listado de envíos sobrantes, separa en un listado aparte los envíos que deben pasar a archivo. Estos envíos del listado de sobrantes están identificados en la columna tipo con la letra A. Dichos envíos deberán estar en un almacén separado del resto, diferenciando los envíos nacionales de los internacionales, en espera de las instrucciones correspondientes de Dirección de la gerencia territorial.

Informe de faltas y confección de actas

A la hora de recepcionar los despachos se pueden detectar errores, ante lo cual se actuará en dos fases: Generar informe de faltas y Confeccionar el acta.

- **Generar informe de faltas**

En el caso de que, al finalizar la lectura de los códigos de barras de los envíos contenidos en un despacho, hubiera envíos pendientes de recibir, el sistema lo informa debajo del encabezamiento «Despachos con envíos pendientes de recibir».

Una vez realizada el alta de los envíos en sus almacenes respectivos, la gestión de faltas y sobras se realiza desde la opción **SGIE > Entrada > Recepción y control despachos** y se puede visualizar para cada despacho cuántos envíos están pendientes de dar de alta en la unidad.

Para poder visualizar los envíos que faltan por recepcionar o dar de alta en la unidad de la oficina, hay que seleccionar el despacho correspondiente y, mediante el doble clic, el sistema muestra el listado de los envíos pendientes. En la parte superior de la pantalla se muestra un listado de los envíos que pertenecen al despacho pero que no han sido leídos, es decir, envíos del despacho que no han sido dados de alta en la unidad; estos son las faltas. El listado está ordenado por número de despacho y producto.

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

- **Confeccionar Actas**

Desde el menú **Incidencias > Generador de Actas**, se pueden confeccionar las actas cuyos envíos hayan sido recepcionados con alguna incidencia. Una vez dentro, en el desplegable se deberá seleccionar el tipo de incidencia que ha llevado a confeccionar dicha acta; después se insertarán los datos de dos empleados, que darán fe de la incidencia. Se anotará la unidad de origen del envío, que será quien reciba el acta que se está confeccionando y, por último, en la parte de la derecha, se pulsará en «Envíos Acta» y se agregará el número del envío. De ahí el sistema rescatará todos los datos de remitente y destino para adjuntarlo al acta. Se pulsará en «Aceptar» y después en «Volver»; con esto, ya se tendrá el acta confeccionada, ahora solo faltaría pulsar en «Guardar y Confirmar».

9.5.2. Entrega de envíos. Condiciones específicas de entrega

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

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

- Certificado de defunción que acredite el fallecimiento del destinatario del envío.
- Documento que acredite que la persona que recoge el envío es heredera del mismo: testamento, declaración de herederos, etc.
- Además, si los herederos son varios, deberá proporcionarse autorización escrita para la recogida del envío de aquellos herederos no personados en la entrega del mismo.
- Todos estos documentos se archivarán en la oficina junto con el M-4 en la que se haya recogido la firma del heredero, según lo establecido en el proceso de archivo y control de la documentación.

Los **envíos postales dirigidos a comerciantes constituidos en quiebra o personas declaradas en concurso de acreedores** se entregarán a los síndicos, o a las personas designadas al efecto por la autoridad competente.

Los **envíos postales dirigidos a unidades militares o entidades análogas** se entregarán, salvo que medie prohibición expresa de los destinatarios de los envíos, a las personas autorizadas formalmente para hacerse cargo de ellos bajo la responsabilidad de quienes las hubieran autorizado.

En el caso de los **envíos dirigidos a centros penitenciarios** se aplicará la normativa específica.

La entrega de Notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos se realizará al representante de estas, o bien a un empleado de la misma, haciendo constar en la documentación de Correos y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe al envío, su identidad, firma y fecha de entrega, estampando asimismo el sello de la empresa. Solo para el caso de empresas que carezcan de sello entre las que se encuentran las comunidades de vecinos, las sociedades civiles privadas y las comunidades de bienes, se podrá hacer la entrega de notificaciones obviando el requisito de la estampación del sello, considerándose suficientes los restantes requisitos. La entrega de notificaciones a Organismos públicos se realizará a un empleado de los mismos haciendo constar en la documentación de Correos y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la entrega, estampando asimismo el sello del organismo público. Se exceptúan de la estampación del sello las notificaciones de órganos judiciales por Sentencia de 8 de junio de 2004, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo.

Entrega de **envíos a menores**: se podrán entregar envíos cuyos destinatarios sean menores de edad, siempre que estos tengan 14 años o más y presenten un documento válido de identificación. La entrega a menores de 14 años, aunque acudan correctamente identificados, se realizará a la persona de su familia que acredite tal condición mediante la presentación de un documento válido, que además permita identificar al menor.

Entrega de **envíos dirigidos a dominios web**: cuando un envío vaya dirigido a un dominio web, y solo para los casos en que el propietario de dicho dominio tenga suscrito un contrato



con Correos, desde la Jefatura de Comercial de la zona se hará llegar un documento (*e-mail* o similar) a la Gerencia de Productos y Servicios del área territorial a la que pertenezca la oficina de referencia del cliente, que contendrá los siguientes datos:

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

- Nombre y apellidos.
- NIF o documento válido.
- Dirección postal.
- Nombre del dominio web.

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

- Nombre de la empresa.
- CIF.
- Dirección postal.
- Nombre del dominio web.

El documento será enviado desde la Gerencia de Productos y Servicios del área territorial (una copia deberá archivar en dicha Jefatura) a la oficina de referencia, que lo archivará en una carpeta por orden alfabético del dominio web y que ha de servir como soporte documental para la entrega. La entrega a la persona física o jurídica, que figure en el documento como propietaria del dominio, se realizará con las mismas formalidades de cualquier otra entrega. La carpeta se rotulará «Documentos entrega dominios web». En el caso de que la oficina no disponga de dicho documento no se podrá realizar la entrega del envío. Una copia de este documento deberá archivar en la Gerencia de Productos y Servicios del área.

Entrega de envíos registrados

Antes de proceder a la entrega de un envío, se localiza el mismo en el almacén correspondiente, se traslada hasta el puesto de atención al público, comprobando el tipo de envío y que realmente es el que corresponde entregar al cliente. Para localizar el envío hay que tener en cuenta los datos que vienen reflejados en el aviso de llegada, SMS o correo electrónico (tipo de envío, fecha de aviso, sección de reparto, etc.).

Para realizar la entrega de los envíos registrados se accede a **SGIE > Liquidación > Liquidación > Entregado en oficina** y se lee el código de barras de dicho envío, seguidamente, el empleado cumplimenta en SGIE (nombre, apellidos y número del documento de identificación), por último, el destinatario deberá consignar, con el lápiz de la tableta en el recuadro habilitado para ello, solamente su firma.

Una vez recogidos estos datos se pulsará el botón «Aceptar» para que quede registrada la entrega. Si se trata de una notificación, o de cualquier otro tipo de envío en el que tenga que quedar constancia del empleado que la entrega, antes de pulsar el botón «Aceptar» la

aplicación obligará a rellenar las casillas de «Código de usuario» y «Contraseña» con los datos corporativos del usuario. En caso que no sea necesario, no aparece este recuadro y se pulsará aceptar.

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

Cuando un cliente rechace firmar en la tableta digitalizadora, pero quiera hacerlo en el aviso de llegada M-4, se utilizará el botón «Firmar M-4», en este caso se archiva el aviso de llegada que deberá tener cumplimentados los siguientes datos:

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

Para los casos en los que no se realice la firma en la tableta digitalizadora, se deberá grabar la entrega en SGIE a través del menú Liquidación-Firma papel.

Si el envío lo retira una persona autorizada, se debe recoger la firma digital de la persona autorizada en la tableta y se archiva en la oficina el aviso de llegada (M-4) con la documentación correspondiente que habilita a esa persona para la retirada de los envíos, la fotocopia del DNI del destinatario que autoriza la retirada del envío no se tiene que archivar en la oficina, solo se solicita al receptor para controlar y verificar la firma del documento con la autorización.

Aquellos envíos que no puedan ser entregados por cualquier causa (rehusados, fallecimiento del destinatario, etc.) han de apartarse diariamente para ser devueltos a origen, realizando la liquidación que corresponda en SGIE.

En el caso de que haya varios envíos para un mismo destinatario, los envíos se liquidan como entregas múltiples con tableta, para ello se tiene que marcar en SGIE el *check* «Entrega Múltiple», e informar los campos «Nombre y Domicilio», procediendo a la lectura de los códigos de los envíos que el cliente va a recoger, SGIE agrupa todos estos envíos en una relación, y permite que el cliente los retire con una sola firma en la tableta.

Para remesas mayores de 500 envíos es aconsejable no imprimir la relación ya que puede demorar mucho la agilidad en la entrega, siempre y cuando se recoja correctamente la firma en la tableta.

Si se trata de una relación de envíos (relaciones destinatarios habituales/relación de apartado), se mostrará en la pantalla de SGIE un resumen con todos los envíos que han sido incluidos en la relación, se pueden dar dos circunstancias:

- El cliente quiere todos los envíos de la relación: en este caso se liquida la relación de envíos y el cliente firma una vez en la tableta digitalizadora.
- El cliente no quiere todos los envíos de la relación: en este caso, antes de liquidar la relación de envíos, se deben sacar de la misma los envíos que no quiere el cliente marcando el motivo «Sin asignar», cambiando la situación de dichos envíos a otra distinta a la de «Entregado en oficina». Luego se liquida la relación con el nuevo conteo de envíos.

En ambos casos, la grabación se realiza en SGIE en el momento de la entrega, pues el destinatario tiene que firmar en la tableta digitalizadora, para que quede constancia del hecho.

Si los envíos llevan el servicio adicional de aviso de recibo, habrá que recoger en el mismo la siguiente información:

- Fecha de entrega.
- Nombre del receptor.
- Número de documento de identificación válido.
- Relación con el destinatario si no es el mismo.
- Firma.

El empleado deberá incluir en los mismos:

- Su identificación (NIP).
- Firma.
- Sello de fechas.

En los casos en que el envío que se entrega tenga importes asociados (indicados sobre el envío o en su documentación), reembolso, derechos de aduanas, tasas de devolución, etc., que haya que cobrar al cliente, y porten algún tipo de documentación, se retira la documentación correspondiente para posteriormente proceder a su liquidación. Y a través de SGIE se puede generar la factura, cuando el cliente lo solicite, para ello hay que acceder a **SGIE > Liquidación > Facturas**. Se introduce el código del envío que ha generado los importes y se procede a generar la factura, desde esta utilidad se puede: emitir facturas, reimprimir facturas y anular facturas.

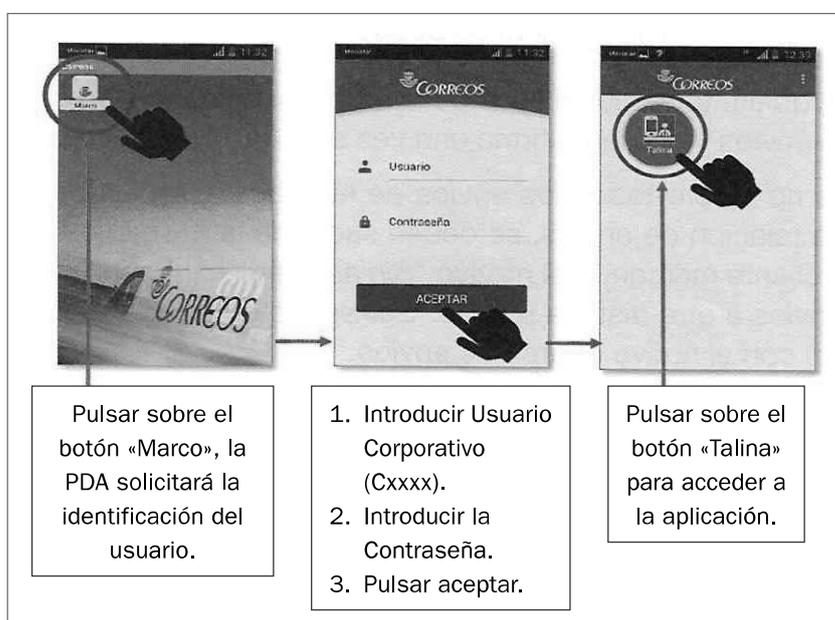
Otros procedimientos de entrega en oficina

Entrega en oficinas con PDA

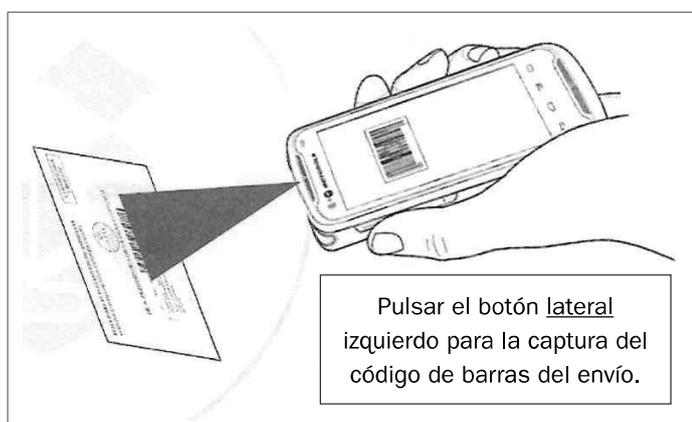
Con la puesta en marcha de esta nueva funcionalidad para realizar entrega de envíos en oficinas con PDA, todo usuario debe contar con los permisos tanto en SIGUA (portal de Sistema de Gestión de Usuarios y Accesos) como en SGIE.

La aplicación informática utilizada en oficina se llama Talina.

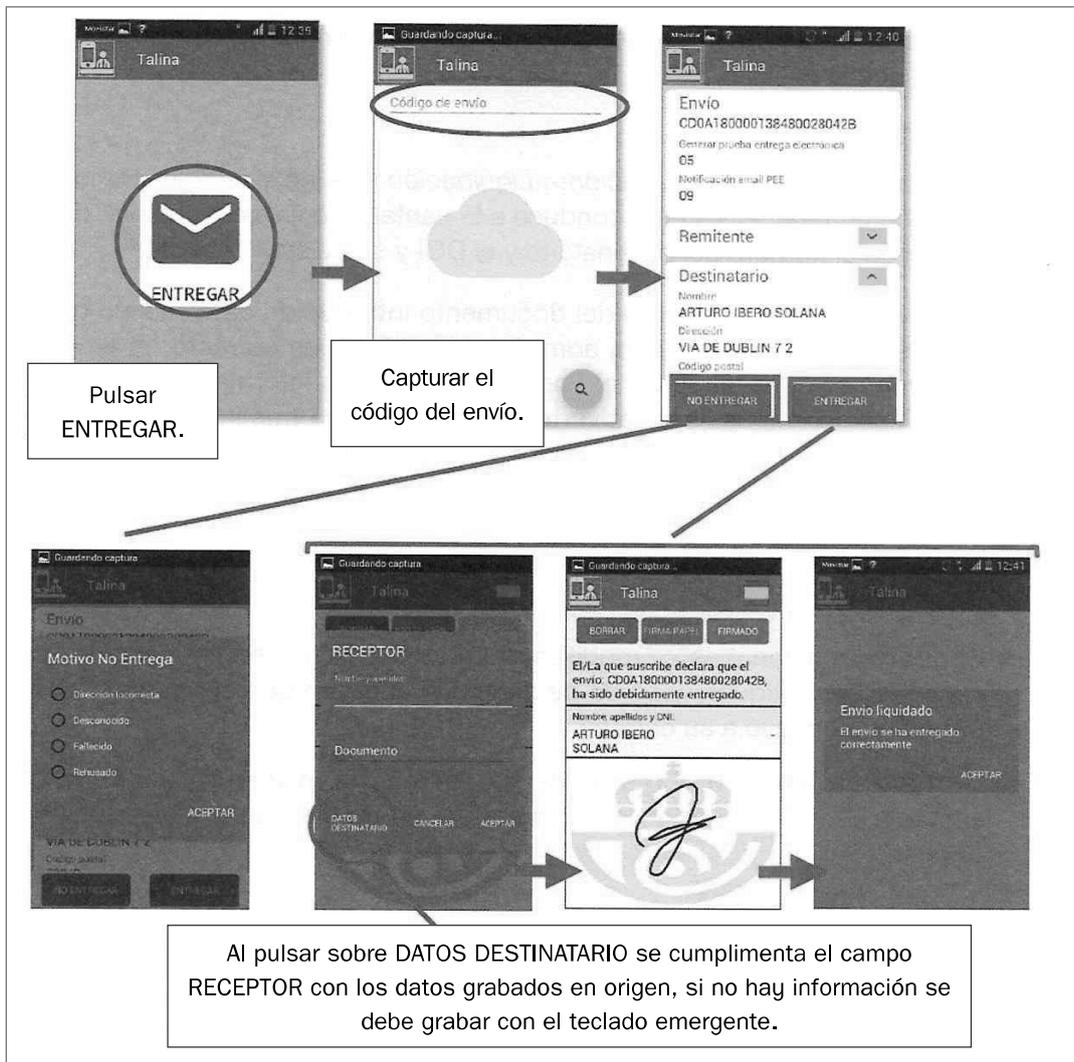
• Cómo activar la PDA



• Cómo capturar los códigos



• Entrega de envíos



En la oficina existen envíos que no se pueden entregar con PDA, al realizar la captura del código de envío se informa el motivo que impide la entrega, estos envíos deben entregarse en un PC de sobremesa con SGIE:

- Envíos con importes asociados con reembolso.
- Envíos que lleven asociado a la entrega el escaneo de documentación.
- Envíos que no se encuentran dados de alta en la Unidad.

Entrega exclusiva al destinatario (EED)

Los envíos en la modalidad de Entrega exclusiva al destinatario (EED) pueden venir acompañados de otros valores añadidos como prueba de entrega electrónica (PEE), o escaneo más validación. En el momento de la entrega al destinatario, el sistema realiza una verificación documental que elimina riesgos en la entrega.

Considerando que estas entregas tienen un alto valor añadido como «entregas seguras», deben venir acompañadas de una aplicación rigurosa por parte de los empleados que la realizan.

- Solo pueden entregarse al destinatario. No admiten autorizados.
- Solo pueden ir dirigidas a personas físicas. No admiten entregas a personas jurídicas.
- La firma siempre tiene que recogerse en la tableta. Este es un requisito obligatorio, ya que si el puesto no dispone de tableta, no se produce la verificación del nº de documento.

Modalidad EED (entrega exclusiva al destinatario)

Se accede a la pantalla de **Liquidación > Liquidación** y se lee el código, como para cualquier otra entrega, el sistema conduce a la pantalla de firma en tableta, donde se introducirán el nombre del destinatario y el DOI y se pulsará «Aceptar».

El sistema verifica que el número del documento introducido es el mismo que el que figura en el prerregistro de la admisión en IRIS. Si es correcto, el envío es liquidado con normalidad, si, por el contrario, el número informado no coincide, el sistema lanza un mensaje de advertencia, permitiendo tres intentos, si tras el tercer intento, el número introducido sigue sin coincidir con el informado en IRIS, la entrega es bloqueada, y el envío no se podrá entregar, pasando a la situación de «Pendiente de estacionar». Procediendo a darle de alta en el almacén de estacionados y en función de la solución que corresponda se actuará de una forma u otra:

- Si desde estacionados se modifica el DOI del destinatario, se saca de este almacén, se reetiqueta y se da de alta en el almacén que corresponda para proceder de nuevo a su entrega.
- Si transcurridas 120 horas no se ha resuelto la incidencia, se saca del almacén de estacionados, procediendo a su reetiquetado y devolución a origen.

Modalidad EED + PEE (entrega exclusiva al destinatario + prueba de entrega electrónica)

En este caso, tras leer el código del envío desde Liquidación-Liquidación, SGIE muestra la pantalla de asignación de receptor, la verificación del número de documento se realizará desde esta pantalla.

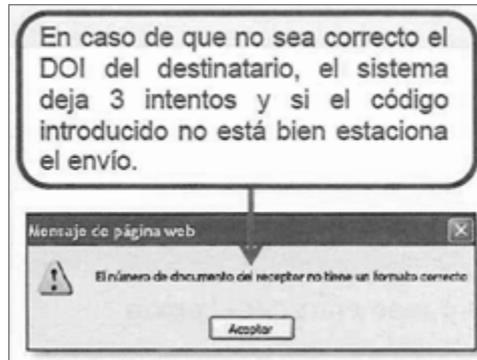
Se cumplimentan los datos del destinatario, tipo de documento y número de documento y el sistema verifica que el formato del número de documento es correcto y que se corresponde con el tipo de documento seleccionado (si seleccionamos un NIE, pero introducimos un número con estructura de NIF, o un NIF donde falten dígitos). En estos casos, se podrá realizar todos los intentos que sean necesarios, el sistema no limita su número.

Por el contrario, cuando efectivamente se introduce una estructura numérica de documento correcta, si no se corresponde con lo informado por IRIS, el mensaje será diferente y solo tras el número de intentos permitidos, la entrega es bloqueada, y el envío pasa a situación de «Pendiente estacionar».

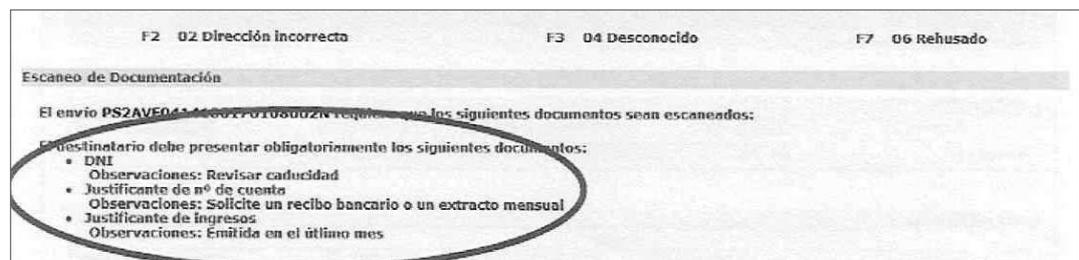
Si el formato es correcto y el número coincide con el informado por IRIS, tras pulsar el botón «Asignar», SGIE nos lleva a la pantalla para la firma en tableta. En este punto del procedimiento, ya no es posible modificar los datos del documento y destinatario. Se continúa con el procedimiento que viene siendo el habitual, recogiendo la firma en la tableta y se acepta la liquidación.

Modalidad EED + Escaneo y validación

Se lee el código del envío en SGIE en el apartado Liquidación-Liquidación. Si es un envío con entrega segura y validación de DOI el siguiente paso será:



Es importante prestar atención a las observaciones previas al escaneo que indica el sistema, ya que en ocasiones muestran acciones específicas para un cliente determinado:

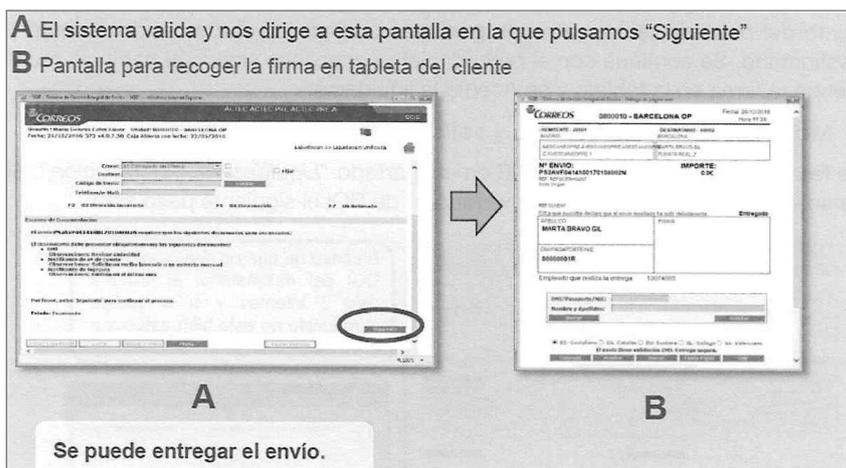


Se procede a digitalizar el documento pulsando en «Escanear», teniendo en cuenta lo siguiente:

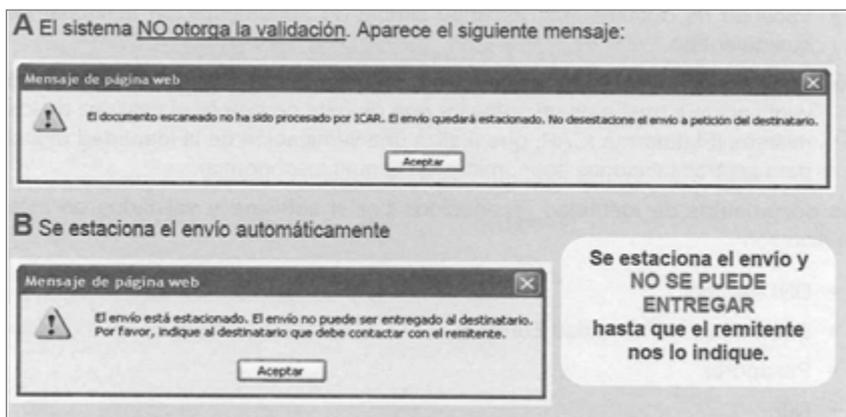
1. Antes de escanear en la multifunción, se pulsará 1º el botón ESCANEAR desde GESCAN (nunca después).
2. Si el documento tiene dos caras (p. ej., DNI), se tendrán que escanear ambas caras del documento.
3. No se escanearán fotocopias, solo originales.
4. El documento escaneado debe verse completo, no cortado.
5. El documento escaneado debe leerse recto, no girado.
6. No se escanearán documentos no solicitados («carta verde»).

