



# PRODUCTOS Y SERVICIOS: En Oficinas. Servicios financieros. Soluciones Digitales. Filatelia

---



TEMA 4

CURSO DE CONSOLIDACIÓN DE CORREOS



## **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **En Oficina (De Correos)**

#### **1 VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES (pág.8)**

- 1.1 Certificación y Copia Certificada (pág.8)
- 1.2 Aviso de Recibo-AR (pág.9)
- 1.3 Prueba de Entrega Electrónica-PEE y Prueba de Entrega Física-PEF (pág.10)
- 1.4 Acuse de Recibo-PC (pág.11)
- 1.5 Aviso de Servicio (pág.11)
- 1.6 Valor Declarado (pág.11)
- 1.7 Seguro (pág.12)
- 1.8 Reembolso (pág.13)
- 1.9 Gestión de Documento Único Administrativo-DUA/Gestión Aduanera DDP (pág.14)
- 1.10 Distribución de Envíos a Través de la Red de Puntos de Atención de Correos (pág.16)
- 1.11 Entrega Exclusiva al Destinatario-EED y Entrega Exclusiva al Destinatario-EED con Digitalización de Documento (pág.17)
- 1.12 Entrega en Fecha Determinada (pág.18)
- 1.13 Entrega en Franja Horaria (pág.18)
- 1.14 Expediciones (pág.18)
- 1.15 Entrega con recogida (pág.19)
- 1.16 Número de Intentos de Entrega Parametrizable (pág.19)
- 1.17 Plazo de Permanencia en Lista (pág.20)
- 1.18 Entrega de Envíos a Domicilio (pág.20)
- 1.19 Entrega a Domicilio de Apartado Postal (pág.20)
- 1.20 Retorno de Información (pág.20)
- 1.21 Digitalización de documentos (pág.20)
- 1.22 Gestión de Entrega Notificaciones (pág.21)

- 1.23 Petición de Reexpedición, Devolución, Modificación o Corrección de la Dirección (pág.21)
- 1.24 Correos Modify (pág.21)
- 1.25 Custodia de Burofax (pág.22)
- 1.26 Clasificación de Envíos (pág.22)
- 1.27 Destrucción De Envíos-Devueltos (pág.23)
- 1.28 Seguimiento de Campañas (pág.23)
- 1.29 Distribución Internacional (pág.24)
- 1.30 Entrega en Lista (pág.25)
- 1.31 Normalización de Direcciones (pág.25)
- 1.32 SMS a Remitente y Destinatario de Giro Inmediato (pág.25)
- 1.33 Selección de sectores urbanos de distribución (pág.26)
- 1.34 Escaneo de Documentos y Escaneo con Validación (pág.26)
- 1.35 Información de Devoluciones (pág.26)
- 1.36 Logística Inversa (pág.27)
- 1.37 Gestión en la Admisión y Entrega (pág. 28)
- 1.38 Recogida A Domicilio (pág.29)
- 1.39 Gestión de Estacionados (pág.30)
- 1.40 Autorización Previa a la Entrega-APE (pág.32)
- 1.41 Envíos con Seguimiento RFID (pág.32)
- 1.42 Trazabilidad de Valijas (pág.35)
- 1.43 Kiosco Virtual (pág.36)

## **2. APARTADOS POSTALES (pág.36)**

- 2.1 Apartado Franqueo En Destino (pág.46)
- 2.2 Apartado 24/7 (pág.47)