Una vez finalizado el escaneo se pulsa en «Aceptar». Tras pulsar este botón, el sistema procede a realizar la validación del DO1. Se pueden dar tres situaciones:

1. Documento válido



2. Documento no validado



3. Repetir el escaneado

No se ha escaneado correctamente o no se ha escaneado el documento correcto y hay que repetir el escaneo. CASOS:

| | |
|--|--|
| NO PROCESADO  <p>Debe escanear el documento que se le ha indicado por todas sus caras. Debido a que es un servicio de control de fraude, no se permite el escaneo de otro tipo de documento</p> <p>Aceptar Cancelar</p> | CARNET DE CONDUCIR  <p>El carné de conducir no es válido para identificar al destinatario. Debe escanear el documento que se le ha indicado</p> <p>Aceptar Cancelar</p> |
| CADUCADO  <p>Indicar al destinatario que debe volver con el documento de identidad en vigor. Cerrar el Proceso</p> <p>Aceptar Cancelar</p> | BLANCO Y NEGRO  <p>Debe volver a escanear el documento de identidad original. Si el documento es una fotocopia, indicar al destinatario que vuelva con el original</p> <p>Aceptar Cancelar</p> |
| FALTA UNA CARA  <p>Debe escanear todas las caras del documento de identidad</p> <p>Aceptar Cancelar</p> | <p>Según el caso, se repite el escaneo o se dice al destinatario que vuelva con el documento correcto o en vigor</p> |

Para estos casos, los productos contratados se pueden completar con dos opciones:

- Escaneo de documentos: escaneo simple de documentación adicional de cualquier tipo.
- Escaneo con validación: escaneo de documentos de identidad, incluyendo verificación a través de un *software* que permite comprobar la validez de los mismos (Plataforma ICAR, que realiza una verificación de la identidad digital para las transacciones económicas en la nueva economía).

Los documentos de identidad reconocidos por el *software* y validados en este servicio son:

- DNI español.
- Documento de Identidad Europeo.
- Pasaporte.
- NIE.

Los requisitos necesarios para que el servicio se preste correctamente (aparte de contratar este valor añadido) son que:

- El cliente debe contratar el valor añadido de prueba de entrega electrónica.
- El cliente debe contratar el valor añadido de entrega exclusiva al destinatario.
- El cliente debe rellenar correctamente el campo «NIF de destinatario» en el fichero de prerregistro que enviará a Correos.

El detalle del servicio es el siguiente: el destinatario presentará el documento de identidad y es escaneado por el empleado de Correos.

En una primera fase, se validarán una serie de parámetros acordados con el cliente. Por defecto, serán los siguientes:

- Se valida que el documento escaneado es un documento de identidad reconocido por el *software*.
- Se valida que el destinatario es un mayor de edad.
- Se valida que el documento escaneado no es un carné de conducir.
- Se valida que el documento de identidad no está caducado.
- Se valida que la imagen escaneada está en color.
- Se valida que se han escaneado todas las caras del documento de identidad.

Si el documento de identidad no pasa las validaciones enumeradas, se le pedirá al destinatario que vuelva cuando el documento de identidad cumpla con los parámetros que no han sido validados correctamente. Por el contrario, si el documento pasa las validaciones, se realizará una segunda fase de validación.

En esta segunda fase de validación, se validará la integridad global del documento y el *software* determinará en qué porcentaje este documento de identidad es válido. En función del porcentaje de validación (ratio), se realizarán unas acciones u otras acordadas con el cliente (entregar el envío, estacionar o devolverlo).

Independientemente de la acción que se realice, se enviará al cliente el documento escaneado en formato electrónico, y además un informe de validación en formato electrónico donde podrá comprobar el detalle de las pruebas realizadas por el *software*.

Envíos con cobro de derechos de aduana

Algunos envíos procedentes de países no pertenecientes a la Unión Europea, así como de Ceuta, Melilla y Canarias, pueden venir grabados con importes por la realización de trámites aduaneros que han de ser cobrados al destinatario.

Estos envíos se grabarán por la Unidad de Internacional en la aplicación de entrada del sistema de aduanas.



De esta forma, la oficina dará de alta el envío en SGIE, cargándose automáticamente todos los datos del citado envío.

Envíos grabados en el Almacén de Depósito Temporal (ADT)

El empleado informa al cliente que, debido a la tipología de la mercancía o a su valor, Correos ha realizado la declaración correspondiente frente a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) grabando al envío los suplidos correspondientes. Además, ADT (Correos Express) añade la tarifa correspondiente al trabajo de representación que realiza. Todos estos datos se muestran en los sistemas y en el anexo DTA que lleva el envío. Se procede a cobrar los importes al cliente.

Cuando el cliente decline la representación de Correos frente a la aduana, se procederá a liquidar el envío en SGIE como «Declina la representación de Correos». Posteriormente, la oficina debe encaminar el envío al ADT (calle Alfa s/n Edificio Correos Terminal de Carga Barajas 28042 Madrid). Debe constar el número de teléfono del cliente y si es posible también el correo electrónico, además de adelantar dicha información por correo electrónico: infocexadt@correosexpress.com.

De este modo, cuando el envío entre en el ADT, le pedirán al cliente el escrito solicitando que desea hacer el trámite por sus propios medios (personalmente o contratando a un tercero). Si el cliente habitualmente recibe envíos y desea hacer siempre el trámite por sus medios, cada vez que vaya a recibir un envío, y en cuanto salga del país de origen (antes de entrar en ADT), debe avisar de ello por internet en la página www.adtpostales.com, gestionando su autodespacho.

Entrega de envíos con derechos de aduana en oficinas de Canarias

Los envíos que llegan a las oficinas del área Insular (Canarias) con tratamiento aduanero para su entrega al destinatario deben llevar como documentación aduanera el Documento Interno de Liquidación (DIL) que recoge las cantidades tributarias a pagar por el destina-



rio en la entrega y, en el caso de los envíos contra reembolso nacionales, la cantidad del reembolso; en el caso de reembolsos internacionales, el DIL no recoge el reembolso ni los derechos de giro, aunque sí están informados en SGIE.

Estos envíos que llegan a la oficina para su entrega irán acompañados de la siguiente documentación:

- **Para entregar al destinatario**

- Factura de Correos.
- Factura de la mercancía contenida en el envío.

- **Para custodia de Correos**

- Factura de la mercancía.
- Documento Interno de Liquidación (DIL), firmado por el destinatario.

La oficina deberá recoger la firma del destinatario en el acto de la entrega de los envíos como autorización de despacho aduanero. El DIL firmado por el destinatario se remitirá a Administración Postal de la provincia. Deberá de informarse al cliente a la entrega de los envíos que Correos remitirá a su domicilio por correo ordinario el original del DUA.

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

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

En el caso de remesas es obligatorio entregar en el mismo acto todos los envíos pertenecientes a la misma. Si faltase algún envío de la remesa, se comunicará al responsable VEGA (actualmente llamada VEXCAN) de la provincia.

Envíos con tasa de devolución

Se debe cobrar la tasa correspondiente a la devolución, ya que esta no está incluida en el importe del franqueo, esta tasa será igual a la tarifa correspondiente al envío, sin los valores añadidos que pudiera tener (reembolso...).

En el caso de paquetería internacional, cuando hayan llegado devueltos, según las instrucciones dadas por el remitente en el propio impreso de admisión, hay que cobrar la tarifa correspondiente a la modalidad de devolución elegida, independientemente del sistema utilizado para el envío al país de destino.

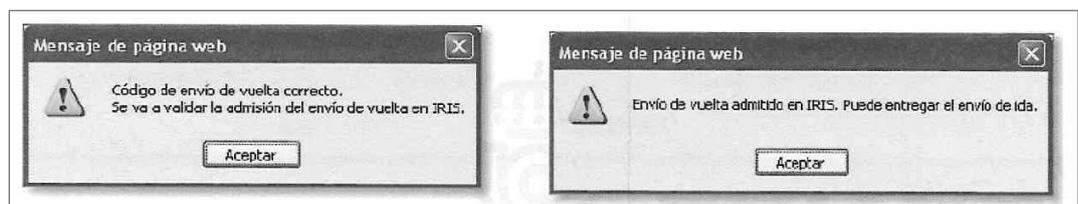
En el caso de envíos devueltos a clientes con contrato, el cliente puede realizar este abono a través de un albarán de entrega contra su número de contrato, albarán que se debe registrar en la aplicación de albaranes de entrega.

En todos aquellos casos en que los envíos porten documentación, se debe retirar la documentación correspondiente para posteriormente proceder a su liquidación.

Entrega con recogida

Se «Acepta» tras firmar el cliente en la tableta y, a partir de ese momento, se desencadena la operativa de recogida documental y preparación del envío de vuelta (LI). Si es necesario, SGIE indicará que hay que imprimir la etiqueta del LI de vuelta.

Hay que seguir estrictamente las instrucciones de pantalla. El paquete de ida irá acompañado de un *packing list* conteniendo un sobre donde habrá que introducir la documentación solicitada. No hay que solicitar ni adjuntar en el sobre de vuelta más documentación que la que aparece en pantalla. Para finalizar, se inserta la documentación solicitada en el sobre, se pega la etiqueta LI, y se lee el código LI en la pantalla de SGIE, cursándose posteriormente a destino.



Cuando el código del LI de vuelta no coincida con el prerregistrado por el cliente, el sistema informará del error que impedirá finalizar el proceso de entrega, sin la verificación de que el LI es correcto no se puede realizar la entrega. Igual ocurre cuando el destinatario del envío de ida no aporte la mercancía/documento solicitado para el envío de vuelta, se deberá liquidar como «No entregado: Falta envío de vuelta». En ambos casos automáticamente el envío de ida se estaciona, siguiendo el procedimiento habitual para los envíos estacionados.

Buzón de vacaciones

Todos los sobres colectores de Buzón de Vacaciones que se reciban en la oficina de referencia asociada a la Unidad de reparto del domicilio del cliente que tiene contratado dicho servicio se recibirán con una etiqueta en la que figura:

- El código del buzón, donde los primeros siete dígitos son el CODIRED de la oficina en la que ha sido dado de alta.
- El CODIRED y nombre de la oficina.
- Un código de barras cuyo número es el código del buzón de vacaciones, más el secuencial de los sobres emitidos.

Procediendo a dar de alta los sobres en la oficina a través de SGIE según su recepción:

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

En esta pantalla, al leer el código del sobre colector, aparece el código del buzón de vacaciones al que corresponde dicho sobre y el nombre del titular del mismo. Y al clicar en «Cerrar almacén» aparecen en pantalla los envíos asignados a buzones de vacaciones en la oficina. Al buzón de vacaciones solo se asignan los sobres colectores que contienen correspondencia ordinaria y avisos de llegada, los certificados van al canal de avisados como cualquier otro envío avisado.

Cuando el titular o autorizado pase por la oficina a recoger los envíos recibidos antes de la finalización del contrato de buzón de vacaciones (recogidas esporádicas), al tener este servicio la misma funcionalidad que en un apartado postal, desde el menú Liquidación, se lee el código de barras del sobre colector indicando como causa «Entregado en oficina».

Se asume la entrega y aparece una pantalla como en el resto de entregas. Al hacer la entrega, se darán de baja en la oficina. Los sobres recogidos quedarán registrados en el buzón con el nombre y número del DOI de la persona que lo ha recogido.

Al vencimiento del plazo contratado por el cliente, saltará una alarma en SGIE-oficinas (al abrirlo), avisando que el contrato buzón de vacaciones finaliza en tal fecha, comunicando por

SMS la finalización del servicio al cliente. A continuación, la operativa vendrá determinada por la opción que el cliente seleccionó al formalizar el contrato, recogida en la oficina por el titular o titulares o entrega a domicilio:

- En el primer caso, se determinará un plazo de permanencia, para su recogida en la oficina, que será igual a la recogida de un apartado postal, la fecha de finalización está en el contrato.
- En el segundo caso, la oficina de referencia preparará un envío con todo el correo recibido (los envíos registrados están como avisados y caducan en su plazo), con una caja de embalaje (línea verde) utilizando el tamaño adecuado al volumen de envíos, y se le dará curso a la unidad de reparto correspondiente (URO o USE), para su entrega al destinatario como un envío registrado. La operativa consiste en sacar un listado donde estarán anotados los sobres colectores que haya que enviar a la Unidad, la cual la da el sistema, al dar de baja el producto, dicho listado acompañará a los sobres colectores.

El paquete formado por el contenido anterior llevará adherida una etiqueta con el número de buzón de vacaciones (un código de barras que debe tener menos de 23 dígitos), los datos del destinatario con el domicilio, además del número y denominación de la unidad de distribución asociada. Con esta etiqueta el envío estará controlado ante cualquier incidencia.

Recepción, tratamiento y entrega de envíos contra reembolso

Las oficinas entregarán los reembolsos recibidos que por sus características no tengan entrega domiciliaria, y aquellos que hayan sido avisados por las unidades de reparto correspondiente, tanto de ordinaria como de servicios especiales.

Los reembolsos que han salido a reparto y no han podido ser entregados llegan a la oficina acompañados por el correspondiente listado emitido por SGIE, y se reciben con las mismas formalidades que el resto de envíos avisados por las diferentes unidades de reparto o unidades de servicios especiales, dándolos de alta en SGIE, asignándole al almacén de la propia oficina, no siendo necesario introducir los datos de remitente y destinatario.

Para el resto de envíos con reembolso una vez que se dan de alta en SGIE, se tendrá en cuenta todo lo relativo a cualquier incidencia con los importes a cobrar:

Envíos con origen nacional

Si no figuran los importes en SGIE de envíos sin prerregistro admitidos en la red de oficinas o de envíos de grandes clientes (con prerregistro) sin documentación específica, se debe abrir incidencia en el CAU. Si transcurridos cinco días hábiles siguen sin aparecer los importes en SGIE, se devuelve el envío liquidándolo en SGIE como «Devuelto a cliente sin información».

En caso de que durante la verificación de importes se compruebe que no existe coincidencia entre el importe recuperado de SGIE y el que figura en la etiqueta impresa por IRIS del

envío, se debe proceder a identificar la unidad de admisión (oficina o UAM) por los datos que figuran en SGIE y se comunica por correo la divergencia de importes.

La unidad de admisión comunicará, respondiendo a este correo en el plazo máximo de 24 horas, la corrección en IRIS del importe solicitado. Si no hubiera respuesta de la unidad de admisión en el plazo de cinco días hábiles, se deberá realizar una segunda petición de resolución de «Incidencia de importe de reembolso, segunda petición», remitiendo también una copia al correo de la Gerencia de Productos y Servicios correspondiente o al jefe de Producción, según corresponda, que deberá intervenir para que se resuelva.

Transcurrido un plazo de diez días hábiles sin respuesta desde la primera comunicación de incidencia, se devolverá el envío al remitente indicando en la cubierta como causa de devolución «Incidencia de importe de reembolso» y liquidándolo en SGIE como «Devuelto a cliente. Sin información», al igual que en los casos en que sea imposible la identificación de la Unidad de admisión o la comunicación con ella.

No se podrá modificar el importe de la cubierta de un envío, aunque no coincida con el que nos ha confirmado la Unidad de origen, en estos casos, se hará ver al receptor que el importe correcto es el del sistema informático. Todas las incidencias de importes de reembolsos deberán ser archivadas como parte de la documentación de SGIE.

Envíos con origen internacional

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

- **Envíos grabados por la aduana:** se debe abrir incidencia en el CAU.
- **Resto de envíos:** comunicar la incidencia al correo electrónico habilitado para tal efecto.

En cualquiera de los casos, transcurrido un plazo de cinco días hábiles sin aparecer los importes en SGIE o sin respuesta desde la primera comunicación de incidencia, se devolverá el envío indicando como causa de devolución en la cubierta «Incidencia de importes» y liquidándolo en SGIE como «Devuelto a cliente. Sin información».

No se debe entregar ningún envío en que la cantidad cobrada no coincida con la que el sistema SGIE indica.

Entrega de envíos contra reembolso

Cuando el cliente se persona en la oficina de Correos, con el correspondiente aviso de llegada (M-4, M-4-0, mensaje SMS o *e-mail*), el empleado localiza el envío, y lo entrega previa identificación del destinatario y cobro de importe consignado en la etiqueta de la cubierta del envío, que debe coincidir con el que viene informado de SGIE. Se recoge la fecha y la firma del destinatario o persona autorizada, en la tableta digitalizadora.

En los envíos contra reembolso que no circulen como carta ni con valor declarado, el remitente puede autorizar al destinatario a comprobar el contenido antes de realizar la recepción del envío. Esta circunstancia debe venir indicada en la cubierta del mismo, pudiendo en este caso el destinatario proceder a examinar el contenido en presencia del empleado, decidiendo una vez examinado si lo recoge o lo rehúsa. Una vez cobrada la cantidad del reembolso y entregado el envío al cliente, no podrá ser rehusado por el destinatario. Las cantidades satisfechas por el destinatario tienen que integrarse en el código de control de cobros.

A la hora de liquidar las cantidades recibidas por los destinatarios, con la funcionalidad del código de control de cobros, ya no es necesario confeccionar manualmente los giros procedentes de los reembolsos, el sistema lo realiza automáticamente en el momento en que se confirma dicho código en IRIS, el proceso de la operativa a desarrollar será:

- El personal de admisión de ventanilla liquida los importes de los reembolsos nacionales e internacionales cobrados a los clientes al responsable de la unidad. Para ello se sirve del informe «Cuadre de la Unidad» por usuario y del listado de reembolsos cobrados.
- El responsable, una vez verificado que los importes liquidados son correctos y coinciden con el cuadro de unidad de la oficina, genera por SGIE el código de control de cobros.
- El responsable confirmará en IRIS el código y los importes serán incorporados en las cuentas correspondientes del balance de oficina. Con ello, los giros procedentes de los reembolsos cobrados serán confeccionados por el propio sistema, no de forma manual como se hacía anteriormente.
- Para el caso de los reembolsos de unidades de reparto, unidades de servicios especiales y oficinas satélites, el procedimiento es similar: estas unidades generan códigos de control que el responsable de la oficina deberá confirmar en IRIS.

En los casos en que los reembolsos internacionales se acompañen de la libranza internacional, una vez generado el giro y verificado que los datos son correctos, se deberá enviar a la Subdirección de Servicios Financieros (Unidad de Envío de Dinero).

Entrega de expediciones

Para realizar la entrega de los envíos acogidos a la prestación de expedición, se accede a SGIE, Liquidación-Liquidación-Entregado en oficina, asemejándose a la liquidación como entrega múltiple, para ello se tiene que marcar en SGIE el *check* «Entrega Múltiple», y leer el código de barras de todos los envíos que componen la expedición, seguidamente el empleado cumplimenta en SGIE (nombre, apellidos y número del documento de identificación) y, por último, el destinatario deberá consignar, con el lápiz de la tableta en el recuadro habilitado para ello, su firma.

La operativa es exactamente la misma con independencia que sea:

- **Completa:** la entrega de dichos envíos solo es posible si afecta a la totalidad de los bultos o envíos que la componen. Se entrega la misma como una relación de envíos o bultos con un mismo remitente, destinatario y producto.

- **Parcial:** la entrega de dichos bultos es posible hacerla fraccionada si no estuvieran todos los bultos en el almacén de la oficina. Se entrega como una relación de envíos o bultos con un mismo remitente, destinatario y producto.

Entrega productos telegráficos y fax

La recepción de los envíos telegráficos y fax por parte de las oficinas de referencia para su entrega pueden llegar por dos vías:

- **A través del buzón electrónico,** operativa que se realiza igual a la descrita para las unidades de reparto, estos envíos se tendrán que imprimir y tratar, dependiendo de su modalidad (telegramas, burofax, avisos de servicio) y destino, como apartados o lista de correos.
Las oficinas mixtas recibirán, además de los destinados a apartados y lista de correos, los envíos para el reparto, los cuales se tienen que imprimir y asignar a la sección correspondiente, como el resto de certificados.
- **A través de las rutas establecidas** desde las Unidades de reparto que traen los envíos avisados.

Correos no presta el servicio de entrega de faxes recibidos desde un fax particular, por lo que si llega a la oficina alguno de estos, no se realizará la entrega del mismo.

A continuación se separan los que vienen dirigidos para la unidad de entrega de la oficina, bien a lista o apartados, dándolos de alta en SGIE, como cualquier otro envío registrado en el almacén correspondiente, apartados o no domiciliaria y lista.

La liquidación de estos envíos se hace como la del resto de envíos registrados, seleccionando en **SGIE Liquidación > Liquidación,** leyendo el código de barras para que el cliente pueda firmar en la tableta digitalizadora, previa anotación por parte del empleado de los datos del destinatario y su documento de identificación.

En los telegramas y burofax que tengan prueba de entrega física PEF (PC-Acuse de recibo), se deberá asignar receptor, al igual que si lleva prueba de entrega electrónica PEES-Telegráficos. Una vez entregados el sistema generará un telegrama AA para los de entrega física, y en la unidad de reparto, a través del buzón electrónico, se imprimirá el telegrama AA, dirigido al remitente, donde se le informará de la entrega del envío (hora, fecha, nombre y apellidos del receptor y número del documento con el que se identificó) y si es de entrega electrónica, el cliente recibirá un correo electrónico informándole del resultado de la entrega, en la dirección *e-mail* que indicó en el momento de su admisión.

Con la extensión del buzón electrónico a todas las oficinas de España, el reencaminamiento a otra unidad de estos productos se realizará a través del propio buzón electrónico, y se agiliza así esta operativa, excepto en los casos en que esté asignado a un almacén, donde se tendrá que utilizar la funcionalidad de liquidación de malo, no siendo necesario postalizarlo, ya que se recupera en destino a través del buzón electrónico.

Se han activado una serie de controles para el buzón electrónico, que impiden cerrar la caja de SGIE si se detectan malas prácticas en la gestión del buzón:

- **Número máximo de horas en pendiente:** existe un máximo de horas que un burofax puede estar en el buzón electrónico en situación de pendiente. Este máximo se ha establecido en 72 horas, transcurridas las cuales, si no se ha realizado ninguna acción, el punto de control impedirá cerrar la caja de SGIE.
- **Número de horas para que un envío evolucione:** este control hace que un burofax que ha sido impreso, pero sobre el que no se ha vuelto a realizar ninguna otra acción, evolucione al estado de pendiente transcurridas 72 horas. Esto no impide cerrar la caja de SGIE, pero si no se realiza ninguna otra acción, transcurridas otras 72 horas, se activa el punto de control descrito anteriormente.

9.5.3. Posibles fraudes en la entrega de envíos

Ante un posible fraude en relación a la entrega de envíos contra reembolso, se pueden dar las siguientes circunstancias:

- **Se detecta el posible fraude antes de entregar el envío:**
 - Devolver al remitente. Si el cliente, antes de retirar el envío y ante su apariencia (tamaño, peso, etc.) sospechara de un posible fraude, y manifestará al empleado que realiza la entrega, este debe suspender la entrega del envío, y el propio cliente puede solicitar que sea devuelto al remitente por rehusado.
 - Devolverlo al Almacén de la oficina. Ante la sospecha de un posible fraude, el cliente puede manifestar su intención de denunciar el hecho a la policía, por lo que solicita que el envío permanezca en el almacén hasta ser declarado sobrante. En este caso, el empleado debe comunicar al cliente que ha de presentar copia de la denuncia y procederá a colocar de nuevo el envío en el almacén de la oficina.
- **No se detecta el posible fraude antes de la entrega del envío,** por lo que se realiza la misma contra firma del destinatario y se cobra el importe del reembolso y se liquida en SGIE como entregado.

Si el cliente, tras abrir el envío, comprueba que el contenido no se corresponde con lo esperado, manifestará que se trata de un posible fraude, y el empleado le debe comunicar que, para proceder a cualquier actuación, tendrá que presentar en la oficina una copia de la denuncia, en la misma fecha en que se detecte el posible fraude y que, en cualquier caso, toda actuación encaminada a detener el pago al remitente del envío deberá venir precedida de diligencias policiales o judiciales que así lo exijan.

Una vez que el cliente aporta la copia de la denuncia, el director de la oficina procede a realizar las siguientes tareas:

 - Cambiar el envío de situación en SGIE, pasándolo a alta en almacén.
 - Enviar por fax la copia de la denuncia a la Dirección de Relaciones Institucionales.

– **Enviar un correo electrónico:**

- Asunto: posible fraude, código envío xxxxxxxxxxxx.
 - El texto del correo electrónico será: «Con fecha XX/XX/XXXX se ha recibido en esta oficina copia de la denuncia relativa a un posible fraude».
- Denominación oficina. Codired oficina. Código del reembolso. Importes reembolso. Fecha entrega.

Aunque se cambie la situación del envío, en ningún caso se devolverá el importe del reembolso al destinatario, procediendo en estos casos a contabilizarlo en la cuenta de Partidas Pendientes del Balance de Tesorería de la oficina, durante un plazo de siete días naturales para que el destinatario pueda realizar los trámites necesarios ante la autoridad administrativa o judicial y dar un tiempo suficiente para que puedan realizarse diligencias policiales o judiciales.

Si en el plazo de siete días naturales la oficina recibe diligencias policiales o judiciales exigiendo la paralización del pago al remitente del envío, en el momento de su recepción se procede a volver a cambiar la situación del envío, liquidándolo como entregado al destinatario, de igual manera que si no se hubieran recibido dichas diligencias.

Recibidas las diligencias policiales o judiciales, el director procederá a la confirmación en IRIS del código control de cobros al cierre de la jornada, como viene siendo habitual, y siempre que este no haya sido confirmado en fechas anteriores, en cualquiera de los casos, estuviera ya confirmado el código control de cobros o se confirme en la fecha de recepción de diligencias, el director procederá a realizar las siguientes tareas:

- **Enviar por fax la copia de las diligencias.**
- **Enviar correo electrónico:**

- ASUNTO: posible fraude, código envío xxxxxxxx,
- El texto del correo electrónico será: «Con fecha XX/XX/XXXX se han recibido en esta oficina diligencias policiales o judiciales relativas a un posible fraude». Denominación oficina. Codired oficina. Código del reembolso. Importes reembolso. Fecha entrega. Número giro: solo si se dispone de este dato.

En el caso de que la copia de la denuncia sea aportada por el cliente en días posteriores, el envío estará ya en situación de «Entregado» y confirmado en IRIS el código control de cobros, el director de la oficina deberá comunicar al cliente que ya se ha procedido a realizar la orden de pago al remitente y que la oficina no puede realizar ninguna otra actuación. Solo con la presentación de diligencias policiales o judiciales exigiendo la paralización del pago al remitente del envío se puede intentar paralizar la orden de pago y solo será posible en el caso de que estas diligencias lleguen antes de su pago efectivo. En este caso, el director procederá a enviar copia de la denuncia a la Jefatura de Red de Oficinas de la que dependa.

9.5.4. Entrega de envíos asignados en otra unidad

Para agilizar las posibles incidencias que puedan ocurrir a lo largo del proceso de entrega de envíos, se actualizó a una nueva versión de SGIE, con la posibilidad de entregar envíos avisados en nuestra unidad físicamente, pero que, sin embargo, están asignados en otra unidad en el sistema.

Anteriormente, cuando ocurría esto, y la oficina que iba a proceder la entrega pulsaba el envío en el apartado de Liquidación, saltaba un mensaje de «Envío duplicado. Se encuentra en otra unidad». Con esto había que realizar varias acciones, la principal de ellas, ponerse en contacto con la unidad donde estuviera asignado el envío (para ello, se iría al apartado Consulta de envíos en SGIE).

Dentro de la pestaña Envíos, en la columna derecha, se encuentra el ítem Descripción, donde se puede visualizar la unidad a la que está asignada el envío para que puedan modificar su situación.

The image shows a screenshot of the SGIE system interface. At the top, there is a menu titled 'Control / Consultas' with several options. The option 'Consulta de Envíos' is highlighted with a large black arrow pointing to it from the right. Below the menu is a form titled 'Envíos'. The form has a field for 'Código de envío:' which is highlighted with a black box. Below this are several rows of input fields: 'Cód. Unidad' and 'Unidad', 'Cód. Cliente' and 'Cliente', and 'Cód. Apart.' and 'Titular'. At the bottom of the form, the word 'Destinatario:' is partially visible.

Usted se está imprimiendo el resguardo de admisión. Por favor, tene en cuenta que el importe a en

CORREOS

Usuario : Unidad: 28 - MADRID SUC
 Fecha: -0374 v5.3.0.2 IE: 7.0-5-11 Última caja cerrada con

quorum ? Fichas de Apoyo

Control / Consultas >> Consulta de Envíos

Detalle del Envío

Código de Envío: UG

| Envíos | Detalle | Cierres y C3 | Importes |
|--|---------|--------------|--|
| Unidad Admisión: Unidad Situación: Unidad Destino: Sección: Turno: MAÑANA Producto: Ordinario con Mercancía Código Hueco: 11CO0210013 Situación: Almacen.Avisado por Reparto Origen del Envío: HP Remitente: | | | Número de Origen: Descripción: MADRID SUC ← Descripción del Destino: Salida: 1 Cliente: Descripción del Hueco: 11CO0210013 Fecha de situación: 10/02/2022 Ciclo de entrega: al destinatario |

Una vez realizada esta acción, se daba de alta en el almacén; de esta manera quedaba registrado en la unidad donde se encontraba físicamente el envío y se podía proceder a su entrega.

Con la actualización, en el momento de liquidar un envío asignado a otra unidad, aparece una ventana emergente con el mensaje «El envío se encuentra en otra unidad. Para continuar con la liquidación pulse en aceptar». De esta forma el envío queda liquidado directamente.

No obstante, es importante conocer y manejar el anterior proceso por si hubiera algún fallo en este procedimiento que impidiera la liquidación automática.

9.5.5. Liquidación automática de sobrantes en oficinas

Este apartado se preparó para agilizar la devolución de sobrantes en las oficinas, de esta forma, se automatiza la actual liquidación manual.

Actualmente coexisten en SGIE las dos formas de liquidación.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Acceder a SGIE en el apartado Control/Consultas y pulsar en Sobrantes almacén.
2. Seleccionar la fecha, marcar los filtros (en caso necesario, o por parte del usuario para acotar) y pulsar Aceptar.
3. Aparecerá una lista con todos los envíos pendientes de liquidar. En la parte inferior, se pulsará en Liquidación automática.
4. Posteriormente, el sistema muestra un resumen con los envíos liquidados. En el mismo aparecen Envíos Liquidados o Envíos No Liquidados con un número.

Si algún envío aparece como No Liquidado, se deberá proceder a investigar la causa, y liquidarlo de forma manual, para su correcta liquidación.

Frente a la pantalla de resumen, pueden haber dos opciones:

a) **Pulsar en Volver, para posicionamiento en la pantalla principal de SGIE.**

- Observar si la casilla de Reetiquetar está activa, esto quiere decir que hay algún envío pendiente de reetiquetar por pertenecer a la familia de envíos reetiquetables. En estos casos, se debe pulsar volver.
- Posteriormente aparecerá una pantalla con la secuencia de reetiquetado, donde indica el código de paquete a reetiquetar y el número de orden.
- Conforme se vaya pulsando en Reetiquetar, se debe avanzar al siguiente envío y así generar las etiquetas de devolución.
- Una vez generada la etiqueta de devolución, que saldrá por la etiquetadora asignada al puesto en uso, esta se adhiere al envío para su curso en ruta.

b) **Detalles a tener en cuenta:**

- Si algún envío no se liquida correctamente o se selecciona un día diferente al actual, el sistema no modifica estos envíos y aparecen como No Liquidados.
- Finalizada la liquidación, se ha de verificar que no existen más Sobrantes, realizando de nuevo la consulta del paso 1.
- Se cumplimentarán los campos obligatorios para la devolución y se adherirá la etiqueta de sobrante en cada envío.

9.5.6. Gestión y liquidación de servicios rurales. Oficinas auxiliares

Supervisar estampilladoras, productos para venta y financieros a los Servicios Rurales

La oficina técnica de la que dependen los Servicios Rurales es la encargada de llevar el control financiero de los movimientos de metálico generados por la actividad de la Oficinas Auxiliares. Los aspectos sobre los que debe desarrollarse este control son:

- Control de estampilladoras y gasto de estampillas adscritas a oficinas auxiliares.
- Asignación y control de productos para la venta (sobres, embalajes, etc.).
- Puesta al pago y liquidación de giros (a través del código de control de cobros, CCC, para el caso de concentradoras de servicios rurales, CSR, u oficinas satélites, OS).
- Liquidación de reembolsos entregados (a través del código de control de cobros, CCC, para el caso de concentradoras de servicios rurales, CSR, u oficinas satélites, OS).

NOTA. En este proceso no se detalla el procedimiento de liquidación de giros y reembolsos a través del CCC, ya que no difiere del establecido para el resto de unidades.

Dar de alta la estampilladora en IRIS

El responsable de la oficina técnica con oficinas auxiliares que dispongan de estampilladora debe verificar que estas estampilladoras están dadas de alta en IRIS. Si no es así, tienen que proceder a darlas de alta para poder llevar el control del gasto de estampillas. En las imágenes se ilustra el procedimiento de alta de estampilladoras de oficinas dependientes.

NOTA. Suministro y control de rollos de estampillas. (Estas tareas son de exclusiva competencia de la oficina auxiliar o servicios rurales).

Suministrar un fondo de provisión

La oficina técnica es la encargada de suministrar un fondo de provisión a las oficinas auxiliares para hacer frente a los cambios que deba dar a los clientes como consecuencia de sus operaciones de venta. Esta gestión la realiza el director de la oficina.

Asignar productos para la venta

La oficina técnica tiene que suministrar productos para la venta suficientes, especialmente sellos, sobres y embalajes, a las oficinas auxiliares y servicios rurales dependientes. El procedimiento se realiza a través de IRIS.

NOTA. Es responsabilidad del director de la oficina técnica que los servicios rurales dependientes tengan productos para venta en número y variedad suficiente. Para ello, cuando las ventas del servicio rural lo aconsejen, debe generar una nueva remesa, garantizando siempre un stock mínimo y suficiente.

Liquidar importes

Al finalizar la jornada, el servicio rural debe liquidar los importes (ventas de estampillas, productos para la venta y otros servicios y giros) con la oficina técnica de la que dependa.

La liquidación se realizará por el procedimiento habitual, bien en propia mano o a través de valija.

Liquidar importe de estampillas

Todos los días el servicio rural responsable de una expendedora de estampillas tiene que liquidar los importes procedentes de la venta de estampillas con la Oficina Técnica de la que dependa.

- Diariamente la oficina auxiliar o servicio rural con máquina expendedora de estampillas enviará a la Oficina Postal de la que dependa, el producto de la venta de estampillas por el procedimiento habitual, remitiendo el *ticket* diario de borrado de la máquina.

- Al finalizar el mes, la oficina auxiliar o servicio rural enviará el *ticket* de gran total correspondiente al mes que corresponda, a la unidad de administración postal de la zona a la que corresponda, para control de ingresos de la máquina, dejando archivada una segunda copia en la propia oficina auxiliar o servicio.
- La Oficina Postal controlará los ingresos de las máquinas expendedoras de estampillas dependientes de ella, mediante los *tickets* diarios.
- En el caso de que se produjera inutilización de estampillas de franqueo y haya sido ya contabilizado por la máquina, se enviarán a la oficina postal, junto con el *ticket* diario de liquidación, las estampillas inutilizadas, descontando el franqueo del importe inutilizado del ingreso o remesa de metálico a realizar, para que la oficina postal tenga constancia de la diferencia producida. Este franqueo inutilizado se incorporará en el campo correspondiente, en el momento de registrar en IRIS el gasto de estampillas de la máquina.

NOTA. Los importes de las estampillas han de enviarse diariamente a la oficina postal, junto al borrado de la máquina y a los envíos que han de ser dados de alta en IRIS, ya que es necesario realizar el control del gasto de la estampilladora con las facturas simplificadas que va a generar IRIS al dar de alta los envíos e ingresar los importes del correo ordinario.

Liquidar importe de envío de dinero

Diariamente el servicio rural liquidará con la oficina técnica los giros trabajados:

- **Giros admitidos:**
 - Importe y formularios de admisión que llevan incluida a DAE. Hay que recordar que, como establece el proceso de admisión de rurales, la admisión de este producto por los servicios rurales tiene carácter provisional, en tanto no se produzca su admisión definitiva a través de IRIS en la oficina técnica de la que dependa el servicio rural.
- **Giros pagados, avisados, devueltos, etc.**
 - Importe y formularios de pago firmados, si son pagados.

Liquidar importe de productos para la venta

Diariamente el servicio rural liquidará con la oficina técnica de la que depende el importe de la venta de productos. En la liquidación deberá aportar:

- Importe correspondiente a la venta de productos del día.
- Listado manual de productos vendidos y número de unidades.

NOTA. Los importes de las ventas se deben enviar todos los días para que la oficina, al grabar en IRIS las ventas, pueda generar la factura que se debe entregar al cliente.

9.6. Otros procesos

9.6.1. Valijas, buzones, Citypaq y recogidas

Valijas

Recepcionar valijas

Recepcionar las valijas comprobando en SGIE (**SGIE > Valijas > Entregas**) que están todas. Si no falta ninguna le daremos a Confirmar. En caso contrario desmarcaremos las que faltan dándole a Confirmar.

Esa información llega al responsable de valijas y desde aquí se le comunica al comercial.

Si se detectase alguna valija mal encaminada, se seguirá el proceso de «Curso mal encaminado» referenciado.

Valijas

Entregas

Recogidas

Entregas

Fecha: 02/07/2019

Turno: MAÑANA

Cliente:

RUTA:

| Número | Cliente | Población | Dirección | Recibida | RUTA |
|---------|----------------|-----------|---|-------------------------------------|-------------|
| X0460-A | CARRIER ESPAÑA | MADRID | AV. REAL DE PINTO 91 (BARCELONA) | <input checked="" type="checkbox"/> | DISTRITO 21 |
| X0461-A | CARRIER ESPAÑA | MADRID | AV. REAL DE PINTO 91 (VALENCIA) | <input checked="" type="checkbox"/> | DISTRITO 21 |
| X4175-A | CARRIER ESPAÑA | MADRID | AV. REAL DE PINTO (SEVILLA) | <input checked="" type="checkbox"/> | DISTRITO 21 |
| X4176-A | CARRIER ESPAÑA | MADRID | AV. REAL DE PINTO 91 (ZARAGOZA) | <input checked="" type="checkbox"/> | DISTRITO 21 |
| X4177-A | CARRIER ESPAÑA | MADRID | Avenida Real de Pinto 91 Edif. C Esc. 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | DISTRITO 21 |

Menú

Repartir valijas

El reparto de **valija unitoque** consiste en entregar y recoger valijas de un cliente a la vez, en el mismo momento.

El reparto de **valijas bitoque** consiste en hacer la entrega de valijas a primera hora e ir a recoger valijas a última hora.

Entregar y recoger la valija

Entregar la valija al cliente en el punto de entrega concertado. No se firma nada.

Recoger la valija al cliente en el punto de entrega concertado. No se firma nada.

Recogidas

Fecha: 02/07/2019

Turno: MAÑANA

Cliente:

RUTA:

| Número | Cliente | Población | Dirección | Recibida | Resultado | RUTA |
|-----------|--|-----------|----------------------------|-------------------------------------|---|---|
| SP006 - A | SERVICIO PUBLICO EMPLEO ESTATAL (SPEE) | MADRID | PLAZA AGUEDA DIEZ, 4 | <input checked="" type="checkbox"/> | Recogida <input type="button" value="v"/> | DISTRITO 19 <input type="button" value="v"/> |
| SP007 - A | SERVICIO PUBLICO EMPLEO ESTATAL (SPEE) | MADRID | C/ TEJARES, 2-4 | <input checked="" type="checkbox"/> | Recogida <input type="button" value="v"/> | DISTRITO 019 <input type="button" value="v"/> |
| SP009 - A | SERVICIO PUBLICO EMPLEO ESTATAL (SPEE) | MADRID | AVDA. REAL DE PINTO, 36-38 | <input checked="" type="checkbox"/> | Recogida <input type="button" value="v"/> | DISTRITO 21 <input type="button" value="v"/> |
| SP010 - A | SERVICIO PUBLICO EMPLEO ESTATAL (SPEE) | MADRID | CALLE ANTONIO LÓPEZ Nº 101 | <input checked="" type="checkbox"/> | Recogida <input type="button" value="v"/> | DISTRITO 26 <input type="button" value="v"/> |
| SP013 - A | SERVICIO PUBLICO EMPLEO ESTATAL (SPEE) | MADRID | AVDA. SANTA EUGENIA, 14 | <input type="checkbox"/> | Recogida <input type="button" value="v"/> | DISTRITO 31 <input type="button" value="v"/> |

Menú

El personal de reparto comunicará al responsable de la unidad las valijas que ha recogido. El responsable se asegura en SGIE (**SGIE > Valijas > Recogidas**) de que las valijas recogidas coinciden con las mostradas en la pantalla.

Volver a la unidad con la valija

Si no ha sido posible la entrega de la valija, se regresará a la unidad con ella para tratar la incidencia con el responsable de la unidad y volver a intentar la entrega en el siguiente turno o al día siguiente.

Se tratará de hacer la entrega salvo instrucción contraria (comercial, cliente, etc.).

El responsable de la unidad deberá desmarcar en el módulo de valijas de SGIE (SGIE-Valijas-Entregadas) las valijas no entregadas, al igual que desmarcará las valijas no recogidas (SGIE-Valijas-Recogidas).

Recogida de buzones

El proceso que se detalla a continuación lo realiza el personal de recogida de buzones.

Preparar las bandejas o sacas vacías para la recogida

Se preparan las sacas para los posibles cambios y bandejas vacías necesarias para efectuar la recogida de buzones. La saca se cambia solo en el caso de que esté muy sucia o deteriorada.

Recoger la hoja de ruta, llaves y partes de incidencia

Se recogen las llaves de los buzones de la ruta y la hoja de ruta.

En la hoja de ruta o en un parte se informa sobre las altas, bajas, modificación de ubicación o incidencias, comunicadas por mantenimiento de buzones.

Una vez realizada la ruta, la hoja de ruta, se devolverá firmada con las incidencias que hayan podido ocurrir en el transcurso de la recogida.

Cargar sacas o bandejas vacías

Se cargan las sacas o bandejas vacías en el vehículo, para efectuar la ruta.

Controlar horario de salida de ruta

Es importante que los buzones se recojan a la hora establecida para cumplir con los requisitos de calidad en plazo establecidos. Los responsables se han de asegurar de que se cumplen los horarios de salida.

Ir al primer buzón de la ruta

Se accede al primer buzón establecido en la hoja de ruta, se abre el buzón y se descuelga la saca que está en el interior. Se vuelca el contenido en la saca de la bandeja correspondiente.

Si el buzón no puede abrirse, se anotará la incidencia en la Hoja de ruta, detallando el problema.

NOTA. Es importante asegurarse de que no queda ningún envío en el interior del buzón.

Incidencias para mantenimiento

Se anota la incidencia en la hoja de ruta, por ejemplo:

- Buzones deteriorados.
- Vandalismo.
- Atasco en la cerradura.

Se retorna a la unidad de reparto correspondiente. En algunos casos, se deposita directamente en las oficinas dependientes.

Descargar y etiquetar bandejas

Se descarga el contenido de las bandejas y se etiqueta la bandeja con la etiqueta Buzones.

Entregar hoja de ruta

Se entrega al responsable de la unidad la hoja de ruta (con las incidencias de las recogidas, si las hubiera) que debe controlar la hora de llegada de la ruta.

Citypaq

Operativa de entrega

Comprobar envío

Se comprobará si el envío proviene de:

- **Una tienda asociada** (códigos PO: Envío a Citypaq con plazo 72 horas, PM: Envío a Citypaq con plazo 48 horas, PY: Envío a Citypaq con plazo 72 horas, PW: Envío a Citypaq con plazo 48 horas).
- **Compra directa del destinatario y admitido por Correos:** cualquier tipo de envío ordinario, certificado o de paquetería (excepto los envíos que necesiten un trámite personal, es decir, que necesiten por ley, identificación del destinatario, o que tengan importes a cobrar) en el que conste un destinatario y su código asociado de Citypaq de 8 letras, legibles.
- No se transformarán envíos ordinarios para depositar en Citypaq, excepto los procedentes de Amazon o que vayan dirigidos a un dispositivo con contrato de estafeta (tienen que llevar la palabra PRIME delante de la dirección), el resto se devolverán al remitente si circulan por Correos o se rehusarán si los trae otro operador.

Los envíos que circulan como productos de Correos irán dirigidos con la nueva dirección *online*:

CÓDIGO DE USUARIO + NOMBRE Y APELLIDOS

CITYPAQ + DIRECCIÓN DE CITYPAQ

CÓDIGO POSTAL + POBLACIÓN + PROVINCIA

- Compra directa del destinatario, remitido por otro operador y dirigidos a Citypaq PRIME, constando destinatario y su código asociado de Citypaq de 8 letras, legible.

Los envíos que se reciban de otros operadores llevarán la siguiente dirección:

CÓDIGO DE USUARIO + NOMBRE Y APELLIDOS

PRIME + DIRECCIÓN DE LA UNIDAD OPERATIVA ASOCIADA (LOCAL CORREOS)

CÓDIGO POSTAL + POBLACIÓN + PROVINCIA

IMPORTANTE. Si la dirección de compras *online* no incluye la palabra PRIME, no se recogerá ningún envío entregado en la unidad de reparto por otros operadores o transportistas.

No deben llegar envíos con importes asociados. Si llegara alguno, no se transformarán y se enviarán directamente a la oficina de referencia para que se entregue en lista.

NOTAS.

- * Si el envío ha sido remitido por una tienda asociada y no tiene prerregistro, al darlo de alta en la unidad se estacionará y se dará incidencia al CAU pero indicándoles que la incidencia es de IRIS y no de Citypaq.
- * Si el envío ha sido admitido por Correos, se identifica como compra directa, pero no tiene código o es ilegible, y si consta el nombre y apellido de cliente, podrá conocerse su código mediante la consulta en SGIE «Consulta usuarios Citypaq». Si no fueran legibles ni el código de 8 letras ni el nombre y apellidos o en la consulta no aportara los datos necesarios, se devolverá por señas insuficientes.
- * Si el envío ha sido remitido por otro operador, y no tiene código o es ilegible o no contiene la palabra PRIME, se devolverá a dicho operador en el mismo momento de la recepción.

Convertir a Código Citypaq

Se convertirán a código city los envíos admitidos en Correos y los remitidos por otros operadores siguiendo los siguientes pasos:

- Pinchar en la opción de «**Entrega directa en terminal automatizado**».

Liquidación Envíos

Fecha Liquidación: 20/02/2020

Código de Envío: **Detalle**

Fecha Causa: 20/02/2020

Causa: Convertido a CITYPAQ

Destino:

Lista Rural:

Importe:

Teléfono/e-Mail:

| | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| F1 01 Entregado | F2 02 Direccion incorrecta |
| F5 05 Fallecido | F6 06 Rehusado |
| F9 Sobrante (No retirado en oficina) | F12 Avisado de Terminal Automatizado |

Cancelar **Iniciar Liquidación** **Aceptar**

Imagen 1

CITYPAQ

Entrega Directa en Terminal Automatizado

- El sistema llevará a una pantalla en la que se deben introducir los datos del paquete. En el código de entrega se anotarán las 8 letras (código del cliente) y se aceptará.

- Al pulsar en «Buscar», se activará el operador indicando de dónde proviene el envío.
- Se introducirá el código antiguo del envío, se seleccionará el tamaño de este según las imágenes facilitadas y se aceptará.

- Si el envío es ordinario, al añadir «Ordinarios» permitiría reetiquetarlo.
- Una vez admitido el envío, se seleccionará «Prerregistrar».

- Reetiquetar, colocando la nueva etiqueta encima de la que viene de origen. En esta etiqueta y dentro del apartado donde vienen los datos del remitente, aparece una REF, que es el código identificativo de cada terminal TAP.

NOTA. Los envíos admitidos en tienda asociada no requieren conversión a código city. Los envíos que circulan por Correos y van dirigidos a un Citypaq, para que no se queden pendientes en los sistemas y siguiendo el proceso establecido, deben liquidarse en SGIE directamente en liquidación de envíos, como convertidos a Citypaq.



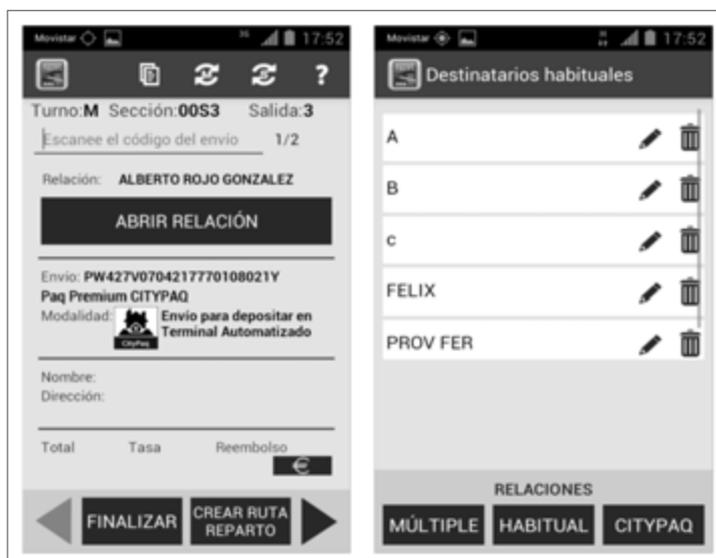
Dar alta en Unidad (Correos, tienda asociada y otros operadores)

Los envíos se darán de alta en la Unidad a través de SGIE o de las PDA.

Asignar a sección

Cuando se recibe una expedición (un envío con varios bultos de un remitente para un mismo destinatario), se debe asignar a sección a través de TALOS (en la PDA), ya que en SGIE no sería posible puesto que los envíos no pueden separarse, introduciendo directamente los envíos en relación a Citypaq:

- Leer el primer envío con la PDA, y abrir la relación.



- Escoger el hueco que se desee reservar.



- Asignar todos los envíos que se van a depositar por relación.
- Cerrar la relación y pasar al siguiente envío. Para su entrega, saldrá el código de apertura al leer cualquier envío como siempre, no entregado, depositado en TAP.



Cuando se recibe una relación (varios-compras con varios-envíos), ya sean envíos de un mismo remitente para un mismo destinatario o de varios remitentes para un mismo destinatario, se puede asignar a sección a través de TALOS o de SGIE desde la funcionalidad Entrega Múltiple Citypaq, identificando la relación con el nombre del destinatario.

1. En primer lugar, se abrirá dicha funcionalidad y se introducirá un nombre para dicha relación.
2. Se leerán con la pistola los códigos de los envíos Citypaq correspondientes; en el momento en el que se lea el primer envío, saldrá la ventana para elegir el tamaño del hueco que mejor se adapte a dicha relación.

3. Una vez que se haya introducido la totalidad de los envíos, se cerrará dicha entrega múltiple mediante el botón «Cerrar Entrega Múltiple Citypaq».