## **3. REENVÍO POSTAL (pág.48)**

## **4. BUZÓN DE VACACIONES (pág.53)**

## **5. CERTIFICACIONES (pág.57)**

5.1 Solicitud de Certificaciones (pág.57)

5.2 Emisión de Certificaciones (pág.61)

**6. VENTA DE PRODUCTOS** (pág.64)

**7. VENTA DE PRODUCTOS DE OFICINA MEDIANTE REEMBOLSO** (pág.66)

**8. PROCESOS ELECTORALES** (pág.68)

8.1 Otros procesos electorales (pág.75)

**9. EMBALAJES** (pág.76)

**10. MERCHANDISING DE CORREOS** (pág.80)

**En Oficina (de Terceros)**

**11. PRODUCTOS DE OTRAS ENTIDADES** (pág.81)

**12. PRODUCTOS DE CONVENIENCIA** (pág.81)

**13. CANJE DE VALES UPU <<COUPON-RESPONSE>>** (pág.82)

**14. COBRO DE RECIBOS** (pág.83)

**15. PAGO DE PREMIOS DE LOTERÍA** (pág.89)

**16. ONCE** (pág.94)

16.1 Gestión de Vendedores ONCE (pág.94)

16.2 Venta en Oficina de Productos ONCE (pág.102)

**17. BUZÓN DIGITAL** (pág.106)

17.1 Envío Buzón Digital (pág.106)

**18. ORVE** (pág.108)

18.1 ORVE Certificado Electrónico Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) Empresas (pág.117)

**19. PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO** (pág.119)

19.1 Pago Impuesto ITP Agencia Tributaria de Cataluña (pág.119)

19.2 Pago Impuesto ITP Agencia Tributaria de Andalucía (pág.122)

19.3 Pago Tributos Agencia Tributaria de Andalucía (pág.125)

19.4 Certificados Agencia Tributaria de Andalucía (pág.126)

**20. DGT (pág.127)**

20.1 Distintivos Ambientales de la DGT (pág.127)

20.2 Duplicado del permiso de circulación (pág.130)

20.3 Informe de Vehículos DGT (pág.135)

20.4 Notificación de Venta de Vehículos (pág.139)

20.5 Cambio de Titularidad de Vehículos (pág.144)

**21. VENTA DE BALIZAS (pág.150)**

**22. REPSOL CAPTACIÓN DE CLIENTES (pág.150)**

**23. SEGUROS AXA-CAPTACIÓN DE LEAD (pág.151)**

**24. EQUIPAJE RENFE (pág.152)**

**25. ENTRADAS Y VIAJES (pág.153)**

**26. CAJA REGALO SORPRESA (pág.156)**

**27. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELEFONÍA Y FIBRA (pág.157)**

27.1 Aplicación de Recargas-Telecor (pág.157)

27.2 Correos Telecom (pág.160)

**28. TARJETA GIFT CARD (pág.161)**

**29. CESIÓN DE ESPACIOS (pág.163)**

**30. COMERCIALIZACIÓN DE PUBLICIDAD EN PANTALLAS (pág.164)**

**31. CORREOS MARKET VENTA EN OFICINA (pág.169)**

31.1 Correos Market-Correos Cultura-Abonoteatro (pág.172)

**32. ACUERDO POSTLIBRIS (pág.173)**

**Servicios Financieros**

**33. GIRO NACIONAL (pág.174)**

**34. GIRO INTERNACIONAL (pág.178)**

**35. WESTERN UNION-TRANSFERENCIA DE DINERO EN MINUTOS (pág.180)**

**36. TARJETA CORREOS PREPAGO MASTERCARD (pág.187)**

36.1 Tarjeta Correos Prepago para Empresas (pág.193)

36.2 Tarjeta Correos Prepago MasterCard-Ayudas Sociales (pág.194)

36.3 Ayuda Económica para Colectivos Vulnerables a través de Tarjetas Prepago Correos MasterCard y Ayuda en Acción (pág.195)