4. Terminado este procedimiento, bien se continuará con la asignación de envíos a sección, o bien se cerrará la sección.

Si no hay hueco en el terminal y se dispone de teléfono del destinatario, se contacta con el mismo para consultarle si prefiere la entrega a domicilio del envío o que sea avisado.

Si no hay hueco en el terminal y no se dispone de teléfono del destinatario, no se asignan los envíos a sección (por falta de hueco), se deberá esperar 48 horas para ver si queda algún hueco libre en el terminal durante ese periodo, revisándolo en cada turno. Transcurrido ese periodo sin que haya quedado hueco en el terminal, se liquida desde «Liquidación envíos reparto» en SGIE como «Avisado de terminal automatizado».

Clasificar envío y alta en sección de reparto

Se clasifican los envíos, colocándolos en los carros/casilleros del personal de reparto correspondiente y se darán de alta en las secciones a través de la PDA.

Si no hay hueco en el terminal y se dispone de teléfono del destinatario, se contacta con el mismo para consultarle si prefiere la entrega a domicilio del envío o que sea avisado.

Si no hay hueco en el terminal y no se dispone de teléfono del destinatario, no se asignan los envíos a sección (por falta de hueco), se deberá esperar 48 horas para ver si queda algún hueco libre en el terminal durante ese periodo, revisándolo en cada turno. Transcurrido ese periodo sin que haya quedado hueco en el terminal, se liquida desde «Liquidación envíos reparto» en SGIE como «Avisado de terminal automatizado».

Si no hay ninguna incidencia, el personal de reparto depositará el envío en el hueco que se abra.

Solventar incidencia

La incidencia se solucionará dependiendo de qué problema se encuentre el personal de reparto:

1. Hueco más pequeño que el envío.
2. Terminal bloqueado o que no reconoce el código de apertura de la PDA.

Hueco más pequeño que el envío

Reasignar hueco en el propio terminal

Si, al intentar depositar el envío en el terminal, el hueco es de dimensiones inferiores al envío, en el mismo momento se puede reubicar el envío mediante una opción que tiene el terminal en la cual reasigna automáticamente otro hueco con dimensiones apropiadas que estuviera disponible en ese momento. Si no hay hueco disponible en el terminal, el envío se llevará de vuelta a la unidad de reparto y se liquidará como incidencia en terminal automatizado.

Una vez resuelta la incidencia se intenta el reparto en el siguiente turno o se llamará por teléfono al destinatario y se acordará con él la entrega de dicho envío (entrega domiciliaria o entrega en oficina, en caso de avisarlo para llevarlo a la oficina de referencia se liquidaría como «Avisado de Terminal Automatizado»).

Si un envío, por las medidas, no entra en ningún compartimento del Citypaq, se liquida por Avisado por Exceso de Dimensiones en SGIE y se manda a la sucursal de referencia.

Liquidación

Liquidación Sección Reparto

Liquidación Envíos Reparto

Asignación Receptor

Regularización Buofax

Corrección Errores Liquidación

Gestión Estacionados

Liquidación Servicios

Liquidación Ind Servicios

Código de Envío: Detalle

Fecha Causa: 06/06/2019

Causa: Fijar

Destino:

Lista Rural:

Importe:

Teléfono/e-Mail:

F2 02 Dirección incorrecta

Cancelar Iniciar Liquidación Aceptar

Causa:

- 02 Dirección incorrecta
- ME Mal encaminado (por Correos)
- MD Mal direccionado (por el Cliente)
- RE Peticion de reexpedición
- Devoluto por orden del remitente
- Extraviado
- Redireccionado por orden del destinatario
- Hueco de Varadero
- Avisado de Terminal Automatizado**
- Comercio exterior
- Fin tramitación aduanera
- En tramitación administrativa/judicial
- Faltan datos
- Declina representación aduanera de Correos
- Devoluto a Cliente, Sin Información.
- Entrega concertada
- Voto no electoral en custodia
- Devolver por PBC
- Reencaminado Electronico



Terminal bloqueado o no reconoce el código de apertura de la PDA

Llamar a CAU (Centro de Atención al Usuario)

Si, al llegar, el terminal estuviera bloqueado, el personal de reparto llamará al teléfono del CAU para que le resuelva la incidencia en el momento, y si no fuera posible la resolución en ese momento, el envío será liquidado en la PDA como «Incidencia en terminal automatizado» y se llevará a la unidad.

La unidad en el turno siguiente comprobará si la incidencia está resuelta y volverá a intentar el depósito en el terminal.

Si el terminal no reconoce el código de apertura de la PDA, en este caso también se llama al CAU y se esperan instrucciones.

Liquidar envíos

Una vez que el envío ha sido depositado en su hueco, le llegará al cliente un SMS avisándole de que tiene cinco días para recogerlo.

Recoger envío por caducado

Si pasados cinco días naturales el cliente no ha ido a recoger sus envíos, se recibe un SR con el código de apertura correspondiente para recogerlo por caducado, se liquida en SGIE como aviso de terminal automatizado y se lleva a la oficina de referencia, donde permanecerá 15 días en lista a disposición del cliente.

En la oficina

Pasados los 15 días en la oficina de referencia, si el cliente no ha ido a recogerlo, el director de la oficina lo caduca como sobrante y se envía a:

- **Envío caducado remitido por una tienda asociada**, la oficina genera un DQ y se lo envían al remitente.

- **Envío caducado remitido por Correos u otros operadores**, la oficina genera un DQ y se lo envían al CTP de Chamartín (Madrid) para su tratamiento como envío abandonado bajo el procedimiento reglado para este tipo de envíos.

Operativa de recogida

Imprimir el SR

Cuando tenemos recogidas de envíos admitidos o devueltos a través de Citypaq, llegará al buzón electrónico (**SGIE > Entrada > Buzón electrónico**) de la unidad un SR indicando que tenemos un envío y el dispositivo en que está, con el código de apertura correspondiente para recogerlo.

El responsable de la unidad imprime el SR correspondiente.

Asignar a sección

En las recogidas de Citypaq, solo se asigna a sección el SR como servicio, que se dará por realizado si el paquete se recoge, o se tratará la incidencia correspondiente si no se recoge.

Recoger el envío

Delante del dispositivo se utiliza el código de barras pequeño (código de apertura del cartero) y, poniéndolo delante del lector, se abre el compartimiento correspondiente y se recoge el paquete.

Pegar etiqueta en el envío recogido

Pegar la etiqueta que se lleva impresa del mismo, antes de recoger el siguiente paquete si hubiera más de una recogida.

Enlazar con el CT correspondiente

El paquete ya está prerregistrado, por lo que no necesita pasar por IRIS. Se debe enlazar con el Centro de Tratamiento. En aquellas unidades en la que el enlace con el Centro de Tratamiento se hace a través de la oficina, se llevarán a la misma, indicándoles que no necesitan realizar la admisión, ya que la misma se produce en la unidad de reparto cuando se da de alta el envío «Admisión en destino».

Recogidas fijas y esporádicas

Asignar ruta y posición a la recogida

Las recogidas fijas son gestionadas por parte del responsable de la unidad a través del SGIE de recogidas.

| Salida | ORD | Hora | Cod OR | Cliente | Localidad | Dirección | CP | Tipo | Cliente |
|--------|-----|------|-------------------|---------------------------------|-----------|-------------|-------|------|---------|
| 1 | 1 | 7:45 | OR2017100534946FT | JUZGADO DE LO SOCIAL N.º 1 | ALICANTE | AGUILERA 53 | 03007 | F | 2038# |
| 2 | 2 | 7:45 | OR2017100534961FC | JUZGADO DE INSTRUCCIÓN N.º 7 | ALICANTE | AGUILERA 53 | 03007 | F | 2188# |
| 3 | 3 | 7:45 | OR2017100534955FT | JUZGADO DE 1.ª INSTANCIA N.º 6 | ALICANTE | AGUILERA 53 | 03007 | F | 2128# |
| 4 | 4 | 7:00 | OR2017100534967FA | JUZGADO CONTENCIOSO ADTVO N.º 2 | ALICANTE | AGUILERA 53 | 03007 | F | 2248# |
| 5 | 5 | 2:45 | OR2017100534964FT | JUZGADO DE LO PENAL N.º 7 | ALICANTE | AGUILERA 53 | 03007 | F | 2218# |

Imprimir la hoja de ruta y dar de alta evento Inicio de ruta

Las recogidas fijas se gestionan en el módulo específico SGIE Recogidas.

A principio del turno, el cartero se imprime la hoja de ruta, correspondiente desde el Menú-Previsión de ruta de SGIE.

A continuación, se da de alta en SGIE el evento de inicio de ruta.

| 4820194-UNIDAD DE RECOGIDA BILBAO | | Fecha: 03/07/2019 | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------|-------|-------------------------------|-----------|--|----------|------|-----------------------|------------------------------|
| HOJA DE RUTA MC01 - 03/07/2019 | | Hora: 10:16:55 | | | | | | | | |
| 2019070348201941586 | | Km. In: | | | | | | | | |
| | | Km. Fin: | | | | | | | | |
| | | RF predefinido: | | | | | | | | |
| EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD | | EL CONDUCTOR | | | | | | | | |
| Firma y Sello | | Firma | | | | | | | | |
| En VIZCAYA a 03/07/2019 | | | | | | | | | | |
| SECCION | CENTRO RUTA | CONDUCTOR | NP | NI | FIN | TELEFONO | VEHICULO | PLAS | ESP | |
| MC01 | 4820194-UNIDAD DE RECOGIDA BILBAO MC01 | MANUEL MENDEZ | | 08:30 | 14:30 | 869.216.092 | 0630CHK | D | D | |
| SALIDA | ORD | HORA | C.P. | SERVICIO DETALLABLE | CLIENTE | DIRECCIÓN | TIP | VIS | OBSERVACIONES CLIENTE | COD-INCIDENCIA / OBSERVACION |
| 1 | 1 | 08:00 | 48450 | SRQ019070107497FD S8002006 | BERDROLA | ETXEBARRI GORBEIA 1 EMFASIS POLIGONO LEGUIZAMON | F | | 07595# | |
| 1 | 2 | 08:31 | 48001 | SRQ019070107520FL U8001902 | KUTXABANK | ETXEBARRI GORBEIA 1 EMFASIS POL. LEGUIZAMON | F | | | |
| 2 | 3 | 2:30 | 48450 | SRQ019070107498FX S8002066 | BERDROLA | ETXEBARRI GORBEIA 1 EMFASIS POLIGONO LEGUIZAMON | F | | 07505# | |
| 2 | 4 | 3:01 | 48001 | SRQ019070107521FC U8001902 | KUTXABANK | ETXEBARRI GORBEIA 2 EMFASIS POL. LEGUIZAMON | F | | | |
| 2 | 5 | 3:20 | 48001 | SRQ019070107500FV S0116512 | INTAREMIT | LOOIO - VIZCAYA INTERAMIT 21 | F | | 07508# | |
| 2 | 7 | 4:40 | 48450 | SRQ019070107498FP S8000559 | BERDROLA | ETXEBARRI GORBEIA 1 EMFASIS POLIGONO LEGUIZAMON | F | | 07585# | |
| 2 | 8 | 4:01 | 48001 | SRQ019070107522FK U8001902 | KUTXABANK | ETXEBARRI GORBEIA 3 EMFASIS POL. LEGUIZAMON | F | | | |

| Incidencias y Recogidas | | | | |
|---------------------------------------|--|--|--------------------------------|---|
| A - FALTAN DATOS | B - CERRADO POR VACACIONES | C - CLIENTE SIN CORREO Y NO PREPARADO | D - INCIDENCIA SOBRE MERCANCIA | E - AVENA DEL VEHICULO |
| F - ENFERMEDAD DEL CONDUCTOR | G - CLIENTE NO QUIERE SERVICIO DE RECOGIDA | H - PUNTO DE RECOGIDA AJENO DEL HABITUAL | I - FALTA DOCUMENTACION | J - ENVIO YA RECOGIDO |
| K - DIFERENCIA NUMERO ENVIO A RECOGER | M - FALTA TIEMPO | N - ERROR ENCAMBAMENTO CORREOS | O - ERROR ENCAMBAMENTO CLIENTE | G - VOLUMEN / FECHA / TIPO / LOGER EXCESIVO |
| S - DOMICILIO INACCESIBLE | T - TIEMPO DE ESPERA EXCESIVO | U - DIRECCION INCORRECTA | W - INCIDENTE OPERATIVO | X - CLIENTE AUSENTE |
| Y - SUBITO O ROBO | Z - RECOGIDAS EN VIAJE ADICIONAL | | | |

Política Operativa de los Servicios de correo, notificación, distribución y gestión en los servicios prestados en el País Vasco. © 1998, 4845001902 a Correos y Telégrafos. Via DADA U 28070 Madrid.

Recoger albaranes y relaciones (día anterior), etiquetas y útiles

El personal que va a efectuar la recogida debe llevarse:

- La carpeta con los albaranes validados y las relaciones selladas, ambos del día anterior, para devolvérselos a los clientes. En las unidades de recogidas esas carpetas están en los casilleros de ruta. En el resto de unidades operativas deben recoger esa documentación en la oficina correspondiente.
- Hoja de ruta de SGIE.
- Etiquetas de paquetería (de recogida esporádica cuya Ficha SR tenga la mención imprimir etiqueta).
- Teléfono, etiquetas para bandejas, etiquetas para carros, bolígrafo y bandejas necesarias.

Efectuar recogida: devolver albaranes y relaciones, verificar, acondicionar, etiquetar carga y rellenar hoja de ruta

Atendiendo a los horarios establecidos, para cada punto de recogida se debe:

- 1. Devolver al cliente sus albaranes validados.** En el caso de cartas registradas se entrega, además del albarán, la relación si procede.
- 2. Identificación de productos:** verificaciones, acondicionamientos y etiquetado.

Tareas a realizar durante la ruta de recogidas (acondicionamiento de las cargas recogidas):

a) Recogidas que se pueden acondicionar en la bandeja recogidas varias (serán bandejas tipo B o C).

- Verificar que los productos recogidos vienen en formato legajo conformado por albarán de entrega/relación (solo productos registrados)/producto (no urgente) y que tanto el albarán de entrega como la relación (solo productos registrados) del legajo corresponden a un solo producto (no urgente).
- Verificar que la bandeja de recogidas varias esté etiquetada (con la mención «recogidas varias»).

b) Recogidas que se pueden acondicionar en una sola bandeja (serán bandejas tipo A o B).

- Verificar que se han formado tantos legajos conformados por albarán de entrega/relación (solo productos registrados)/producto (no urgente) como sea posible.
- Verificar que para aquellos productos (urgentes o no) para los que no se haya podido formar legajo estén presentes tanto sus albaranes de entrega como sus relaciones (solo productos registrados).

c) Recogidas que se deben acondicionar en varias bandejas (serán bandejas tipo A o B).

- Verificar que las Bandejas están etiquetadas (con nombre del cliente y numeración: 1/X, 2/X... X/X).

- Verificar que se han formado tantos legajos conformados por albarán de entrega/relación (solo productos registrados)/producto (no urgente) como sea posible.
- Verificar que para aquellos productos (urgentes o no) para los que no se haya podido formar legajo estén presentes tanto sus albaranes de entrega como sus relaciones (solo productos registrados) y que estén todos ellos introducidos en la bandeja etiquetada y numerada con el número 1/X.

d) Recogidas que se deban acondicionar en la bandeja recogidas urgentes (serán bandejas tipo B o C).

- Verificar que para todos los productos urgentes recogidos para los que se pueda formar legajo conformado por albarán de entrega/relación/producto (urgente) efectivamente se haya formado legajo y que estén introducidos en la bandeja de recogidas urgentes.
- Verificar que la bandeja de recogidas urgentes esté etiquetada (con la mención «recogidas urgentes»).

e) Recogidas de paquetería que no se pueden acondicionar en bandejas.

- Verificar que la paquetería siempre llegue etiquetada a la unidad de depósito (OP, oficina de referencia, UD, UR, etc.) de la recogida.

NOTA. Si alguna ficha SR conlleva la Instrucción de recogida-Imprimir etiqueta la paquetería correspondiente recogida también llegará etiquetada a la unidad de depósito. El etiquetado se hará por el personal de reparto o por el cliente; aunque siempre que la recogida sea de más de un paquete, será el cliente el que etiquete sus paquetes con la etiqueta entregada por el personal de reparto en el momento de la recogida.

3. Cumplimentar la hoja de ruta, conforme se visita a los clientes marcando obligatoriamente la incidencia y optativamente las observaciones. En el pie de la hoja de ruta se explicita el código de cada una de las incidencias:

- V: Visitado sin incidencias.
- C: Cliente sin correo o no preparado.

NOTA. El cliente tiene la obligación de presentar su correspondencia y sus albaranes de entrega y sus relaciones (solo productos registrados) y su paquetería etiquetada (salvo en el caso de aquellas recogidas esporádicas de paquetería para las que se estipula en su ficha SR la mención de imprimir etiqueta).

Se puede suministrar stock de bandejas para que los clientes colaboren en el acondicionamiento de sus envíos.

Depositar carga en la unidad de admisión y etiquetar carros

Tareas a realizar tras finalizar la ejecución de la ruta de recogidas:

- Verificar que los envíos recogidos son descargados por el personal de reparto en carros y que estos se depositan en la zona indicada por el responsable de la unidad de depósito de la recogida.
- Verificar que los carros están etiquetados (con la mención recogidas, la fecha del día, nombre de la UD/UR que ejecute las recogidas y numeración: 1/X, 2/X... X/X).
- Verificar que las bandejas se carguen en el carro de forma que las etiquetas estén todas del mismo lado del carro.
- Verificar que la bandeja de recogidas varias esté colocada en la parte inferior del carro.
- Verificar que la bandeja de recogidas urgentes esté colocada en la parte superior del carro.
- Verificar que la paquetería recogida no introducida en bandejas esté colocada dentro del carro, encima de las bandejas o en carros (que también serán etiquetados) específicos para la paquetería.

Dar el evento fin de ruta, entregar hoja de ruta y útiles

Al acabar la ruta de recogidas:

1. Se da el evento fin de ruta en SGIE.
2. Se entrega la hoja de ruta al jefe de la unidad.
3. Se devuelven los útiles y se entregan las llaves del vehículo, bajo firma.

Liquidar las recogidas en SGIE

El personal de reparto es el encargado de liquidar todas las recogidas en SGIE. Indica las incidencias correspondientes y lo que se ha escrito en la hoja de ruta en el campo Observaciones.

Concertar recogida con el cliente

Se llama al cliente para concertar el horario de recogida (en algunos casos llama el propio cartero o personal de la unidad). Se dispone de la PDA para realizar la llamada.

Imprimir etiquetas para los envíos

En los casos donde sea necesario imprimir etiquetas, hará falta una etiqueta por cada envío. Se pistolea el código de barras de la etiqueta de la ficha SR (parte derecha) de la hoja en SGIE y se imprimen las etiquetas.

El cliente imprimirá él mismo las etiquetas cuando la ficha SR no conlleva la instrucción «imprimir etiquetas».

Dar de alta recogida en PDA

Se escanea la parte superior centrada de la ficha SR con la PDA.

Registrar incidencia en PDA

Cuando no se pueda efectuar la recogida al cliente, se identifica la incidencia en la PDA (ver imagen).

- Liquidación en pendiente (se estaciona la SR para que se vuelva a asignar a PDA).
- Liquidación definitiva.

Si el cliente no está, se deja en el buzón la parte cliente de la ficha SR.

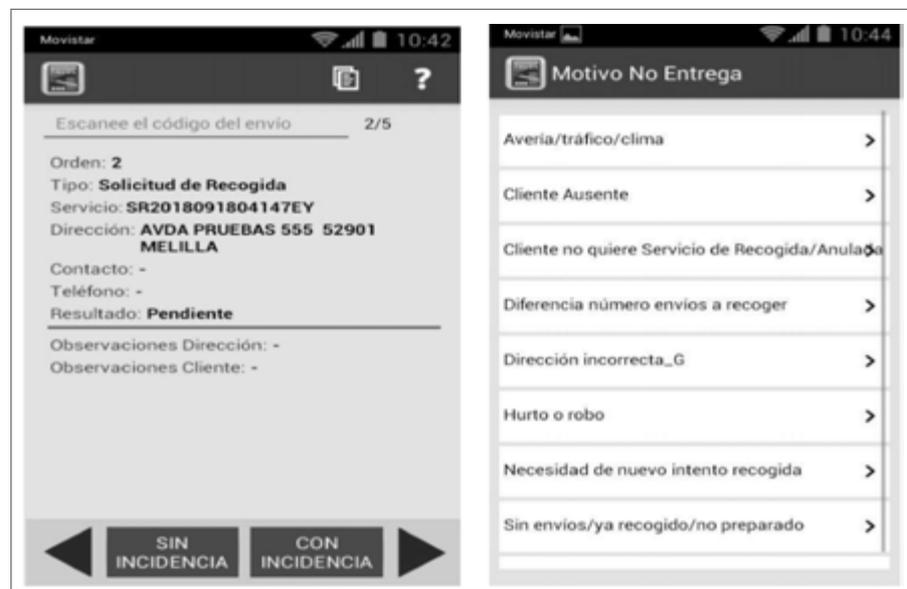
Efectuar recogida y registrar evento en PDA

Para efectuar la recogida, se accede al punto de recogida. Si es posible efectuarla se recoge y se «Acepta» en la PDA.

Si el cliente quiere, se deja la parte cliente de la ficha SR.

Los envíos deben estar correctamente embalados, etiquetados y cerrados.

Un envío recogido a través de una solicitud de recogida «esporádica» que tenga prerregistro puede ser admitido con HERA y cursado a destino directamente sin tener que pasar por el IRIS del centro de tratamiento.



Liquidar en PDA

Una vez se llega a la unidad, se liquida en la PDA como el resto de envíos. Las recogidas no se liquidan a nivel unidad, solo en las PDA.

9.6.2. Curso mal encaminado

Los envíos mal encaminados pueden detectarse en distintos momentos:

1. Durante el proceso de recepción de la carga pueden identificarse carros, jaulas o bandejas mal encaminadas a la unidad de reparto.
2. Durante los procesos de «Clasificación general», «Preembarriado/Embarriado» y «Entrega de ordinaria y registrada» pueden identificarse envíos mal encaminados a la unidad.

En SGIE se grabarán en la opción control de palets tanto el alta como los malos encaminados si los hubiera.

NOTA. La unidad siempre comunicará las incidencias al jefe de sector. El jefe de sector comunicará al jefe del CTA correspondiente con copia al coordinador de logística dicha incidencia. Las incidencias pueden deberse tanto a malos encaminamientos, por el cliente o por Correos, como a que el contenido del carro, palet o contenedor no coincida con el etiquetado exterior.

Error en la manipulación de cargas

- **Carro o bandeja**

Encaminar al centro de tratamiento

Cuando en una unidad se detecte un carro/jaula o bandeja mal encaminados, se intentará devolverlos en la misma ruta que ha llevado los envíos. Esto es especialmente importante cuando la unidad de destino de los envíos se encuentre en la misma ruta.

En caso de que no sea posible, se colocarán en el almacén de salida para ser devueltos al centro de tratamiento en la primera ruta posible.

NOTA. En los casos en los que existan enlaces entre UR u otros medios que puedan aprovecharse, se debe incluir toda la correspondencia mal encaminada separando registrada y resto de correspondencia.

- **Envío**

Analizar el tipo de error

Los errores de encaminamiento desde el centro logístico pueden deberse a diferentes causas como son errores de código postal, manipulación de cargas, de clasificación automática (errores de videocodificación), clasificación manual, etc.

Al detectar el envío mal encaminado, se comprueba cuál es el error en el caso en cuestión.

• **Código postal erróneo**

Corregir el código postal

En el caso de un envío mal encaminado debido a código postal erróneo, se tacha este y se consignará el código correcto.

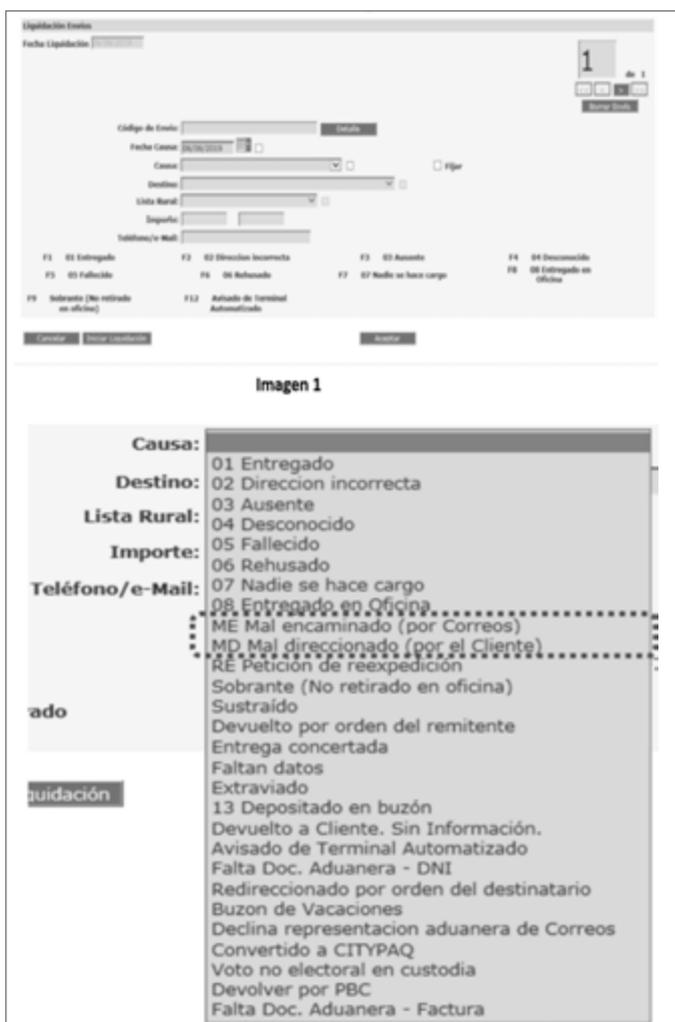
Cuando afecte a un número importante de envíos, se introducirán en bandejas directas para el destino correcto, en lugar de corregir el código postal, comunicándose la incidencia a la unidad admisoras de origen.

En el caso de envíos registrados susceptibles de ser estacionados, estos se deberán estacionar por código postal incorrecto.

• **Registrado**

Comprobar si se ha dado de alta en la unidad de reparto

Se darán de alta los envíos mal encaminados que hayan llegado a la unidad para posteriormente liquidarlos como mal encaminados por Correos.



Si son malos encaminamientos masivos (carros completos), se les comunicará al jefe de sector y al responsable del centro de tratamiento origen.

Los envíos gestionados como mal encaminados se depositan directamente en las bandejas correspondientes para reencaminar al CTA o unidad correspondiente.

• **Estacionable:** se estaciona todo aquello que tenga una incidencia que pueda solucionarse contactando con el remitente.

• **No estacionable:**

A) Paquete Azul: si tiene teléfono del destinatario, se llama para corregir la dirección. Si no hay teléfono, se pasa a lista liquidándolo por «avisado por dirección incorrecta».

B) Paquetería internacional: si tiene teléfono del destinatario, se llama para corregir la dirección. Si no hay teléfono, se pasa a lista liquidándolo por «avisado por dirección incorrecta».

C) No paquetería: Se devuelve.

Liquidar en SGIE

Los envíos registrados mal encaminados dados de alta en la unidad se liquidan en SGIE en Liquidación de envíos, eligiendo la causa que proceda: «Mal encaminado por Correos» o «Mal direccionados por el cliente».

Todos los envíos/servicios que tengan entrada por buzón electrónico (burofax, recogidas...) se podrán reencaminar a través de dicho buzón, de Liquidación Envíos Reparto o de Consulta-Gestión Buzón Electrónico.

| Entrada | Liquidación | Control / Consultas |
|-----------------------------------|--------------------------------|--|
| Asignar a Sección Reparto | Liquidación Sección Reparto | Cuadro de Alarmas Reparto |
| Alta en Unidad Reparto | Liquidación Envíos Reparto | Situación Actual de la Unidad Reparto |
| Recepción y Control Despachos | Asignación Receptor | Consulta Liquidación Actual Reparto |
| Listado Monedero | Regularización Burofax | Despachos Pendientes de Recepción |
| Reimpresión Documentos de Reparto | Corrección Errores Liquidación | Importes Pendientes de Liquidar en Reparto |
| Impresión Avisos | Gestión Estacionados | Control de Envíos |
| Buzón Electrónico | Liquidación Servicios | Consulta de Envíos |
| Reetiquetar Envíos | Liquidación Ind Servicios | Consulta de Despachos |
| Asignación a Sección Electoral | | Consulta-Gestión Buzón Electrónico |
| Control de pallets | | Buzones de Vacaciones / Reenvíos Postales |
| | | Consulta Objetos de la Unidad |

Los envíos mal encaminados por cualquier motivo (errores de clasificación, mala codificación, etc.) o que haya que reexpedir se trabajarán diariamente y en ningún caso se mezclarán con los devueltos. Se contenerizarán de la siguiente manera:

- **Envíos ordinarios:**

- Todos los envíos, cartas y Publicorreo se contenerizarán en bandejas A o B según el formato.

- **Envíos registrados:**

- Todos los envíos, sin distinción de productos, se contenerizarán en bandejas A, B o C según formato.
- Si hay volumen suficiente de envíos para un destino, se hará bandeja directa, sobre todo en los casos de errores reiterados de encaminamiento.

NOTA. Las bandejas se remitirán a su centro de tratamiento e irán rotuladas de forma clara y legible, especificando el contenido tal y como se muestra en la tabla resumen anexa.

| PRODUCTO/ FORMATO | TIPO DE CONTENEDOR | CONTENIDO | ROTULACIÓN | OBSERVACIONES |
|--|---|--|--|---|
| Ordinario normalizado | Bandeja tipo «A» | Envíos normalizados | Para CTA de: Devuelto normalizado | Líneas básica y económica. Encarado hacia el lado amarillo de la bandeja |
| | Bandeja tipo «A» | Cartas normalizadas cliente masivo | Para CTA de: Devuelto carta (cliente xxxxx) | Encarado hacia el lado amarillo de la bandeja |
| Publicorreo normalizado cliente masivo | | Para CTA de: Devuelto Publicorreo (cliente xxxxx) | | |
| Ordinario no normalizado | Bandeja tipo «B» | Envíos no normalizados + correspondencia internacional | Para CTA de: Devuelto no normalizado/ internacional | Líneas básica y económica + Correspondencia internacional separada y engomada |
| | Bandeja tipo «B» | Cartas no normalizadas cliente masivo | Para CTA de: Devuelto carta (cliente xxxxx) | Envíos encarados |
| Publicorreo no normalizado cliente masivo | | Para CTA de: Devuelto Publicorreo (cliente xxxxx) | | |
| Ordinario con código «OB» | Bandeja tipo «A», «B» o «C» según volumen | Envíos ordinarios grabados con servicio de gestión de devoluciones | Para CCPC de: Devuelto de grabado (cliente xxxxx) | Envíos encarados |
| Ordinario mal encaminado o reexpedido | Bandeja tipo «A», «B» o «C» según volumen | Todo tipo de productos registrados mal encaminados | Para CTA de: Mal encaminado/ reexpedido | No se hace distinción de productos ni de formatos |
| Productos registrados | Bandeja tipo «A», «B» o «C» según volumen | Todo tipo de productos registrados devueltos | Para CTA/CCPPC de Devuelto registrados | No se hace distinción de productos registrados |
| | | Despacho de productos SICER | | Los productos SICER, junto con los A.R. van al CCPC |
| Productos registrados mal encaminados | Bandeja tipo «A», «B» o «C» según volumen | Todo tipo de productos registrados mal encaminados | Para CTA de: Mal encaminado/ registrados | No se hace distinción de productos registrados |
| Certificados o notificaciones (no SICER) y avisos de recibo | Bandeja tipo «A» o «B» | Certificados y notificaciones no SICER y avisos de recibo | Para CTA de: Devuelto certificados | Los A.R. de clientes locales se encaminan a la unidad que corresponda la entrega |

9.6.3. Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones

Como parte de las tareas diarias del jefe de unidad, está la comprobación de si existen tareas pendientes en los servicios de reenvío y buzón de vacaciones. Como ayuda, si existe alguna tarea pendiente, se activará la alarma de la unidad (bandera roja en la esquina superior derecha de SGIE).

Asignar sección en SGIE

Cuando se reciba un nuevo servicio, lo primero que se debe hacer es asignarle la sección correspondiente a la dirección indicada en los detalles, marcando el servicio correspondiente y pulsando el botón «Asignar Sección».



Entregar al personal de reparto los impresos y los sobres de reenvío

Una vez preparado por el responsable de la unidad, se entregará al personal de reparto el material necesario para poner en funcionamiento el servicio:

- **Para el reenvío postal:**

- Testigo de reenvío naranja con el detalle del servicio y etiqueta redonda de alerta.
- Sobres de reenvío vacíos para introducir envíos ordinarios.
- Etiquetas del servicio para adherir a los sobres de reenvío y a los productos registrados.

- **Para el buzón de vacaciones:**

- Sobre colector del buzón de vacaciones con la etiqueta adherida.



Ensobrar los envíos y encaminar

El personal de reparto, una vez comprobados los envíos ordinarios a gestionar, los ensobrará en su correspondiente sobre de reenvío, adhiriendo la etiqueta del servicio y marcando el sobre con el sello de fechas de la unidad. Hay que poner especial cuidado en incluir solo los envíos incluidos en el servicio (especial atención en no introducir destinatarios no incluidos en el servicio). Si algún envío excediera el tamaño del sobre de reenvío, se etiquetará individualmente y se sellará, cursándolo junto con el sobre de reenvío.

Para los productos registrados, hay que asegurarse de:

1. Incluir solo los destinatarios incluidos en el detalle.
2. No tramitar los productos excluidos de este servicio, como son giros, productos telegráficos, paquetería y certificados con AR y PEE en reenvíos internacionales y notificaciones cuyo contrato especifique esta exclusión.

Poner etiqueta, liquidar en SGIE/PDA y encaminar

Los envíos registrados que se vayan a tramitar deberán ser grabados en SGIE a reparto junto con los demás envíos del día. Deberá colocárseles la etiqueta del servicio de reenvío tapando la dirección impresa en el anverso, pero dejando visible el nombre del destinatario. Los envíos deberán liquidarse en PDA/SGIE con el resultado «Petición de reexpedición» y tramitarlos adecuadamente según el destino del reenvío.

Buzón de vacaciones-envíos ordinarios

Se introducirán los envíos destinados al buzón de vacaciones en un sobre colector.

Buzón de vacaciones-envíos registrados

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



Se dirá a qué cliente corresponde.

Los envíos con esta liquidación se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confecciona manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al Buzón de vacaciones. El envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado.

Los envíos se respaldarán como «Ausente-Buzón de vacaciones».

Buzón de vacaciones-carta ordinaria urgente y aviso de servicio

Introducir envíos en sobre colector

Se procede de igual forma que con los envíos registrados, la única diferencia es que estos envíos no tendrán el tratamiento de Avisado, sino que se introducen en el sobre colector que se envía al buzón de vacaciones. Es decir, la carta urgente ordinaria y el aviso de servicio que se liquidan como buzón de vacaciones y se introducen en el sobre colector no se pasan a lista.

Buzón de vacaciones notificaciones

Para cumplir correctamente con el proceso de notificación, es necesario cumplimentar los dos intentos de entrega correspondientes. Por lo tanto, las notificaciones dirigidas a un destinatario que haya contratado un buzón de vacaciones se deberán liquidar en primer intento como «Ausentes», sin necesidad de salir a reparto, pero completando correctamente el aviso con toda la información necesaria.

| TIPO DE ENVÍO | LIQUIDACIÓN | TRATAMIENTO |
|---|---|--|
| Ordinario | No aplica | Se enviará diariamente (o cuando reciba envíos) a la oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato los envíos destinados al buzón de vacaciones en un sobre colector que irá etiquetado con el código del buzón. |
| Registrado | Liquidación > Liquidación envíos reparto > Buzón de vacaciones | Los envíos con esta liquidación se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confeccionará manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al buzón de vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado y se mandará en el despacho con el resto de avisados). |
| Carta ordinaria urgente y aviso de servicio | Liquidación > Liquidación envíos reparto > Buzón de vacaciones | La carta urgente ordinaria y el aviso de servicio que se liquidan como «Buzón de vacaciones» y se introducen en el sobre colector no se pasan a lista. |
| Notificaciones | Primer intento: Ausente Segundo intento: Se liquidará el envío con el motivo «Buzón de vacaciones», teniendo especial atención con cumplir con los requisitos de liquidación del segundo intento (para notificaciones judiciales durante las 72 horas siguientes y con una hora de diferencia, para las notificaciones administrativas durante las 72 horas siguientes y con tres horas de diferencia) | Los envíos con esta liquidación se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confeccionará manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al buzón de vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado y se mandará en el despacho con el resto de avisados. |

Para dar cumplimiento a los requerimientos legales, el segundo intento se realizará en fecha y hora que cumpla con las características propias de cada tipo de notificación, se liquidarán con el motivo «Buzón de vacaciones», como el resto de certificados dirigidos a la dirección del buzón, y se pasará a lista. El aviso se dirigirá al buzón de vacaciones.

Si se intenta liquidar una notificación como «Buzón de vacaciones» en el primer intento, esta queda como depósito en unidad. No pasa a lista.

Las notificaciones con acuerdo especial tendrán un tratamiento similar, deben tener siempre un primer intento como ausente. Si son de tercer intento en turno de tarde, tendrán también un segundo intento como «Ausente» y pasarán a la USE, que las liquidará como

«Buzón de vacaciones». Si son de depósito en buzón, se liquidarán como «Ausente» en primer intento, como «Buzón de vacaciones» en segundo y cuando vuelvan a reparto se cumplimentará y separará el AR y el envío se encaminará al buzón de vacaciones junto a los envíos ordinarios.

El turno de mañana liquida ausente desde SGIE a primera hora (no hay que sacar la notificación a reparto ya que tiene contratado el buzón de vacaciones), respalda como ausente, envía separado el envío a la concentradora (en un sobre, bolsa...) indicando liquidar como buzón de vacaciones (teniendo muy en cuenta la normativa sobre los plazos de entrega en día y hora).

La unidad concentradora liquidará el segundo intento del envío desde SGIE como buzón de vacaciones (la PDA no tiene esta clave porque el envío no saldrá a reparto, se liquida directamente desde SGIE), respaldará el envío como «Ausente-Buzón de vacaciones» y lo mandará a la lista correspondiente.

El aviso sigue su curso actual, impresión en la unidad de origen y al buzón de vacaciones. La concentradora no necesita conocer los buzones de vacaciones.

Leer en SGIE despacho dirigido a la oficina de referencia

Al sobre colector, al que se le han incluido los envíos ordinarios, los avisos de llegada, las cartas urgentes ordinarias, los avisos de servicio y las notificaciones con acuerdo especial de depósito en buzón, se le adhiere la etiqueta del buzón de vacaciones y se lee en SGIE un despacho dirigido a la oficina de referencia.

El sobre colector irá etiquetado con el código del buzón, un número de envío (en el cual quedará reflejado el número de orden secuencial de los enviados por la UR a la oficina de referencia). El número secuencial se genera en la unidad de reparto al imprimir las etiquetas, estará compuesto por tres dígitos: el primero de ellos será un 0 si la unidad es una URO, y por un 1, si la unidad es una USE. También figurará en la etiqueta el código de red y la denominación de la oficina.

9.6.4. Seguimiento de campañas

Desde hace algún tiempo, nuestros clientes de Publicorreo y Publibuzón reclaman una herramienta que les permita hacer un seguimiento de sus campañas, y dicha herramienta es la que presentamos a continuación.

Cuando un cliente entregue una campaña, desde las distintas unidades se grabarán diariamente los envíos recibidos y los envíos distribuidos, la información le llegará al cliente diariamente y estará debidamente informado del proceso completo de entrega.

Lo primero es situar la herramienta en nuestro SGIE: bajo el epígrafe «Publicorreo», se encontrará la herramienta «Seguimiento de campañas».



Desde aquí se accederá a la siguiente pantalla donde se podrán observar todas las campañas que tiene esta unidad. Con arreglo a distintos criterios, como estado, código, nombre, cliente, fecha de inicio o fecha de finalización, se podrá realizar la búsqueda de cualquier campaña.



Es importante el desplegable «estado», en el que aparecen las tres formas básicas en las que pueden encontrarse las campañas: Nuevas, Abiertas y Cerradas.

N-Nuevas

Una campaña nueva es aquella que el cliente anuncia, pero para la que todavía no ha presentado físicamente los envíos en los centros de admisión.

A-Abiertas

Una campaña abierta es aquella que ya está activa, el cliente ha depositado sus envíos y ya están en el circuito de Correos; por tanto, pueden llegar a las unidades en cualquier momento.

C-Cerradas

Por último, campaña cerrada es aquella que, transcurrido el plazo estipulado, 15 días, se da por cerrada después de haberse trabajado durante ese plazo de tiempo.

Para poder grabar datos de una campaña, se deberá marcar la campaña sobre la que se desee trabajar, y después pulsar la pestaña «Ver»:

TEC DESARROLLO - ACTEC

USUARIO: [] UNIDAD: 2834696 - MADRID UR 23

FECHA: 19/04/2016-398 v4.0.4.5

Publico: >> Gestión de campañas

Detalle de Campaña

Campaña: T44440T00000000001867H Fec.Primer Dep: 18/04/16
 Cliente: ORGANISMO AUTONOMO DE GESTION Y RECAUDACION Fec Ini: 18/04/16 Peso(gr): 4
 Descripción: PRUEBA EDU 13/04/2016 Fec Fin: 03/05/16 Estado: Activa

| CP | Previstos | UR Fec Recep | Recibidos | Pdtes.recibir | % Rec | Distribuidos | % Dist- prev | % Dist- recib |
|-----|-----------|--------------|-----------|---------------|-------|--------------|-----------------|------------------|
| [] | 100 | | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fecha Recepción CP R Distribuidos

No existen datos para los criterios de búsqueda introducidos

Volver Completar Cartería Alta recepción Alta distribución Modificar

Mensaje de página web

Tiene códigos postales sin informar: 20023

Aceptar

Pulsando aquí, podrá verse y descargarse la imagen de los envíos a los que haya que hacer seguimiento.

Cuando haya una campaña abierta, se deberá avisar a los encargados de realizar la apertura para que estén atentos a la llegada de los envíos; gracias a la imagen podrán localizar los envíos y comprobar la cantidad recibida.

NOTA. La cantidad de envíos recibidos se calcularán según los modelos estandarizados de contabilización de envíos para SGIE, nunca contando los envíos uno a uno.

En la parte inferior de la pantalla existen varias pestañas, que se explican a continuación:



1. Alta recepción

Aquí se deberá grabar, todos los días, el número de envíos que llegan a la unidad, prestando especial atención a la fecha que ofrece el sistema:



Desde el momento en que la campaña está abierta, se debe comenzar a realizar la grabación de datos, aunque la cantidad a grabar sea cero, y se deberán grabar todos los días, hasta que se cierre la campaña.

ATENCIÓN. Se deberá grabar todos los días, aunque la cantidad a grabar sea cero.

2. Alta distribución

Aquí se debe grabar todos los días el número de envíos que saque a reparto la unidad, prestando mucha atención a la fecha que ofrece el sistema.

Desde el momento en que la campaña está abierta, debe comenzar a realizarse la grabación de datos, aunque la cantidad a grabar sea cero, y se deberán grabar todos los días, hasta que se cierre la campaña.

3. Modificar

Si se hubiera cometido algún error, es posible rectificar con esta pestaña, tanto en «Alta recepción» como en «Alta distribución».

NOTA. Se deberá grabar todos los días, y aunque se hayan recibido todos los envíos, para poder grabar en «Alta distribución» deberá estar también grabado en «Alta recepción», aunque la cantidad a grabar sea cero.

Como ejemplo, si el día 1 del mes se reciben todos los envíos de la campaña, por ejemplo 1.000 envíos, se grabará en «Alta en recepción» 1.000, y en «Alta en distribución» 500 envíos. Al día siguiente, antes de grabar en «Alta en distribución», se deberá grabar en «Alta en recepción» aunque la cantidad sea cero.

| CP | Previstos | UR Fec Recep | Recibidos | Pdtes.recibir | % Rec | Distribuidos | % Dist- prev | % Dist- recib |
|-------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------|--------------|-----------------|------------------|
| 28023 | 100 | 19/04/16 | 20 | 80 | 20 | 8 | 8 | 40 |

| Fecha Recepción | CP | Recibidos | Fecha Distribución | CP | Distribuidos |
|-----------------|-------|-----------|--------------------|-------|--------------|
| 19/04/2016 | 28023 | 20 | 19/04/2016 | 28023 | 8 |

Una vez marcada la anotación que se desee modificar, se pulsará la pestaña «Modificar» y aparecerá una pantalla como las anteriores de «Alta recepción» o de «Alta distribución», según el apunte que se quiera modificar.

NOTA. Existe un plazo de rectificación de 4 días, tras cada anotación, sea cual sea la anotación, bien alta recepción o bien alta distribución.

NOTA. En el momento de realizar modificaciones se deberá tener en cuenta que pueden aparecer paradojas que el sistema no admita, por ejemplo, que se intente distribuir más envíos de los admitidos.

9.6.5. Gestión de envíos estacionados

Determinados envíos tienen contratado un servicio de alto valor añadido que permite al remitente la gestión individualizada de aquellas incidencias que se pueden presentar, antes o después del reparto domiciliario, y que impiden la entrega al destinatario.

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



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

El almacén de estacionados de SGIE es específico y está diferenciado de los otros que ya pudiera tener la unidad para envíos en depósito o, en el caso de las oficinas mixtas, para envíos pendientes de entrega en oficina o lista. En las oficinas mixtas deben existir dos almacenes de estacionados diferenciados: uno para envíos gestionados en reparto y otro para los de entrega en oficina.



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

Únicamente se estacionarán, y por lo tanto se gestionan como tal en SGIE, los productos que tengan contratado este valor (actualmente, paquete estándar PQ, Paq Premium PK y Paq Ligero PH).

En los servicios rurales todo el proceso de estacionado se realizará por la unidad SGIE que los concentre.

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

1. Previas a la realización del primer intento de entrega. La unidad informa a SGIE manualmente de que el envío inicia su estacionamiento, ya que el sistema no puede identificar la incidencia que lo provoca:

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

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

- Dirección incorrecta.
- Desconocido.
- Fallecido.
- Rehusado.
- Nadie se hace cargo.



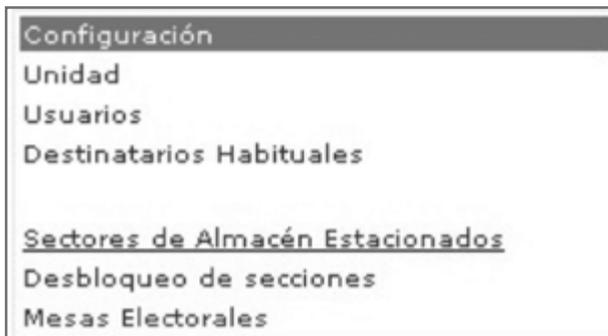
Cada envío únicamente se podrá estacionar una sola vez.

A) Configuración del almacén de estacionados

La unidad, antes de poder comenzar a gestionar sus envíos estacionados en SGIE, debe configurar el almacén específico que dispone para este fin. La configuración del almacén únicamente exige la creación de sectores. El sector es un espacio dentro del almacén donde se ubican envíos: por estanterías, por baldas, por tamaño, etc. La creación de sectores, cuando la unidad maneja muchos envíos, agiliza la localización de los mismos y optimiza la gestión.

Las unidades que no cuenten con un número importante de envíos deben crear en SGIE únicamente un sector, ya que es necesario disponer al menos de uno.

En SGIE, para la creación de sectores en el almacén de estacionados se accede a través de punto de menú del módulo «Configuración» llamado «Sectores de almacén estacionados».



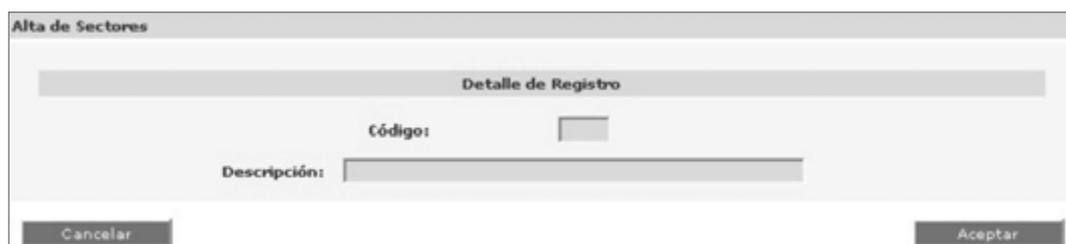
Acceso menú sectores almacén.

Primero aparece una la pantalla con la relación de sectores ya existentes:



Pantalla índice de sectores del almacén de estacionados.

Desde esta pantalla se pueden crear, modificar o eliminar sectores mediante los botones que figuran al pie de la misma. Pulsando el botón «Agregar» se configuran los nuevos sectores asignándoles un código alfanumérico de cuatro caracteres y una descripción:

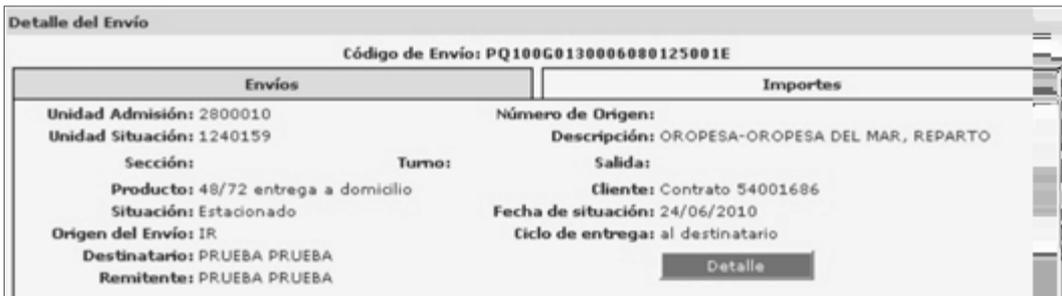


Pantalla para configurar nuevos sectores de almacén de estacionados.

B. Proceso de estacionado

Un envío puede iniciar su ciclo de estacionado en uno de los siguientes momentos, dependiendo de cuándo se detecte la incidencia que impide su entrega:

1. Antes de realizarse su primer intento de entrega.
2. Una vez realizado el último intento de entrega a domicilio. El propio SGIE, después de la liquidación, dejará el envío en situación de «Pendiente de estacionar», aunque sin informar al remitente hasta que no se dé de alta en el almacén de estacionados de la unidad.



Pantalla con detalle de envío en situación de estacionado.

Para la gestión en SGIE de los envíos estacionados se accede a través del punto de menú del módulo «Liquidación» llamado «Gestión estacionados».