36.4 Bono Cultural Joven del Ministerio de Cultura (pág.195)

**37. TARJETA CORREOS REGALO (pág.196)**

**38. TARJETA MÁS CERCA (pág.197)**

**39. CORREOS CASH (pág.200)**

39.1 Deposito Cheque Banco Mediolanum (pág.202)

39.2 Correos Cash Banco Santander (pág.204)

**40. CORREOS PAY-TENVIO (pág.210)**

40.1 AMB-ZBE Metrópolis de Barcelona (pág.214)

40.2 Correos Pay–Ayuntamiento de Málaga-Gestrisam (pág.216)

## **Soluciones Digitales**

**41. MI OFICINA (pág.217)**

41.1 Burofax Premium Online (pág.218)

41.2 Burofax Premium Digital (pág.218)

**42. APPS CORREOS (pág.221)**

42.1 App Correos (pág.221)

42.2 Correos Modify (pág.223)

42.3 App Citypaq (pág.224)

42.4 App Correos Prepago (pág.225)

42.5 App Sellos RA de Correos (pág.226)

42.6 App Correos Market (pág.227)

**43. WEBS CORREOS Y OTROS RECURSOS CORPORATIVOS (pág.228)**

43.1 Web Comercial (pág.228)

43.1.1 Portal de Devoluciones (pág.231)

43.2 Web Corporativa (pág.232)

43.2.1 Solicitud Telemática Voto por Correo (pág.233)

- 43.3 Tienda Online de Correos (pág.233)
- 43.4 Correos Labs (pág.235)
- 43.5 Soluciones Ecommerce de Correos-Comandia (pág.235)
- 43.6 Entradas Correos.es (pág.236)
- 43.7 El Camino de Santiago con Correos (pág.237)
- 43.8 Campus Virtual de Correos (pág.239)
- 43.9 Intranet “Conecta” (pág.241)
- 43.10 Revista Corporativa “Conectad@S” (pág.242)

## **Filatelia**

### **44. FILATELIA (pág.242)**

- 44.1 Etiquetas Franqueadoras ATM (pág.245)
- 44.2 Abono Filatélico (pág.246)
- 44.3 Tu Sello-Sellos Personalizados (pág.246)
- 44.4 Sellos del Camino (pág.250)
- 44.5 El Rincón de Correos (pág.251)





admitirse previa comprobación en los sistemas, de que el envío se encuentra en situación de entregado. Solicitado en el momento de la imposición se denomina Copia certificada, si la solicitud se realiza después de la imposición Certificación de contenido.

- **Certificación de Entrega:** Se certifica la entrega del envío, así como la fecha, dirección y datos del receptor. Para envíos nacionales. También se certifican los envíos avisados por imposibilidad de entrega (Lista).
- **Certificación de intento de entrega:** Cuando no se ha podido realizar la entrega, se certifica el intento de esta, así como el motivo por el que no se ha llevado a cabo. Para envíos nacionales

**Ámbito:** Nacional (en el ámbito Internacional solo tendrán validez en el extranjero si están visadas por el consulado correspondiente).

**Plazo de entrega:**

- Si la documentación está en poder de la oficina: 1 día hábil.
- Si la documentación está en otra dependencia (Gerencia de Área o almacén general): 4 días hábiles.
- Si se remite a otra oficina: 7 días hábiles.

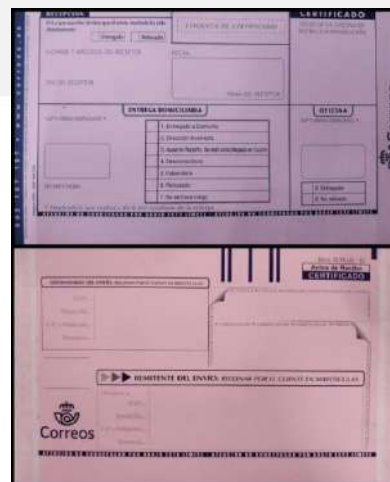
**Servicios complementarios:** Entrega a domicilio.

**Criterios de selección:** Validez judicial y administrativa del documento.

**1.2 AVISO DE RECIBO (AR)**

Es una cartulina adosada a un envío registrado que sirve para confirmar por vía postal la entrega o intento de entrega del envío, sabiendo cuándo y quién se hizo cargo del mismo, causa, fecha y hora de la no entrega y el empleado que realizó la entrega o su intento. Este servicio se puede combinar con los siguientes productos: carta certificada (nacional e internacional), carta certificada urgente (nacional), notificación, paquete azul, paquete internacional económico (si el país de destino lo admite) y Paq Premium (nacional) para clientes sin contrato.

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



### 1.3 PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA (PEE) Y PRUEBA DE ENTREGA FÍSICA (PEF)

#### Prueba de Entrega Electrónica (PEE)

Es un servicio asociado a diversos productos registrados de ámbito nacional y Andorra para clientes con contrato o sin contrato: carta certificada, notificaciones, carta certificada urgente, Paquete Azul (los clientes con contrato siguen teniendo AR), Paq Estándar, Paq Premium, Paq Today, Burofax y telegrama.

La Prueba de Entrega Electrónica permite recoger para hacer llegar al remitente en su email en formato electrónico (XML y/o PDF) la situación final y los datos relacionados con un envío, como son: fecha y hora de entrega o intento de entrega del mismo, datos personales y firma del destinatario.

La PEE tiene validez jurídica y contiene un Código de Seguridad Verificado (CSV), que permite verificar la integridad del documento y su cotejo a través de la herramienta “Cotejo” disponible en la web de Correos.

La PEE mejora la funcionalidad de servicios similares y sustituye cualquier prueba de entrega física para productos registrados (acuse y aviso de recibo). Por defecto se custodian durante 5 años y, dependiendo del producto, se puede ampliar a 10 o 15 años (Paquetería (excepto Paquete Azul) y Notificaciones) para clientes con y sin contrato.

La operativa de funcionamiento requiere que en el momento de la admisión del envío se recojan en IRIS los datos de remitente (también el email para recibir la PEE) y destinatario y que en el momento de la entrega se recoja en la PDA o tableta los datos del receptor. A partir de ahí, SGIE genera automáticamente un documento para el remitente del envío original en el que constan los datos relativos a la entrega: fecha, hora, datos personales del receptor y firma. En el caso de devolución, se envía una Certificación de Imposibilidad de Entrega.

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

#### Prueba de Entrega Física (PEF)

Es un servicio asociado al Burofax, permite recoger para hacer llegar al remitente en su buzón la situación final y los datos relacionados con un envío, como son: fecha y hora de entrega o intento de entrega del mismo, causa de la no entrega, datos personales y firma del destinatario.

La PEF generada por SGIE se imprime a través del buzón electrónico de SGIE de la Unidad de Reparto y se lleva a domicilio para su entrega en el buzón domiciliario.



#### 1.4 ACUSE DE RECIBO (PC)

Es un servicio en forma de mensaje telegráfico que permite la constatación de la entrega de envíos en el buzón del remitente. Por medio de él, el cliente sabe la persona que recibió el envío, la hora y la fecha y también las causas en caso de la imposibilidad de entrega. Este servicio se combina con el Telegrama.

#### 1.5 AVISO DE SERVICIO

El Aviso de servicio (servicio tasado) es un servicio adicional que permite a los clientes recibir aclaraciones mediante mensaje telegráfico sobre el curso o la entrega (que no hayan dado lugar a incidencias) e incluso modificar la dirección de un mensaje, de cualquier servicio telegráfico, postal, de giro o de paquetería de los prestados por Correos. Naturalmente, el cliente deberá pagar la tarifa fija correspondiente por la solicitud de este servicio. Esta tarifa será susceptible de reintegro al expedidor de deducirse anomalías imputables a Correos. Se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje por expedidor o el destinatario en el ámbito nacional e internacional.

#### 1.6 VALOR DECLARADO

Es un servicio adicional que permite asegurar los envíos desde 6 € hasta 3.000 €, abonando en tarifa cantidad fija por cada 50 euros declarados o fracción. Es aconsejable para aquellos envíos que por el valor del contenido interese asegurarlos. Circulan registrados y controlados hasta su destino. En caso de pérdida se devuelve al cliente la cantidad declarada (asegurada).

Es un valor añadido a los siguientes productos:

- Nacionales: carta certificada nacional, carta certificada urgente nacional y paquete azul.
- Internacionales: carta certificada internacional y paquete internacional económico (países que admitan el servicio).