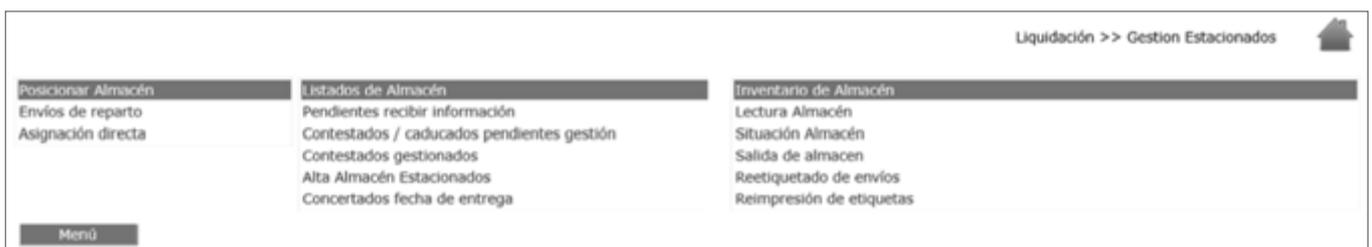


Acceso menú estacionados.

Si la unidad tuviese alguna tarea pendiente relativa a envíos estacionados, en la parte superior derecha de SGIE aparece una bandera en color rojo, al pinchar sobre ella indicará si existe alguna alerta referida a estacionados.



A continuación se despliega un segundo nivel de funcionalidades agrupadas en tres bloques: altas de envíos en el almacén de estacionados («Posicionar almacén»), informes de gestión («Listados de almacén») y herramientas de control y salida del almacén («Inventario de almacén»).



Acceso submenú estacionados.

| TABLA DE PROCESOS EN SGIE ASOCIADOS A ENVÍOS ESTACIONADOS | | |
|---|---|---|
| Proceso | Menú SGIE | Comentario |
| 1. Alta en unidad de reparto | Entrada /Alta en unidad | Necesariamente se deben dar de alta siempre en la unidad. |
| 2. Reparto habitual (Si el envío presentase rotura, falta de contenido, falta de datos, falta importes o se concertase su entrega con el destinatario se debe pasar al punto 3.2.) | Entrada /Asignar a sección Liquidación /Liquidación sección /Liquidación Envíos | Solo se debe estacionar si el reparto se liquida como dirección incorrecta, desconocido, fallecido, rehusado o nadie se hace cargo. |
| 3. Alta Almacén estacionados 3.1. Procedente reparto habitual | Gestión estacionados /Posicionar almacén /Envíos de reparto | Para dar alta en almacén los envíos con incidencia en reparto habitual. |
| 3.2. Asignación directa (solo si no se realiza reparto habitual) | Gestión estacionados /Posicionar almacén /Asignación directa | Para dar alta en almacén los envíos con incidencia previa al reparto o envíos con entrega concertada. |
| 4. Salida almacén estacionados | Gestión estacionados /Inventario de almacén /Salida de almacén | Para dar salida del almacén los envíos una vez que se tienen instrucciones del remitente, caduca o llega la fecha de entrega concertada. |
| 5. Gestión almacén estacionados 5.1. Pendientes recibir información | Gestión estacionados /Listado de almacén /Pendientes recibir información | Informe de los envíos aún pendientes de recibir instrucciones del remitente. Se debe esperar. |
| 5.2. Pendientes gestión | Gestión estacionados /Listado de almacén /Contestados-caducados pendientes gestión | Informe de los envíos con instrucciones del remitente o caducados. Se deben dar salida inmediata del almacén y ejecutar instrucciones. |
| 5.3. Gestionados | Gestión estacionados /Listado de almacén /Contestados gestionados | Informe de los envíos salidos del almacén, pero pendientes de trabajar por la unidad. Se deben poner en reparto o devolver en despacho según proceda. |
| 5.4. Inventario almacén | Gestión estacionados /Inventario de almacén /Lectura almacén | Herramienta para inventariar los envíos dados de alta en cada momento en el almacén. |

Alta en almacén de estacionados

Primero es necesario dar de alta manualmente en SGIE en el almacén de estacionados todos los envíos con este valor añadido que han tenido una incidencia que no permita su entrega al destinatario. Esta incidencia se ha podido producir antes del reparto domiciliario (rotura...) o durante el mismo reparto (dirección incorrecta, desconocido...). En el primer caso se dará de alta mediante el punto de menú «Asignación directa» y en el segundo pulsando «Envíos de reparto»:



Acceso Alta en Almacén.



Los envíos nunca quedan dados de alta automáticamente en el almacén de estacionados de la unidad, es necesario darlos de alta manualmente mediante la lectura de su código de barras. En el momento en que se da de alta el envío en el almacén de estacionados, se informa al remitente de la causa que impide la entrega (excepto en el caso de las entregas concertadas) y cuando el envío queda en situación de «Estacionado». Por lo tanto, es importantísimo que se den de alta los envíos en el almacén de estacionados lo antes posible para poder recibir las indicaciones del remitente sobre cómo proceder.

Alta de envíos con incidencia previa al reparto (asignación directa)

Mediante esta opción se estacionan y dan de alta en el almacén, simultáneamente, los envíos que se encuentren en una de las siguientes circunstancias:

- Alta en Unidad de Reparto.
- Depósito por ausente.
- Sin información en SGIE.

Para realizar el alta se lee el código de barras, se asigna un sector del almacén y se selecciona la causa o incidencia que impide el reparto.

En caso de seleccionar como causa «Entrega concertada» se debe cumplimentar también la fecha acordada con el destinatario para el intento de entrega y el turno que lo realizará. Una vez asignada fecha y turno ya no se podrá variar. Únicamente se podrá concertar una fecha dentro de los cinco días naturales siguientes.

Envíos con incidencia en reparto (envíos de reparto)

Mediante esta opción únicamente se pueden dar de alta en el almacén de estacionados los envíos para los que se ha realizado y liquidado previamente el último intento de entrega domiciliaria comprometido o, también, los que no tengan información en SGIE.

Para realizar el alta se lee el código de barras y se le asigna un sector de almacén.



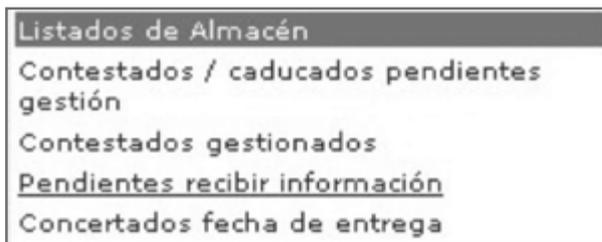
Pulsando el botón «Envíos pendientes de posicionar en Almacén», se mostrarán todos los envíos estacionados de la unidad a los que se han realizado y liquidado sus intentos de entrega domiciliar y que aún están pendientes de dar de alta en el almacén de estacionados.

Los envíos se deben dar de alta en el almacén de estacionados lo antes posible para informar de su situación al remitente y poder recibir sus instrucciones.

Gestión del almacén

Una vez que los envíos se han dado de alta en SGIE en el almacén de estacionados, quedan en un primer estado de pendientes de recibir información. El remitente ya ha sido informado de que su envío no ha podido ser entregado y la unidad debe permanecer a la espera de recibir instrucciones sobre cómo proceder con los mismos.

Para consultar los envíos que aún se encuentran en este estado, se solicitará un informe en el punto de menú «Pendientes recibir información»:



Acceso menú consulta envíos sin información del remitente.

Se accederá a una pantalla donde se muestran los envíos pendientes de recibir información del remitente. Se pueden imprimir informes ordenados por su ubicación en los sectores del almacén (botón «Imprimir por ubicación») o por fecha de estacionado (botón «Imprimir por fecha»). Si en estos informes solo se quiere mostrar algunos envíos concretos, antes de pulsar el correspondiente botón, se seleccionarán marcando el *check* que figura a su derecha.

| Listados de control - Pendientes recibir información | | | | |
|--|---------------------------|---------|-----------|--------------------------|
| Código de Envío | Producto | Detalle | Ubicación | |
| PQ10021100000150133003S | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | | <input type="checkbox"/> |
| PQ10019900000060135033F | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | | <input type="checkbox"/> |
| PQ10019900000060135011F | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | | <input type="checkbox"/> |
| PQ10010400000910147014G | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | | <input type="checkbox"/> |
| PQ10000000000120122222D | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | | <input type="checkbox"/> |

Volver Imprimir por ubicación Imprimir por fecha

Cuando el remitente contesta a la solicitud de instrucciones sobre cómo proceder con cada envío, o bien ya han transcurrido cinco días hábiles completos sin haberlas recibido, estos cambiarán a un segundo estado de pendientes de gestión.



La unidad debe dar salida del almacén de estacionados a estos envíos lo antes posible para poder ejecutar las instrucciones dadas por el remitente.

Para consultar los envíos que se encuentran en este estado, se solicitará un informe en el punto de menú «Contestados/Caducados pendientes gestión»:

| Listados de Almacén |
|---|
| <u>Contestados / caducados pendientes gestión</u> |
| Contestados gestionados |
| Pendientes recibir información |
| Concertados fecha de entrega |

Acceso menú consulta envíos contestados por el remitente o caducados.

Se accederá a una pantalla donde se relacionan los envíos agrupados según lo que procede realizar por la unidad: realizar un nuevo intento de entrega o devolver. Por defecto, se mostrarán los primeros. Para seleccionar los envíos incluidos en uno de estos dos grupos, se marcará el correspondiente *check* que figura en la cabecera del informe y se pulsará el botón «Mostrar»:

Envíos pendientes de entrega Envíos pendientes de devolución Mostrar

1. Envíos pendientes de entrega. Aquellos envíos para los que el remitente ha solicitado que se realice un nuevo intento de entrega. El nuevo intento solicitado puede implicar que la unidad deba modificar cualquiera de los datos básicos del envío: destinatario, dirección, importes, etc.

Si el remitente ha concertado directamente con el destinatario la fecha y turno para el nuevo intento de entrega, aparecerán en el campo «Fecha próximo intento» y «Turno» respectivamente. Las fechas aquí indicadas deben ser respetadas por la unidad ya que el destinatario está a la espera. Si estos campos figurasen en blanco se deberá realizar el intento de entrega en el próximo reparto.

Listados de control - Contestados / caducados pendientes gestión

Envíos pendientes de entrega Envíos pendientes de devolución Mostrar

| Código de Envío | Producto | Detalle | Fecha Próximo Intento | Turno Próximo | Ubicación |
|-------------------------|---------------------------|---------|-----------------------|---------------|--------------------------|
| PQ00010200009050128120W | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | | | <input type="checkbox"/> |
| PQ00010200007050128001K | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | | | <input type="checkbox"/> |

Volver Imprimir por ubicación Imprimir por fecha

2. Envíos pendientes de devolución. Son los envíos para los que el remitente ha solicitado su devolución a origen. En el anverso del envío se deben trazar dos líneas diagonales sobre los datos del destinatario y consignar la palabra devuelto.

 No se debe escribir ni dañar ninguno de los dos códigos que figuran en la etiqueta ya que son necesarios para facturar y realizar la devolución al remitente.

Listados de control - Contestados / caducados pendientes gestión

Envíos pendientes de entrega Envíos pendientes de devolución Mostrar

| Código de Envío | Producto | Detalle | Ubicación |
|-------------------------|--|---------|--------------------------|
| PQ10019900000060135011F | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | <input type="checkbox"/> |
| PQ10010400000910147014G | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | <input type="checkbox"/> |
| PQ10201020102010201022E | 48/72 entrega ofic. referencia (no domiciliaria) | Detalle | <input type="checkbox"/> |

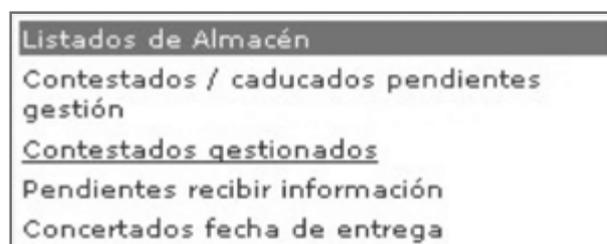
Volver Imprimir por ubicación Imprimir por fecha

Cuando la unidad haya dado salida a los envíos del almacén de estacionados, pasarán a un tercer estado de gestionados, que indica que los envíos han salido del almacén de estacionados y que ya solo están a la espera de ser puestos en reparto (nuevo intento de entrega) o incluidos en un despacho. Los envíos desaparecerán de este estado cuando se hayan asignado a sección o hayan sido incluidos en un despacho.



Solo cuando los envíos desaparezcan de este informe se considera finalizado su ciclo de estacionado.

Para consultar los envíos que se encuentran en este estado, se solicitará un informe en el punto de menú «Contestados gestionados»:



Acceso menú consulta envíos salidos almacén.

Aparecerán en pantalla los envíos que se han sacado del almacén de estacionados agrupados según la acción que deba realizar la unidad: nuevo intento de entrega o salida de la unidad. Por defecto se mostrarán los primeros. Para seleccionar los envíos incluidos en uno de estos dos grupos se marcará el correspondiente *check* que figura en la cabecera del informe y se pulsará el botón «Mostrar»:

1. Envíos pendientes de entrega. Envíos que ya han salido del almacén de estacionados, pero que aún están pendientes de ser asignados a sección para proceder a un nuevo intento de entrega domiciliario. El remitente ha podido modificar alguno, o todos, de los datos originales del envío (destinatario, domicilio, importes, etc.).

| Código de Envío | Producto | Detalle | Fecha Próximo Intento | Turno Próximo | Ubicación |
|-------------------------|---------------------------|---------|-----------------------|---------------|--------------------------|
| PQ0E750000000280120001H | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | | | <input type="checkbox"/> |

2. Envíos pendientes de despacho. Envíos que ya han salido del almacén de estacionados pero que aún están pendientes de ser incluidos en un despacho.

Listados de control - Contestados gestionados

Envíos pendientes de entrega Envíos pendientes de despacho **Mostrar**

| Código de Envío | Producto | Detalle | Ubicación |
|-------------------------|---------------------------|----------------|--------------------------|
| PQ10021100000150133003S | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | <input type="checkbox"/> |
| PQ10019900000060135033F | 48/72 entrega a domicilio | Detalle | <input type="checkbox"/> |

Volver **Imprimir por ubicación** **Imprimir por fecha**

Los envíos que hayan sido dados de alta en el almacén de estacionados directamente, sin intentos previos de entrega domiciliaria, y mediante la causa de entrega concertada se podrán consultar mediante el punto de menú «Concertados fecha de entrega»:

Listados de Almacén

- Contestados / caducados pendientes gestión
- Contestados gestionados
- Pendientes recibir información
- Concertados fecha de entrega**

Acceso menú consulta envíos con fecha concertada.

Aparecerán en pantalla la relación de envíos que se encuentran pendientes de realizar, el intento de entrega previamente concertado con el destinatario.

Listados de control - Concertados fecha de entrega

Mostrar envíos con fecha de entrega concertada: **Mostrar**

| Código de Envío | Producto | Detalle | Destinatario | Causa | Fecha Estacionado | Ubicación |
|--|----------|---------|--------------|-------|-------------------|-----------|
| No existen datos para los criterios de búsqueda introducidos | | | | | | |

Volver **Imprimir por ubicación** **Imprimir por fecha**



La unidad debe dar salida del almacén de estacionados a estos envíos una vez llegada la fecha concertada, desapareciendo de este informe en el momento en que se asigna a sección y finalizando así su ciclo de estacionado.

Salida del almacén

A los envíos dados de alta en el almacén de estacionados, una vez están en estado de pendientes de gestión, o bien llegado el día de su fecha concertada de entrega, se les debe dar salida inmediata del almacén.

La salida del almacén de estacionados se realiza mediante el punto de menú del módulo «Inventario de almacén» llamado «Salida almacén».



Acceso menú salida de almacén.

Aparecerá una pantalla donde únicamente es necesario realizar la lectura del código de barras del envío.

The image shows a screen titled 'Salida del almacén' with a section for 'Envío'. It contains a 'Código de Envío:' label followed by a text input field. At the bottom, there are two buttons: 'Volver' on the left and 'Salida del almacén' on the right.

A continuación emergerá una ventana con los nuevos datos del envío y la acción que el remitente solicite realizar.

The image shows a detailed 'Salida del almacén' screen. It is divided into several sections:

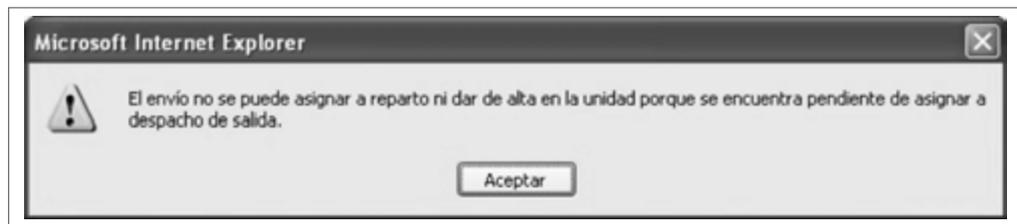
- Envío:** 'Código de Envío:' with value 'PQ1001990000060195023F' and 'Valores Añadidos:'.
- Destinatario:** 'Nombre Y Apellidos:' 'JUAN LOPEZ PEREZ', 'Dirección:' 'CALLE DE LAS GUAGUAS DE STA. CRUZ DE TENERIFE 9', 'Número:' and 'Piso:' fields, 'Localidad:' 'LAS PALMAS DE GRAN CANARI', 'Código Postal:' '35001'.
- Remitente:** 'Nombre Y Apellidos:' 'EMPRESA PAQUETES S.L. MARKETING', 'Dirección:' 'PZ DEL COLEGIO DE SANTA CRUZ DE TODOS LOS SANTOS ANGEL', 'Número:' and 'Piso:' fields, 'Localidad:' 'VALLADOLID DE CASTILLAXXX', 'Código Postal:' '47002'.
- Resultado:** 'Resultado:' 'Estacionado pendiente gestión', 'Acción:' 'Devolver', and 'Observaciones:'.

 At the bottom, there are 'Cancelar' and 'Salida del almacén' buttons.

Una vez pulsado el botón «Salida del almacén», según las instrucciones dadas por el remitente se advertirá a la unidad de uno de los dos posibles destinos que debe dar a cada envío:



A partir de este instante SGIE supervisará que la unidad realiza con cada envío únicamente las tareas que el remitente ha solicitado. De este modo, por ejemplo, si se tratase de volver a poner en reparto un envío para el que el remitente ha solicitado su devolución, SGIE lo impedirá:



Inventario de almacén

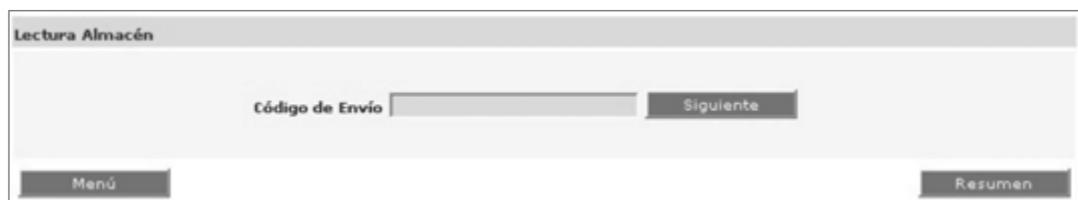
Con el fin de ayudar a la unidad en la gestión de su almacén de estacionados, SGIE cuenta con una herramienta de inventario que permite localizar las diferencias que pudiera haber entre el número de envíos físicos y los que figuran en el sistema. Esta funcionalidad es especialmente útil cuando la unidad tiene un número importante de envíos en este almacén.

Para iniciar el inventario de envíos localizados en el almacén de estacionados se debe acceder al punto de menú del módulo «Inventario de almacén» llamado «Lectura almacén».



Acceso menú inventario de almacén.

Aparecerá una pantalla donde se debe realizar la lectura de todos los envíos que se encuentren físicamente en el almacén de estacionados de la unidad.



En cualquier momento se podrá pulsar el botón «Resumen» para mostrar los envíos que en ese instante figuren como dados de alta en SGIE y aún estén pendientes de confirmar que efectivamente se encuentran físicamente en el almacén de estacionados de la unidad:



Si se realiza la lectura de un envío que para SGIE no figura en el almacén de estacionados, se informará de esta circunstancia:



En cualquier momento, y sin necesidad de realizar previamente un inventario, se podrá obtener un resumen de la situación actual del almacén de estacionados de la unidad mediante el punto de menú del módulo «Inventario de almacén» llamado «Situación almacén».



Acceso menú consulta situación almacén.

Aparecerá en pantalla un resumen del estado en que se encuentran los envíos dados de alta en el almacén:

| Situación Almacén | |
|--|---|
| Número total de envíos en almacén estacionados | 54 |
| Número de envíos pendientes de gestión | 48 |
| Número de envíos contestados y gestionados | 1 |
| Número de envíos pendientes de recibir información | 5 |
| Entrega Concertada: | |
| Fecha concertada | 25/06/2010 26/06/2010 28/06/2010 29/06/2010 30/06/2010 |
| Núm. de envíos | 0 0 0 0 0 |

Volver

Pulsando sobre los números de envío de cada epígrafe, se accederá al detalle de los envíos que se encuentren en dicha situación.

9.7. Tipos de servicios rurales

Se puede clasificar a los servicios rurales en función de varios criterios, pero primero hay que diferenciar dos grandes grupos. Se dividen en:

1. Enlaces rurales: puesto de reparto que atiende principalmente localidades de ámbito rural (en la actualidad se intenta no hacer distinción entre zona de reparto urbana y rural porque se mezclan).

Pueden concentrar en una unidad o no. Pueden prestar o no funciones de atención al público durante su reparto en local o punto de encuentro. Pueden servir de enlace para otros servicios rurales (hacer llegar el correo a rurales diferidos).

2. Oficinas auxiliares: se diferencian de los anteriores fundamentalmente en tres cosas:

- No concentran en la unidad principal. Reciben el correo a través de un enlace rural o de la conducción.
- Todos ellos atienden unas horas de oficina durante su reparto en un local, bien sea aportado por el rural, cedido por el ayuntamiento (u otra institución) o alquilado por Correos.
- En el caso de servicios motorizados es Correos quien aporta el vehículo que utilizan.

Hoy en día, todos los servicios rurales han de atender al público «al paso» durante toda su jornada laboral para Admisión y Venta de servicios a través de la PDA, independientemente de que tengan asignada atención al público al puesto o no.



Según el puesto que se ocupe, el contrato puede exigir la aportación de los medios que se requieran para el desempeño de sus funciones (vehículo, local para prestar la atención al público, etc.).

9.7.1. Según el medio de locomoción que utilicen

- **Automóvil (AU):** son los puestos más numerosos.
- **Motocicleta (MO).**
- **Ciclomotor (CI):** puestos que utilizan un vehículo de motor con una potencia y velocidad inferior a una moto. Su cilindrada es menor de 50 cc.
- **Bicicleta (BI):** tienden a desaparecer con el tiempo.
- **A pie (PI).**

9.7.2. Según dónde realicen su inicio de jornada

Los servicios rurales pueden iniciar su jornada laboral en una unidad de distribución (o mixta) o no, es decir, iniciarla en otro punto y que otro servicio rural o una conducción les haga llegar diariamente el correo a repartir. Así podemos distinguir entre:

- **Rurales concentrados:** aquellos que inician y terminan su jornada laboral en una unidad y colaboran en las tareas generales de la misma.
- **Rurales diferidos:** aquellos que no concentran en una unidad.

9.7.3. Según aporten o no vehículo los puestos motorizados

Según el puesto que ocupen, un contrato de servicio rural puede exigir la aportación de vehículo para el reparto o no, siendo Correos quien lo facilitaría en este último caso.

En el caso de tener que aportarlo, se abonaría el aporte de vehículo y kilometraje diario realizado según convenio.

9.7.4. Según el tipo de jornada

Atendiendo a si se tiene jornada completa o parcial y al medio de locomoción podemos distinguir en los siguientes tipos:

- **EAM:** enlace rural de jornada completa motorizado.
- **EAP:** enlace rural de jornada completa a pie.
- **EBM:** enlace rural de jornada reducida motorizado.
- **EBP:** enlace rural de jornada reducida a pie.
- **OAM:** oficina auxiliar de jornada completa motorizada.
- **OAP:** oficina auxiliar de jornada completa a pie.
- **OBM:** oficina auxiliar de jornada reducida motorizada.
- **OBP:** oficina auxiliar de jornada reducida a pie.

9.8. Operativa de comercialización de otros servicios

9.8.1. Correos Cash. Banca electrónica

Actualmente, las operaciones de Correos Cash para los diferentes bancos con los que se pueda operar solo deben realizarse por personal que tenga punto de atención al público, por lo que el personal que trabaje con HERA al paso no debe realizar este tipo de operaciones.

Hay dos opciones para operar dentro de la opción de banca electrónica:

- A través de un código QR que se habrá creado a partir de una operación del cliente con su banco y que será aplicable para cualquier banco de los que pueden operar.

- A través de los datos de la tarjeta de crédito, esta opción es exclusiva para clientes del Banco Santander.

Tanto para la opción del QR como para la opción de tarjeta de crédito se pueden realizar dos tipos de operaciones, el Ingreso o la Retirada, teniendo en cuenta que:



Para acceder a las operaciones de Correos Cash, hay que pulsar en la opción de Banca Electrónica dentro del menú de Contratar Servicios.



Dentro de la opción de Banca Electrónica, se muestran las opciones a través de las que se puede operar.



Para realizar una retirada de dinero, lo primero que hay que gestionar es la solicitud de provisión de fondos con la oficina.

De esta manera, bien sea a través del código QR generado, o a través de la opción de tarjeta de crédito, se solicitará el efectivo a la oficina, indicando en el campo Fecha el día acordado con el cliente para realizar la operación de retirada.