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

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

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

## 1.7 SEGURO

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

En el **ámbito nacional** pueden circular con seguro los siguientes productos de paquetería de Correos: Paq Estándar, Paq Premium y Paq Today, Paq Retorno y Paq Retorno Premium acogidos a alguna de las siguientes modalidades:

- Valor Declarado de Paquetería: cubre el valor del contenido hasta un máximo de 6.000 € por envío. Esta modalidad de seguro puede ser solicitada por clientes con contrato y sin contrato. Se cobrará 1,50% del valor declarado con un mínimo de 1,67€ por envío (sin contrato) y 1,50% del valor declarado con un mínimo de 1,50€ por envío (con contrato).
- Seguro estándar: Todos aquellos productos que dispongan de seguro, llevarán incorporado el Seguro Estándar que cubre el valor del contenido ante potenciales incidencias (extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido), hasta un máximo de 15 € por kilogramo transportado, hasta el límite de 500 € por envío, si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad. Esta modalidad solo está disponible para clientes con contrato y es renunciable en contrato (ha de ser expresada dicha renuncia a la hora de la firma del acuerdo).
- Seguro LCTTM (Ley del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías): es un seguro de cobertura mínima obligatoria (por Ley) para clientes que renuncien a otra modalidad de contrato. La indemnización máxima llega hasta 1/3 del IPREM (6,43 euros por kg facturado). La indemnización mínima es de 40€ sólo para el Paq Premium de clientes sin contrato, es decir, si el cálculo de la suma de la indemnización (según la fórmula anterior) más la tarifa es inferior a 40€, la indemnización ascenderá a 40€).
- Seguro especial: los clientes con contrato podrán pactar condiciones e indemnizaciones específicas en sus contratos.

Para el ámbito nacional hay una serie de productos que incluyen en la tarifa seguros específicos para estos envíos: Carta Certificada Premium (100€ ampliable), Carta Certificada Premium Prepagada (100€ no ampliable), Paq Estándar y Premium Tarifa Plana, Paq Peregrino y Paq Botella (101€ ampliables hasta 6000€, excepto Paq Peregrino que no es ampliable) y Paq Bicicleta (300€ ampliables hasta 6000€).

En el **ámbito internacional** pueden circular con seguro (países que lo admitan) los siguientes productos: Paq Standard Internacional y Paq Premium Internacional.

En ambos casos, el seguro cubre el valor del envío hasta un máximo de 3000€ por envío. Se ha de tener en cuenta que no todos los países admiten este servicio.

Al igual que en el ámbito nacional en el internacional existen seguros específicos incluidos en la tarifa para algún envío de Tarifa Plana: Paq Bicicleta internacional (300€ no ampliables).



## 1.8 REEMBOLSO



Es un servicio que permite que la entrega de un envío al destinatario se realice contra el abono del importe reembolsable al remitente (mínimo 0,01€ y máximo 2499,99€). El remitente del envío contra reembolso puede elegir la modalidad en que desea que se le entregue el importe del reembolso (a domicilio, en oficina, o mediante ingreso en cuenta).

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

Su cobertura es nacional (España y Andorra) e internacional (según países) y el cobro se gestiona directamente por Correos a la entrega del envío en destino.

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

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

*\*La modificación del 9/7/19 sobre giros, que afecta a los reembolsos, dice que la devolución al remitente de un giro procedente de reembolso, NO puede superar los 499,99€ si la devolución se hace mediante giro a domicilio, ya que no se pueden llevar a domicilio giros que superen esa cantidad para un mismo destinatario, aunque sean giros agrupados, siempre que el destinatario sea el mismo. Para diferentes destinatarios si se puede superar esa cantidad.*

NACIONAL	Carta certificada y Paquete Azul	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mínimo 1,75€</li> <li>Máximo 2499,99€</li> <li><b>EXCEPCIÓN:</b> si el giro que se devuelve al remitente con el importe del reembolso abonado por el destinatario es a domicilio o apartado el máximo es 499,99€</li> <li>Pago al remitente por ingreso en cuenta, a domicilio o apartado</li> </ul>
	Paq Estándar, Premium y Today	Pago destinatario domicilio/oficina y abono remitente ingreso en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión 2,75% sobre valor del reembolso con mínimo de 1,75€ (contrato). Comisión 2,75% sobre valor del reembolso con mínimo de 2,50€ (sin contrato)</li> <li>Máximo 2499,99€</li> </ul>
		Pago destinatario domicilio u oficina y abono remitente domicilio o apartado: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mínimo 0,1€. Comisión 6% sobre el valor del reembolso con mínimo de 7,50€ (sin contrato)</li> <li>Máximo 499,99€</li> </ul>
	Paq Retorno y Retorno Premium	<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo 1000€</li> <li>Pago en oficina por destinatario que devuelve el envío</li> </ul>
	Paq Botella y Paq Estándar y Premium (Tarifa Plana)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo 200€</li> </ul>
	EquiPaq24, Paq 10-14 y 24 CORREOS EXPRESS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo 999€</li> <li>Pago al remitente por ingreso en cuenta</li> </ul>
Paq 10 y 24 Tarifa Plana y Paq Nieve CORREOS EXPRESS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo 2499€</li> </ul>	
INTERNACIONAL	Carta Certificada Internacional y Paquete Postal Internacional Económico (PPIE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según destino</li> </ul>
	Paq Internacional Tarifa Plana CORREOS EXPRESS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Máximo 2499€</li> </ul>

## **1.9 GESTIÓN DE DOCUMENTO ÚNICO ADMINISTRATIVO (DUA)/GESTIÓN ADUANERA DDP**

La gestión aduanera DUA es el control al que se someten los envíos que salen o entran en España procedentes de países fuera de la Unión Europea, Canarias, Ceuta y Melilla.

Correos se encarga de formalizar el documento DUA que los clientes necesitan para poder acreditar la salida (exportación) o entrada (importación) de sus mercancías.

### **DUA Exportación**

El DUA de Exportación es una declaración aduanera que se presenta a la Aduana española antes de la salida física de los envíos y que permite a los remitentes -empresas o autónomos- aplicarse los beneficios fiscales en forma de desgravaciones del IVA/IGIC soportado a las que tienen derecho según Ley.

Correos ofrece sus servicios como representante aduanero habilitado por la AEAT para formalizar los DUA de Exportación de envíos.

Se deberá solicitar a Correos en el momento de depositar los envíos en las Oficinas facilitando además de la factura de la mercancía por triplicado un modelo firmado y sellado de la autorización de despacho ante la AEAT en favor de Correos que se podrá descargar desde la web de Correos.

- Para envíos comerciales desde Península y Baleares hacia Canarias, Ceuta, Melilla y países no pertenecientes a la Unión Europea.
- Para envíos comerciales desde Canarias hacia Península y Baleares, Ceuta, Melilla y países pertenecientes o no a la Unión Europea. Si los envíos contienen tabaco o alcohol se debe formalizar DUA de Exportación aunque el remitente sea un particular.
- Para envíos comerciales desde Ceuta hacia Península y Baleares, Canarias, Melilla y países pertenecientes o no a la Unión Europea.

### **DUA Importación**

Los envíos de mercancías que entran en España desde un país que no pertenezca a la Unión Europea o venga de Canarias, Ceuta y Melilla, estarán sujetos a controles por parte de la Aduana, al contrario de los envíos postales que contienen documentos o se traten de mensajes personales y actuales remitidos entre personas. Incluso las mercancías compradas a través de Internet estarán sometidas a este proceso de control, así como al pago de importes aduaneros.

También pueden estar sujetas a diferentes impuestos y derechos arancelarios según cuál sea su contenido, valor y otros factores contemplados legalmente. Estos importes deberán ser abonados por el destinatario del envío para poder recoger los paquetes pendientes de tramitación aduanera.