La operación con tarjeta de crédito es exclusiva para clientes del Banco Santander.



Si la retirada es a través de tarjeta de crédito de un cliente del Banco Santander, se deberá entrar en la opción Operaciones con tarjeta de crédito.

- La retirada de dinero por parte de un cliente en un puesto de atención al público rural debe venir acompañada de una solicitud previa de fondos por parte del cliente rural a la oficina de la que depende. Por tanto, la operación de retirada se debe realizar en días posteriores a la solicitud, lo primero que debe hacerse es la solicitud.
- El ingreso sí se puede hacer el mismo día que el cliente lo solicita.



Y una vez dentro, se pulsa en la opción Retirar, donde se debe rellenar el formulario y seguir las instrucciones de la aplicación. Al terminar, se pulsará en Aceptar para terminar el procedimiento.



Si la retirada solicitada se hace con QR (puede ser un cliente de Santander o cualquiera de los otros bancos que operan con Correos), se deberá introducir la localidad en caso de tener más de una, y leer el código QR.

En este momento la aplicación redirige a la siguiente pantalla y se deberán seguir las instrucciones que indique la aplicación, pulsando en Aceptar para terminar la operación.



La aplicación avisa de la cantidad que se va a retirar.



Una vez que se haya hecho lo solicitado por la aplicación, se informará de que la operación se ha realizado correctamente.

Las operaciones de Correos Cash no suponen una subida a bolsa (carrito) por lo que no implica un cobro posterior de la misma.

9.8.2. Cobro de recibos y tributos

A) Cobro de recibos



Se debe pulsar el botón de Contratar servicios de la pantalla principal y, a continuación, Servicio envío de dinero.



Una vez en el submenú de Servicio envío de dinero, se pulsará en la opción Cobro de recibos y tributos.



Se deberá leer el código de barras del recibo o del tributo que presente el cliente.



Si el código de barras es un cobro de recibo, se recupera la información del emisor del recibo y se muestra en pantalla.

Se informará al cliente y se pulsará Aceptar.



El importe del recibo se incorporará a la bolsa.



Si el código leído corresponde a un cobro de tributos, la aplicación recuperará la información del emisor del tributo y los datos informativos sobre el mismo, además de los campos a rellenar.



Una vez están rellenos todos los datos obligatorios, se pulsará en Aceptar.



A continuación se pedirá el e-mail del cliente para enviar el justificante de admisión.

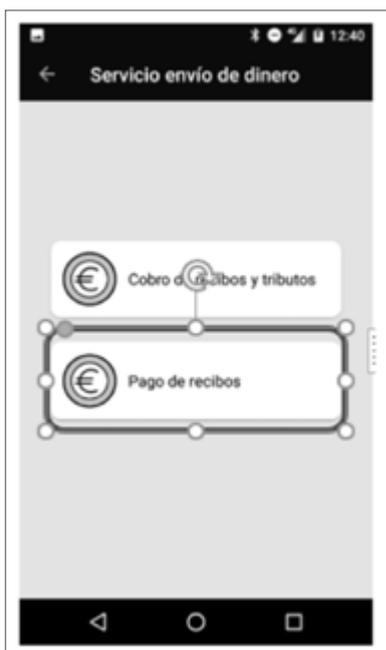
Se solicitará la firma para el justificante de admisión, y después de firmar, pulsando en «Firmado», se continuará con el proceso.



Subirá el producto a bolsa y se realizará el cobro como para el resto de los productos.

B) Pago de recibos

A través de esta funcionalidad se puede realizar el pago de multas, recibos, deudas u otros que hayan contratado diferentes clientes para su pago a través de Correos. A diferencia del pago de tributos comentado en la anterior funcionalidad, en este caso puede haber una carta de pago, pero no tendrá un código de barras para leer teniendo que buscar el cliente por el nombre.



Se deberá pulsar en el botón de Contratar servicios de la pantalla principal; a continuación, Servicio envío de dinero; y una vez dentro de este submenú, se pulsará sobre Pago de recibos.



Dentro de la funcionalidad, se buscará por el nombre del cliente que ha contratado el servicio con Correos. La aplicación, según se vayan rellenando datos, irá ofreciendo opciones de clientes.



Una vez elegido el cliente que deba recibir el pago, se rellenará el formulario que muestre la aplicación prestando especial atención al campo de Conceptos.

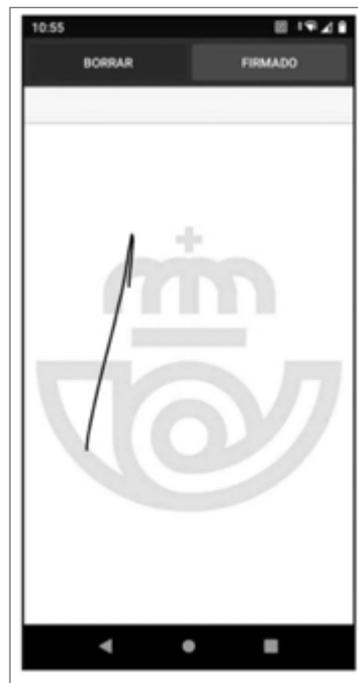


El campo de Conceptos se deberá seleccionar pulsando sobre la lupa y se mostrarán los diferentes conceptos que tenga contratado el cliente eligiendo el adecuado según lo que nos indique el cliente deudor.

Una vez rellenos los datos necesarios, se pulsará en Aceptar.



A continuación el sistema solicitará el e-mail del cliente para enviar el justificante de admisión.



Solicitará la firma del cliente para incluirla en el justificante. Y una vez se pulse en «Firmado», subirá el producto a bolsa.

9.8.3. Comercialización de lotería y sellos

Permite vender los productos que integran el catálogo comercial de Correos, como sobres, sellos, embalajes, etc.



Se deberá pulsar el botón de Venta de productos.



Se introducirá el código del producto.



Se mostrará el importe unitario del producto, la cantidad de existencias disponibles, una opción para aumentar/ disminuir el número de productos a vender y el importe totalizado.

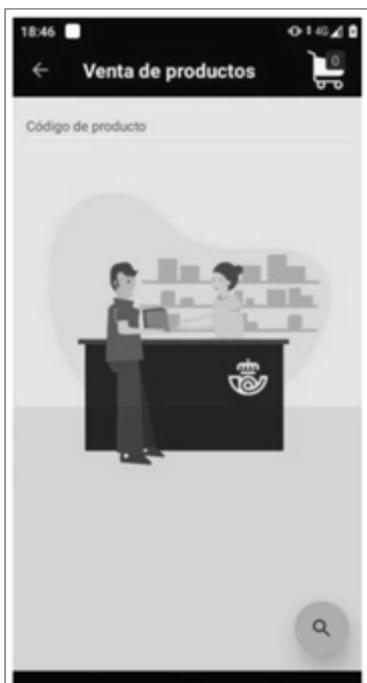
Se deberá pulsar Añadir para incorporarlo a la bolsa, o carrito.



El número de unidades que aparece en la bolsa hace referencia al número de productos diferentes incluidos, no al total de unidades vendidas de cada referencia.

Para conocer el número de unidades por producto, se pulsará sobre el icono Carrito y se entrará a la bolsa, donde además podrá verse el importe acumulado que lleva el cliente.

A) Comercialización de lotería



En la opción de venta de productos se leerá el número de boleto que se desea vender.



El sistema añadirá el boleto leído a un listado, en el que puede seguir leyendo más boletos o subir los que ya haya leído a bolsa.

Se puede eliminar alguno de los leídos a través del símbolo de la papelera.

Para finalizar, una vez leídos el boleto o boletos que desea el cliente, se pulsará el botón «Subir boletos a bolsa».



A continuación, el sistema subirá a bolsa la cantidad de boletos y el importe, y se podrá proceder a su cobro al cliente.

B) Comercialización de sellos por código de productos



Se introducirá el código de producto del sello que se desea vender.



A continuación, se mostrarán las diferentes emisiones que tenga el almacén con unidades para vender.

Se elegirá la que se desea vender.



Se indicará el número de sellos que desea el Cliente.



Y se sumarán a las unidades a vender.

Se pulsará en «Subir sellos a bolsa».

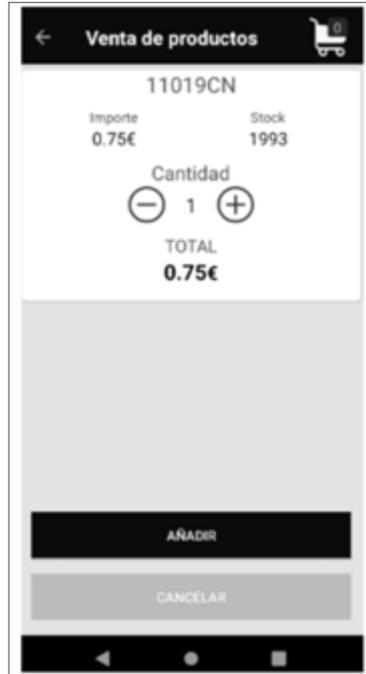


Una vez subido a bolsa, se procederá a cobrar la misma o realizar otra actividad comercial con el cliente si así lo desea.

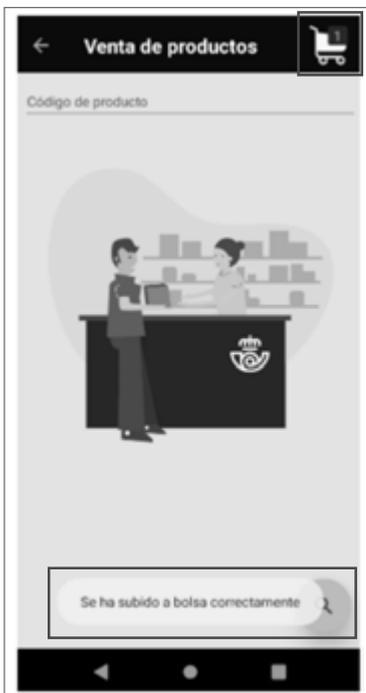
C) Comercialización de sellos por código de emisión



Se introducirá el código de la emisión en lugar del código del producto.



La aplicación recupera el número de unidades que esa emisión en concreto tenga disponibles para el almacén del rural. Se elegirá la cantidad de sellos que se desean vender ajustando con el + y el -, y se pulsará en «Añadir».



La aplicación informa que ha subido el producto correctamente a bolsa y se procederá al cobro pulsando en el símbolo del carrito.



Al entrar en el carrito y recuperar la bolsa, se puede ver el número de unidades elegidas y la descripción del producto sello.

9.8.4. Gestiones DGT (Dirección General de Tráfico)

A) Distintivo medioambiental de la DGT

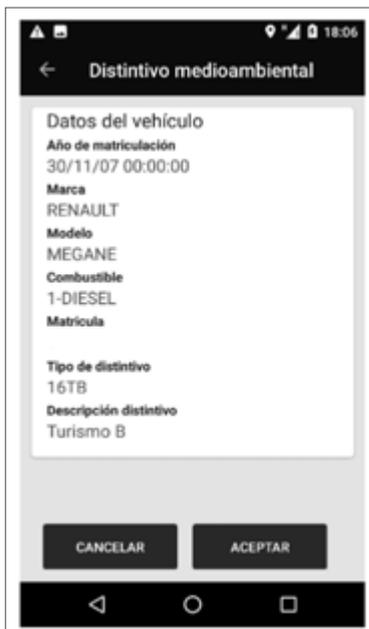


Se deberá pulsar el botón de Contratar servicios de la pantalla principal; a continuación, Dirección General de Tráfico y, por último, Distintivo DGT.



Se introducirán matrícula del vehículo, tipo de documento y número de DOI, nombre y apellidos del solicitante y dirección completa del solicitante.

Se pulsará el botón de Consultar.



Aparecerán los datos del vehículo. Si estos son correctos, se pulsará en Aceptar para subir el producto a bolsa.



El importe del servicio se incorporará a la bolsa.

B) Solicitud de duplicado del permiso de circulación de vehículos



Se deberá pulsar el botón de Contratar servicios de la pantalla principal; a continuación, Dirección General de Tráfico y, por último, Duplicado permiso de circulación.



Se introducirán matrícula del vehículo, tipo y número de DOI. Se pulsará el botón de Buscar.



Si la solicitud se acepta, se informará del importe del servicio.



Habrà que rellenar toda la informaci3n solicitada. Es necesario que el cliente aporte un correo electr3nico al que se le enviarà informaci3n.



Cumplimentada toda la información, se mostrará un resumen con los datos más relevantes. Se pulsará el botón Firmar.

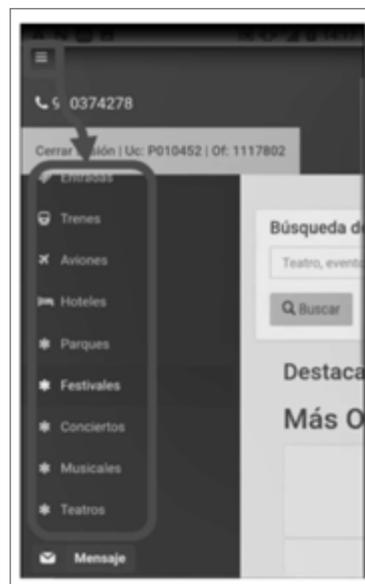


Se recogerá la firma del cliente en pantalla.

9.8.5. Comercialización de billetes y entradas



Se deberá pulsar el botón de Contratar servicios de la pantalla principal y, a continuación, Venta de billetes. Se accederá a una aplicación de terceros para gestionar la compra. Es necesario entrar con mismo usuario y contraseña.



Aparecerá una primera pantalla con un buscador de la actividad a gestionar. En cualquier caso, existe un menú que muestra todas las categorías de servicios y eventos disponibles.



Una vez elegido el tipo de servicio a contratar (entradas a espectáculos, billetes u otras opciones), se cumplimentará la información solicitada.

Elegido el asiento, mostrará el importe según el asiento o asientos elegidos, creando el registro con los importes totales.



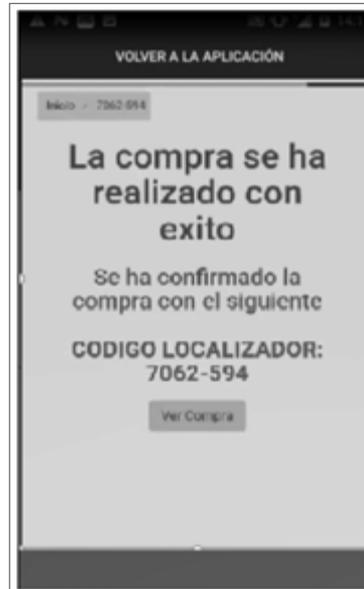
Se cumplimentará la información del cliente para finalizar la compra y que se genere la bolsa de compra en la aplicación.

Hay que pulsar «Subir compra a bolsa Correos».

Es necesario que el cliente aporte un correo electrónico al que se le enviará información.



Se pulsará el botón «Confirmar» dentro del tiempo limitado que se ve en el contador que se muestra.



Se mostrará la confirmación de la compra.

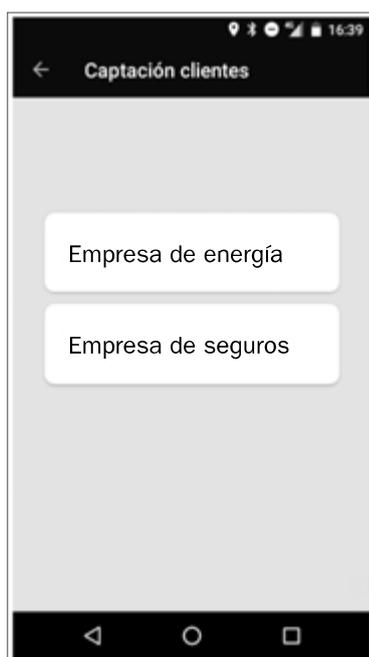
Se pulsará «Volver a la aplicación» para retornar a HERA.

9.8.6. Captación de leads (potenciales clientes)

Desde Correos se recogen los datos de contacto de personas interesadas en los productos y servicios de alguno de los clientes para que, posteriormente, un comercial de estas empresas contacte con él para hacer la gestión comercial.

Generalmente y en función de las campañas vigentes, se realiza este tipo de captaciones durante un tiempo determinado. Se muestran los siguientes ejemplos:

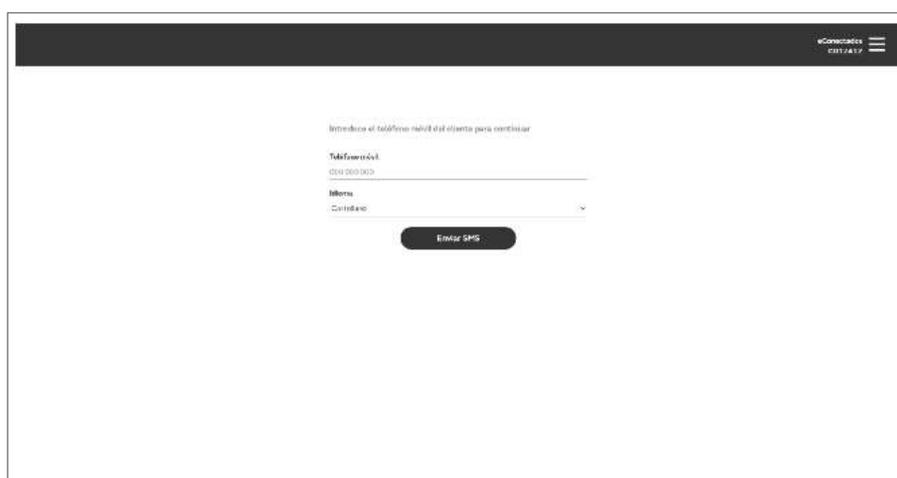
A) Ejemplo de empresa energética



Llevará a una pantalla de «Login» para acceder a la plataforma de empresa. Aquí se introducirán el mismo Cxxxxxx y contraseña que se hayan usado para acceder a la PDA.

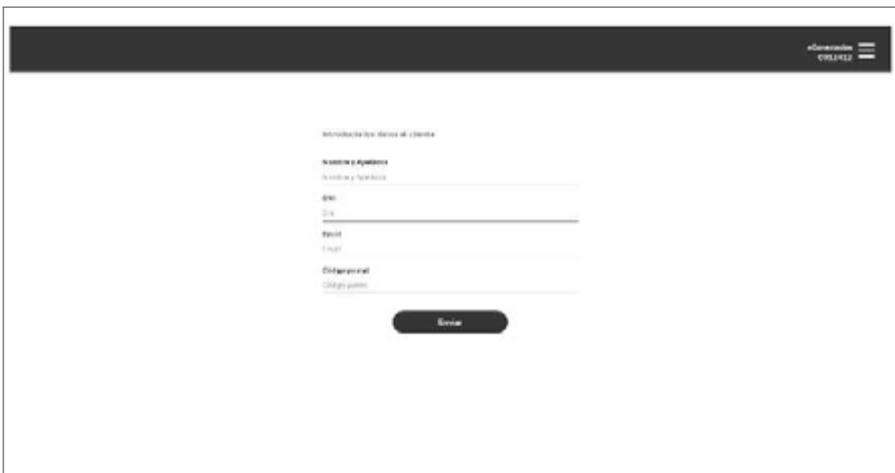
Para acceder a la opción de captación de clientes, se debe entrar a través de Contratar Servicios-Captación de clientes-empresa.

Llevará a una pantalla de «Login» para acceder a la plataforma de empresa. Aquí se introducirán el mismo Cxxxxxx y contraseña que se hayan usado para acceder a la PDA.





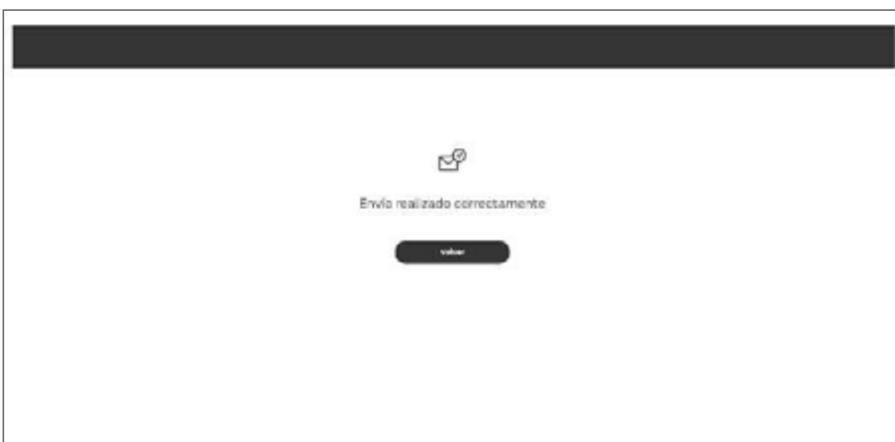
Llevará a una pantalla de «Login» para acceder a la plataforma de empresa. Aquí se introducirán el mismo Cxxxxxx y contraseña que se hayan usado para acceder a la PDA.



Se deberá cumplimentar el formulario con los datos del cliente:

- Nombre y Apellidos.
- DNI.
- E-mail.
- Código postal.

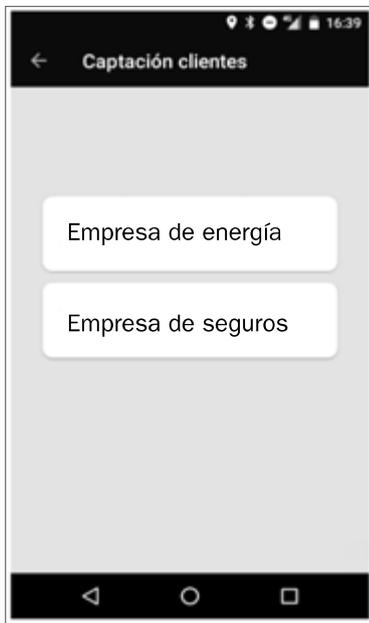
Se pulsará sobre Enviar.



Si todo es correcto, se mostrará esta pantalla, y se deberá pulsar Volver para regresar a la pantalla inicial.

Para finalizar, se cerrará la ventana de empresa, regresará a HERA y cobrará la bolsa (0€).

B) Ejemplo de aseguradora



Llevará a una pantalla de «Login» para acceder a la plataforma de empresa. Aquí se introducirán el mismo Cxxxxx y contraseña que se hayan usado para acceder a la PDA.

Para acceder a la opción de captación de clientes, se debe entrar a través de Contratar servicios-Captación de clientes-empresa.

Se aportan los datos del cliente en el formulario. Pulsando sobre Siguiente, el cliente recibirá un SMS o correo electrónico con la cláusula de protección de datos personales. La aceptación de la cláusula es independiente al proceso de captación en Correos, la empresa aseguradora no utilizará sus datos con fines comerciales si no la acepta.

Solicitud otros datos

Código Postal del Domicilio del tomador *

¿Quieres recibir una oferta de Autos Mapfre? * Si No

Aceptar

Se incluye el código postal del domicilio del cliente. Se preguntará al cliente si quiere recibir una oferta de Autos. En caso negativo, pulsará No y, después, Aceptar.

Solicitud otros datos

Código Postal del Domicilio del tomador *

¿Quieres recibir una oferta de Autos Mapfre? * Si No

Fecha Nacimiento del tomador (escribilo seguido de mm aaaa)

Marca del Vehículo

Modelo del Vehículo

Matricula del Vehículo

Fecha Carnet de Conducir (escribilo seguido de mm aaaa)

Compañía aseguradora actual

Vencimiento del seguro (escribilo seguido mm aaaa)

Aceptar

En caso afirmativo, pulsará «Sí» y rellenará los datos del vehículo y del tomador del seguro (estos datos no son obligatorios); después pulsará en Aceptar.

Fin del proceso

- ✓ Acción comercial enviada correctamente a SGC
- ✓ Contacto (LEAD) enviado correctamente a CORREOS

El sistema indica que el proceso ha finalizado y, al pulsar en Volver a la aplicación, se cobrará la bolsa (0€).

9.8.7. Cambio de divisas

Correos colabora con empresas especializadas en el envío de dinero y cambio de divisas.

Las condiciones de este servicio se realizan en función de los contratos formalizados entre Correos y estas empresas.

A) Ejemplo del proceso genérico de envío de dinero y cambio de divisas



Para acceder a las operaciones de Cambio de divisas, se debe pulsar en Cambio de divisas dentro de Contratar servicios.



Nos llevará a una pantalla de «Login» para acceder a la aplicación de Cambio de divisas. Aquí se introducirán el mismo Cxxxxx y contraseña que se hayan usado para acceder a la PDA.



Una vez dentro, se pulsará en Cambio de divisa.



En la siguiente pantalla se introduce el importe en euros que el cliente solicita cambiar y se seleccionará en el desplegable que hay en la opción «El cliente recibe» la divisa que quiere recibir. A continuación, se pulsará en Continuar.

The dialog box is titled "¿La información es correcta?" and contains the following information:

- El cliente cambia: 200.13 EUR
- El cliente recibe: 215 USD
- Tasa de cambio: 1 USD = 0.9308425 EUR
- Gastos de gestión: 10 EUR
- El cliente paga: 210.13 EUR

At the bottom, there are two buttons: "No, no lo es" and "Sí, es correcta".

Se mostrará una pantalla de confirmación. Si lo indicado es correcto, se pulsará en «Sí, es correcta».

La aplicación devuelve la tasa de cambio, los gastos de gestión y ajusta los céntimos de euro del importe a pagar para eliminar los decimales en la moneda de cambio, ya que RIA no envía monedas, solo billetes.