A continuación se muestra una tabla sobre el procedimiento del DUA de importación de Península y Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla:

En Península y Baleares	En Canarias	En Ceuta	En Melilla
Cualquier envío que se importe en España, Canarias, Ceuta o Melilla está sujeto a trámites aduaneros de importación con independencia de su origen, valor o naturaleza de su contenido, o la condición del destinatario o del remitente.			
Envío con destino Península o Baleares y origen Canarias, Ceuta y Melilla o país no perteneciente a la UE se podrá tramitar de varias maneras:	Los procedimientos de importación difieren según la procedencia, valor y tipo de la mercancía:	Los procedimientos de importación en Ceuta y Melilla son dos:	
<p><b>Declaración Simplificada para envíos de escaso valor (Bajo Valor/H7)</b> siempre que concurren los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valor del contenido del envío no exceda de 150€</li> <li>➤ Mercancía no sujeta a Impuestos Especiales (tabaco, alcohol, etc.)</li> <li>➤ Mercancía no sujeta a controles paraduaneiros (sanidad, farmacia, etc.)</li> </ul> <p>El destinatario deberá de hacerse cargo del pago del IVA en el comercio electrónico (siempre y cuando mediante el operador postal de origen no se haya comunicado de forma telemática que el envío se encuentra bajo régimen IOSS), además de la tarifa de Correos.</p> <p>El pago de estas cantidades podrá realizarlo el destinatario mediante la web <a href="http://www.adtpostales.com">www.adtpostales.com</a> o mediante la APP de Correos antes de la entrega del envío, o en efectivo a la entrega del envío.</p>	<p><b>Declaración simplificada para envíos de escaso valor (Bajo Valor/H7)</b> con independencia del origen del envío (Terceros Países, Unión Europea y resto de España) siempre que concurren los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valor del contenido del envío no exceda de 150€</li> <li>➤ Mercancía no sujeta a Impuestos Especiales o AIEM</li> <li>➤ Mercancía no sujeta a controles paraduaneiros (sanidad, farmacia, etc.)</li> <li>➤ Envío no contiene perfumes o colonias</li> </ul> <p>Admitido por la Aduana la declaración de importación simplificada para envíos de escaso valor H7, Correos entregará el envío sin costes para el destinatario.</p>	<p><b>Declaración simplificada para envíos de escaso valor (Bajo valor H7).</b> Si el envío cumple los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valor de la mercancía que no exceda de 150€</li> <li>➤ Mercancía no sujeta a Impuestos Especiales (tabaco, alcohol, etc.)</li> <li>➤ Mercancía no sujeta a controles paraduaneiros.</li> </ul> <p>El cliente deberá hacerse cargo del pago del IPSI a la importación además de la tarifa de Correos. El pago de estas cantidades se podrá realizar en efectivo a la entrega del envío (próximamente a través de la App de Correos).</p>	
<p><b>Importación por Procedimiento Ordinario (D.U.A. Ordinario).</b> Cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valor del contenido del envío superior a 150€</li> <li>➤ Mercancía sujeta a Impuestos Especiales (tabaco, alcohol, etc.)</li> <li>➤ Mercancía sujeta a controles paraduaneiros (sanidad, farmacia, etc.)</li> </ul> <p>El destinatario deberá de pagar además de las tarifas de Correos por las distintas gestiones aduaneras los siguientes tributos siempre y cuando procedan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aranceles a la importación</li> <li>➤ IVA a la importación</li> <li>➤ Impuestos Especiales (tabaco, alcohol etc.)</li> </ul> <p>El pago de estas cantidades se realizará antes de la entrega del envío, y podrá realizarlo el destinatario mediante la web <a href="http://www.adtpostales.com">www.adtpostales.com</a> o mediante transferencia bancaria.</p>	<p><b>Importación por Procedimiento Ordinario (D.U.A. Ordinario):</b> envío con mercancías procedente de Ceuta, Melilla o países no pertenecientes a la Unión Europea, y concorra alguna de las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valor del contenido del envío superior a 150€</li> <li>➤ Mercancía sujeta a Impuestos Especiales o AIEM</li> <li>➤ Mercancía sujeta a controles paraduaneiros (sanidad, farmacia, etc.)</li> <li>➤ Envío contiene perfumes o colonias con independencia de su valor</li> </ul> <p>El destinatario deberá de pagar además de las tarifas de Correos por las distintas gestiones aduaneras los siguientes tributos siempre y cuando procedan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aranceles a la importación</li> <li>➤ IGIC</li> <li>➤ AIEM</li> <li>➤ Impuestos Especiales</li> </ul> <p>El pago de estas cantidades se realizará antes de la entrega del envío, y podrá realizarlo el destinatario en cualquier oficina de Correos o mediante transferencia bancaria.</p>	<p><b>DUA Completo:</b> se aplicará en el resto de los casos; esto es, cuando el envío sea de valor superior a 150 €, o la mercancía esté sujeta a Impuestos Especiales o sujeta a controles paraduaneiros a la entrada.</p>	
	<p><b>Importación por Procedimiento Simplificado (D.U.A. Simplificado):</b> envío procedente de Península y Baleares o de cualquier país de la Unión Europea y concorra alguna de las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valor de la mercancía superior a 150€</li> <li>➤ Mercancía sujeta a Impuestos Especiales o AIEM</li> <li>➤ Mercancía sujeta a controles paraduaneiros (sanidad, farmacia, etc.)</li> <li>➤ Envío contiene perfumes o colonias con independencia de su valor</li> </ul> <p>El destinatario deberá de pagar además de las tarifas de Correos por las distintas gestiones aduaneras los siguientes tributos siempre y cuando procedan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ IGIC</li> <li>➤ AIEM</li> <li>➤ Recargo Minorista</li> </ul>	<p>El cliente deberá hacerse cargo del pago del IPSI a la importación además de la tarifa de Correos. El pago de estas cantidades se podrá realizar en efectivo a la entrega del envío (próximamente a través de la App de Correos).</p>	<p>Correos no presta este servicio en la actualidad.</p>