The form is titled "Información personal" and includes the following fields:

- Nombre, Apellido, Segundo apellido
- Nacimiento (with calendar icon), Documento de identidad (with dropdown menu showing "Documento Nacional de Identidad"), Número de documento
- Fecha de caducidad (with calendar icon), Fecha de expedición (with calendar icon), País de expedición (with dropdown menu showing "España")
- País de nacimiento (with dropdown menu), Ocupación (with dropdown menu)

There is a "Comprobar si el cliente existe" button. Below the form are sections for "Información de residencia" and "Datos de contacto", each with a dropdown arrow. At the bottom, there are "Atrás" and "Continuar" buttons.

A continuación, mostrará un formulario a rellenar por parte del cliente. Lo primero es rellenar nombre, primer apellido y fecha de nacimiento y pulsar con estos datos en «Comprobar si el cliente existe»; en caso de que no exista, se deberá rellenar el formulario completo, primero la parte de información personal.

1 Cambio 2 Cliente 3 Resumen

Información personal * Para buscar un cliente introduzca su nombre, primer apellido y fecha de nacimiento

Información de residencia

Dirección Código postal Ciudad

Provincia País España

La información de residencia es diferente a la dirección de envío

Datos de contacto

Atrás Continuar

Luego, pinchando en la flechita de «Información de residencia», se completará la información de esta.

1 Cambio 2 Cliente 3 Resumen

Información personal * Para buscar un cliente introduzca su nombre, primer apellido y fecha de nacimiento

Información de residencia

Datos de contacto

Teléfono E-mail

ES

Mandar términos y condiciones via

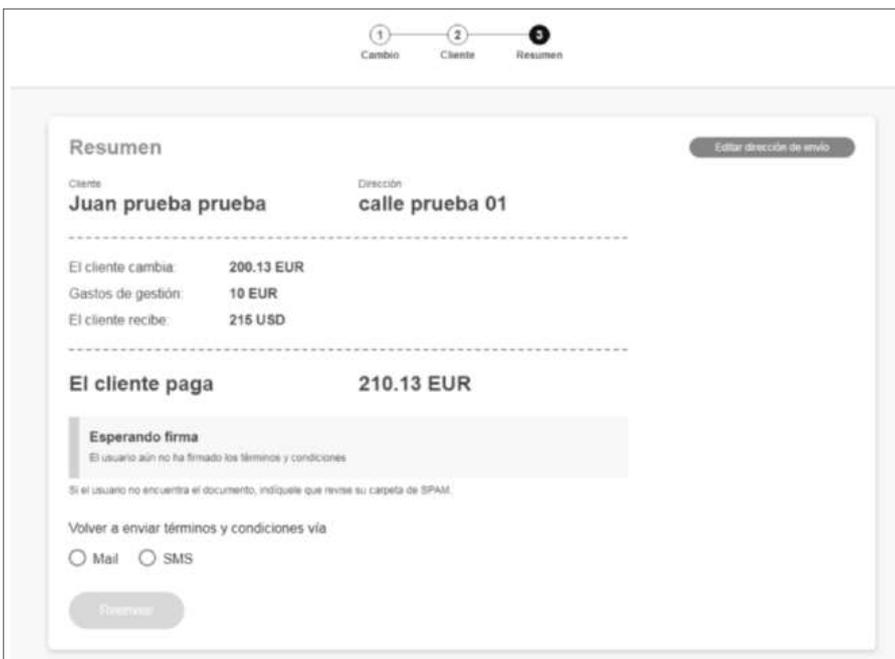
E-mail SMS

Atrás Continuar

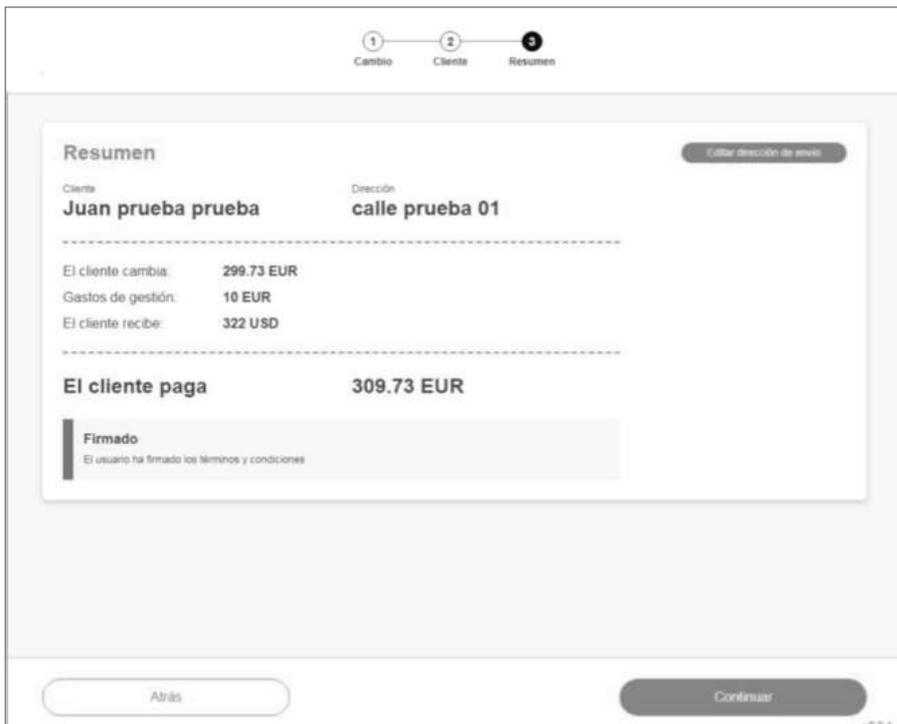
Por último, en los datos de contacto se elegirá cómo quiere el cliente recibir los términos y condiciones del servicio para que los acepte, bien por *e-mail* o bien por SMS. Una vez relleno todo, se pulsará en Continuar.



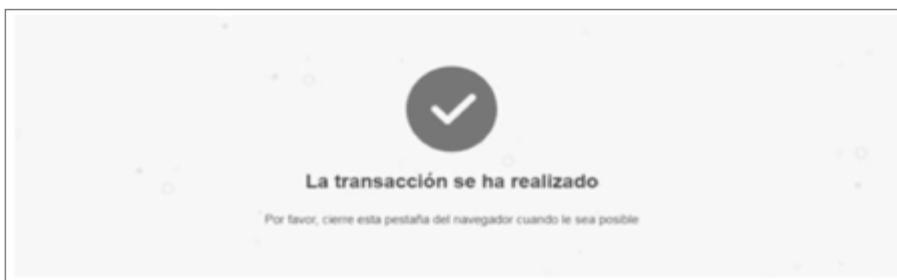
Lo siguiente es escanear el documento de identidad informado, tanto la parte delantera como la trasera. Para esto, al pulsar sobre cada recuadro, se abrirá la cámara de fotos de la PDA y se encuadrará lo mejor posible el DNI para obtener la foto. Se habilitará el botón Confirmar y se pulsa sobre él.



RIA envía al dispositivo móvil del cliente un correo, o un SMS, con los términos y condiciones del servicio y la política de privacidad, la operación queda entonces pendiente de la firma.



Una vez firmado por el cliente, se mostrará que ha aceptado los términos y condiciones del servicio, y se pulsará Continuar para finalizar.



Se recibirá confirmación de que la transacción se ha realizado, se volverá a HERA y se cobrará la bolsa generada.

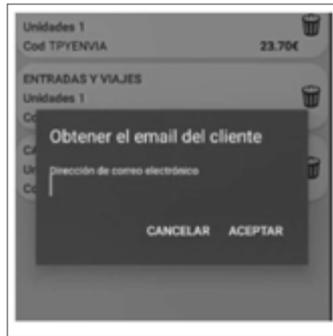
9.8.8. Gestión de la bolsa

A) Cierre

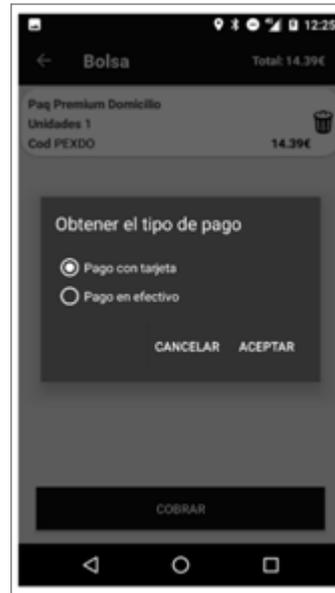
Concluidas todas las operaciones con el cliente, se accederá a la bolsa, o carrito, para cobrar el importe total.



Se pulsará el botón de Cobrar.



Se cumplimentará el correo electrónico del cliente.



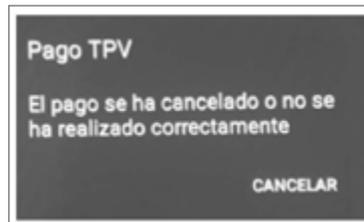
Una vez recogido el e-mail del cliente para el envío de la factura simplificada, se deberá elegir el tipo de pago según el cliente vaya a pagar con tarjeta o en efectivo.

No se pueden dejar bolsas abiertas. Si un cliente finalmente no quiere realizar alguna operación que ya se ha subido a la bolsa, se deben eliminar los productos de la bolsa.

B) Pago con tarjeta



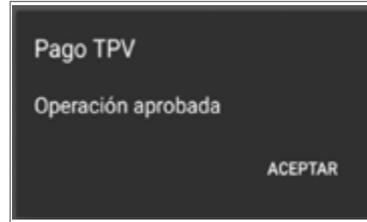
Una vez informado el e-mail y elegido el pago con tarjeta, aparecerá una pantalla con la cantidad a pagar y la opción de cancelar el pago. El círculo que rodea el importe es un temporizador que se irá rellenando indicando el tiempo que queda para realizar la lectura de la tarjeta.



Si, por algún motivo, no se consigue una lectura correcta, habrá que reintentar el proceso.



Se procederá a la lectura de la tarjeta. Si la operación supera la cantidad límite para el pago sin contacto (50€), aparecerá un teclado en la pantalla para que el ciudadano introduzca el pin de su tarjeta en la PDA.



Si todo es correcto, aparecerá un mensaje de confirmación de que el pago se ha procesado correctamente.

MEDIOS DE PAGO SOPORTADOS EN EL PAGO CON TARJETA

La lectura de tarjetas está basada en tecnología NFC por lo que admite:

- Tarjetas sin contacto (*contactless*).
- Teléfonos inteligentes o *smartphone*.
- Relojes inteligentes o *smartwatch*.

Las tarjetas bancarias sin contacto se identifican porque llevan el símbolo 

Los problemas más habituales de lectura son:

- Tarjeta caducada.
- Tarjeta no soporta el pago sin contacto.
- Tarjeta deteriorada.

En el caso de dispositivos inteligentes (relojes y teléfonos móviles), la lectura es más rápida y sencilla.

LA PDA COMO PINPAD

El chip NFC que realiza la lectura se encuentra en la parte trasera del dispositivo Honeywell.



Para una correcta lectura, se recomienda alinear la parte superior de la tarjeta de crédito con el botón de escaneo (en la imagen, colocar la tarjeta debajo de la línea roja).

El volumen del terminal tiene que estar alto para escuchar la confirmación de la lectura.

Mensajes de error en el cobro con tarjeta

| MENSAJE | POR QUÉ | QUÉ HACER |
|---|--|---|
| El terminal no tiene asignado un UUID | No se ha configurado el terminal para poder usar el pago con tarjeta | Incidencia POST indicando codired de la unidad y número de dispositivo |
| El UUID del terminal ya está en uso | Se está usando una licencia que ya está en uso en otro dispositivo | Incidencia POST indicando codired de la unidad y número de dispositivo |
| La operación ha sido cancelada | Este mensaje se produce cuando se cancela la operación de cobro (USER_CANCELLED) o cuando transcurre el tiempo definido para leer la tarjeta (TIMEOUT) o algún problema puntual con el servidor de pagos (ERROR) | Se puede reintentar la operación volviendo a lanzar la operación de cobro |
| La entidad emisora ha rechazado la operación | Este mensaje se muestra cuando hay algún problema con el cobro (la tarjeta no tiene fondos, ha superado el límite o las entidades no autorizan el pago) (DECLINED) | Utilizar otra tarjeta |
| Existe algún problema con su tarjeta. Consulte con su entidad | La tarjeta presentada no es un medio de pago válido o existe algún problema físico (TERMINAL_DECLINED) | Revisar que se trata de una tarjeta válida Repetir la lectura intentando mover lentamente la tarjeta y colocándola en la posición indicada |
| Error al inicializar el terminal | Error en el PASO 1 del registro del terminal | Revisar con Tecnología que el terminal está correctamente asociado con su UUID |
| Error al obtener el token del terminal | Error en el PASO 2 de registro de terminal | Reiniciar el terminal |
| Error en la obtención del token de activación | El terminal tiene un código de pago asociado y el sistema detecta que está en uso (PASO 3 del registro del terminal) | Reiniciar el terminal |
| Error en la activación del terminal | Error en el PASO 4 al activar el terminal para permitir el pago | Pulsar botón cuadrado y cerrar la aplicación ASA y HERA (deslizar para «matar» las aplicaciones) |
| Ha ocurrido una excepción en el pago | Se ha producido un problema al ejecutar el paso (PASO 5) | Pulsar botón cuadrado y cerrar la aplicación ASA y HERA (deslizar para «matar» las aplicaciones) |

C) Anulaciones

Si una vez añadido un producto o servicio a la bolsa, el cliente no lo quiere o no se puede completar el pago, existen varias casuísticas para poder anular la operación:

- Se anulan, sin más, pulsando el botón Papelera:
 - Venta de productos.
- Se anulan, además de pulsando el botón Papelera, realizando acciones adicionales:
 - Cobro de recibos.
 - Venta de billetes y entradas.
 - Distintivo medioambiental de Tráfico.
- No se pueden anular:
 - Solicitud de duplicado de permiso de circulación.

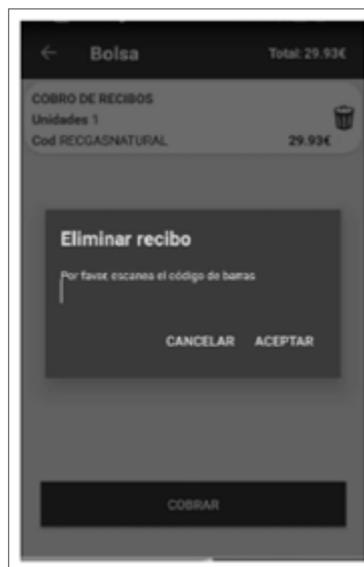
Anulación pulsando botón Papelera



Se pulsará sobre el botón de Papelera de la operación que se anule.

Anulación con gestiones adicionales

- Cobro de recibos



En la anulación del cobro de recibos, cuando se pulsa en la Papelera, el sistema obligará a introducir el mismo código que se había incluido al realizar la venta. Una vez introducido, se pulsará en aceptar y se eliminará el producto.

Anulación de venta de billetes y entradas



Se accederá de nuevo al punto de menú Venta de billetes y se entrará en la aplicación.



Al pulsar el botón desplegable, se seleccionará el punto de menú «Compras confirmadas».



Se seleccionará sobre el código de la operación que se quiera anular.

Si se hubiesen realizado muchas operaciones, previamente se pueden emplear los filtros que ofrece la aplicación (por fecha desde y hasta).



Se pulsará sobre el botón «Cancelación compra».

Distintivo medioambiental de Tráfico

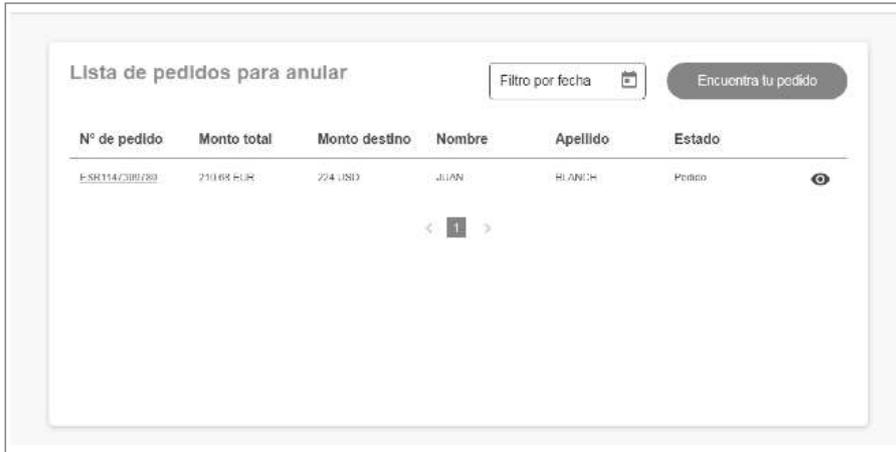
En este caso, una vez eliminada la operación de la bolsa mediante el botón de la papelera, también es necesario comunicárselo a la oficina de Correos de referencia, indicando la matrícula del vehículo y DNI del propietario del distintivo que se anula.

Anulación de Cambio de divisas

Si una vez cobrada la bolsa con el producto Cambio de divisas el cliente desea devolver la operación, será posible hacerlo de la siguiente manera:

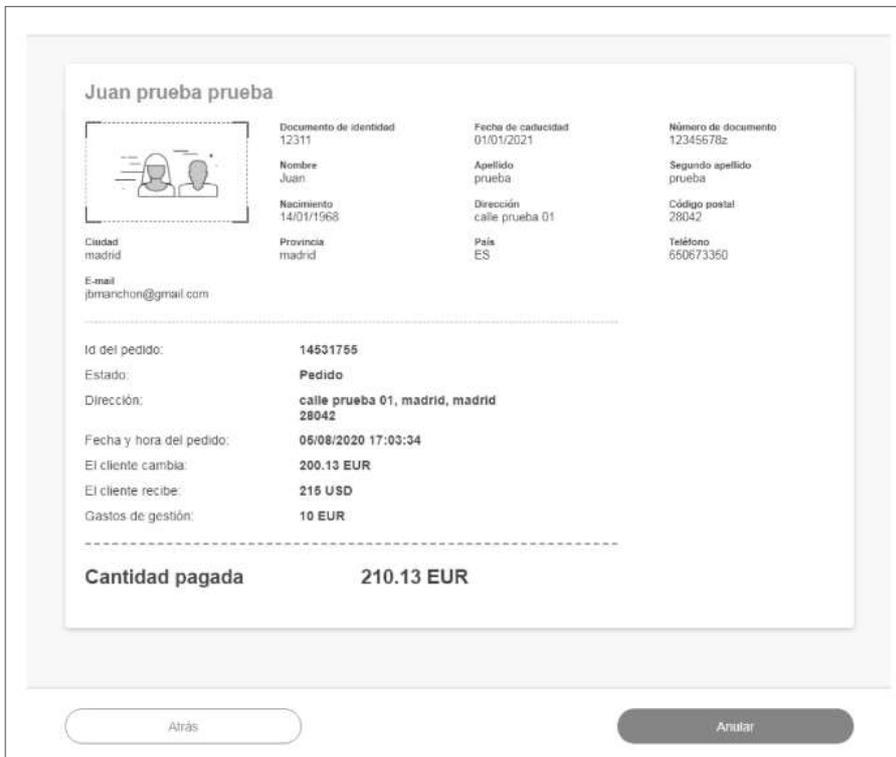


Se accederá a la opción de Anular dentro de la opción Cambio de divisas.



Se identificará en el listado la operación a cancelar o se localizará en «Encuentra tu pedido» con el identificador, si el cliente lo facilita. Una vez anulada, no se mostrará en el listado de operaciones para anular.

Correos solo puede anular una operación en la misma oficina, por el mismo usuario y durante los 60 minutos siguientes a su confirmación; pasado ese tiempo el cliente deberá dirigirse al servicio de atención al cliente de RIA.



Una vez dentro de la operación, se deberá pulsar en Anular.



Se mostrará el DNI del cliente para confirmar que se trata de él, y una vez verificado se pulsará en «Sí, lo es».



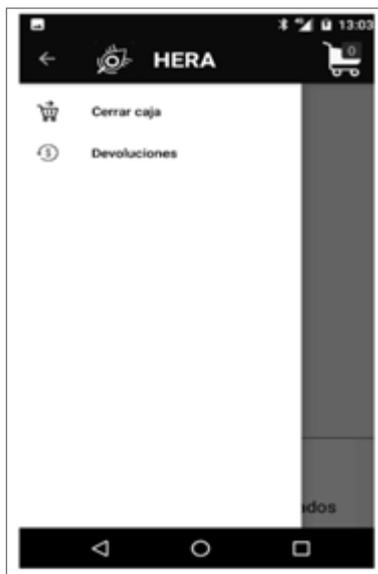
Se confirmará la anulación pulsando en «Sí».



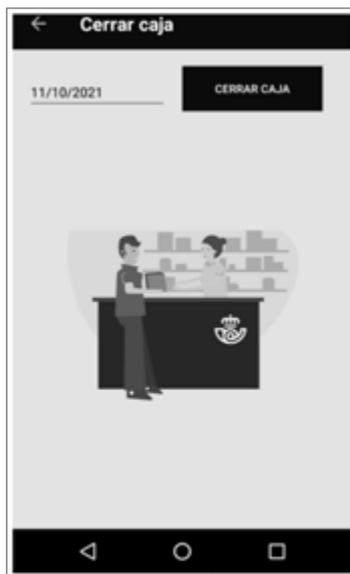
Y se recibirá una confirmación de que el pedido ha sido anulado. A continuación, se deberá volver a HERA y cobrar la bolsa en negativo que se haya creado.

D) Cierre de caja

Finalizada la jornada de trabajo, siempre que se haya accedido a HERA, es necesario cerrar la caja, con independencia de si se ha realizado o no alguna operación.



Se accederá a la opción Cerrar caja.



Por defecto, figura el día en curso. Se pulsará en Cerrar caja, y se mostrará el importe definitivo de lo hecho, tanto con tarjeta como con efectivo.



Una vez aceptado el cierre, se indicará que «La caja ha sido cerrada correctamente», y el total de la misma.

9.8.9. Devoluciones

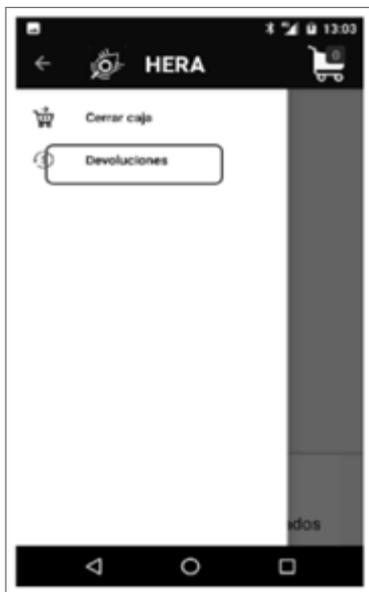
Si, una vez cobrada una bolsa, el cliente quisiera devolver alguno de los productos contratados, se deberá verificar si es posible y además deberá tenerse en cuenta que, a excepción de la venta de productos, que se puede realizar incluso en días posteriores, solo se podrán devolver el resto el mismo día de venta.

Consideraciones a tener en cuenta:

- La devolución de un producto vendido se realizará siempre y cuando este no esté deteriorado (cajas, embalajes, sellos, etc.).
- La devolución de un envío postal se podrá realizar el mismo día, y siempre que no se haya cursado el envío. Además, el sistema validará que el envío está en un estado que permite la devolución. En caso contrario no lo permitirá.
- En el resto de los servicios, al intentar hacer una devolución, el propio sistema informa de cuáles se pueden devolver y cuáles no al intentar hacer la devolución (p. ej., en el cobro de recibos no es posible hacer una devolución).



A) Proceso de devolución



Para acceder a la opción de Devoluciones, se deberá acceder al punto que está en el menú lateral de la pantalla inicial.



Se leerá el código de factura simplificada que debe presentar el cliente para poder tramitar la devolución.



Al leer el código de factura simplificada, se muestran el o los productos que se habían incluido en esa factura simplificada.

Para devolver el producto se pulsará en el botón Devolver del registro de la bolsa.

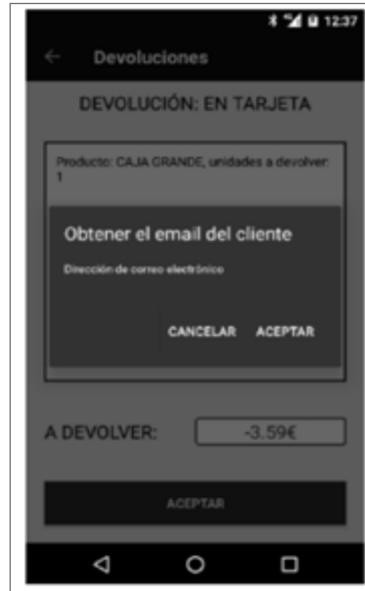


Si el registro del producto tuviera una cantidad superior a 1, se deberá indicar cuántos se van a devolver.

Para ello, se utilizarán los botones del más o menos, y una vez esté informada la cantidad deseada, se pulsará en Actualizar.



Una vez seleccionada la cantidad y el producto a devolver, se informará del importe total a devolver. Se pulsará en Devolver para retornar a la bolsa.



Se solicitará el correo electrónico del cliente para enviarle la factura simplificada de devolución. Si el cobro se ha hecho a través de tarjeta de crédito, se le devolverá por este mismo medio (no se entrega efectivo); y si el cobro se hubiera hecho en efectivo, se deberá devolver la cantidad al cliente una vez se haya completado la devolución.

La devolución de un cambio de divisas una vez se ha cobrado la bolsa no deberá hacerse leyendo el código de barras de la factura simplificada, sino que se hará de la misma manera que se ha señalado en la anulación y directamente se creará una bolsa de devolución que habrá que cobrar al igual que el resto.