Es fundamental presentar la factura comercial, justificante de pago por internet para los objetos adquiridos vía online o para los envíos con mercancías o cualquier otro documento que en su caso se pueda requerir.

El 1 de julio de 2021 entró en vigor una normativa de carácter europeo que afecta a las compras online.

Independientemente del valor de las mercancías compradas, los residentes en la Península y Baleares deberán pagar el IVA de importación por todas las compras online que realicen fuera de la UE o en Canarias, Ceuta o Melilla.

Se eliminará, por tanto, la exención del IVA en la importación de envíos con un valor de hasta 22 € y también pagarán IVA los envíos por debajo de 22 €.

La normativa introduce dos procedimientos distintos con el objetivo de facilitar el pago del IVA de los envíos con un valor menor o igual a 150 € procedentes de fuera de la UE o de Canarias, Ceuta o Melilla.

- Pago del IVA a Correos cuando llega la mercancía.
- Pago del IVA a la plataforma electrónica en el momento de la compra.

Para los envíos con un valor superior a 150 € euros esta normativa no supondrá ningún cambio.

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

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

### **1.10 DISTRIBUCIÓN DE ENVÍOS A TRAVÉS DE LA RED DE PUNTOS DE ATENCIÓN DE CORREOS**

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



El servicio engloba la recepción y el almacenaje, la gestión centralizada de un stock de mercancías, la distribución de las mercancías a la red de puntos de atención de Correos, la entrega al cliente final de dicha mercancía contra un cupón con código de barras o sistema



alternativo de registro y el retorno de información a la entidad que haya contratado el servicio.

Dentro de este producto se encontraba la entrega de bombillas de bajo consumo promocionada por el Ministerio de Industria Turismo y Comercio en 2009. El precio del producto era 0 €. El cliente se presentaba en la oficina con un folleto que previamente le había enviado su compañía eléctrica conjuntamente con la factura de la luz. El folleto contenía la siguiente información:

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

### **1.11 ENTREGA EXCLUSIVA AL DESTINATARIO (EED) Y ENTREGA EXCLUSIVA AL DESTINATARIO (EED) CON DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTO**

Es un servicio exclusivo de Paq Today, Paq Premium y del Paq Estándar entrega domicilio u oficina, para clientes con y sin contrato (Paq Today solo con contrato). Consiste en que el envío se ha de entregar exclusivamente al destinatario; por tanto, no cabe la entrega a terceros, aunque tengan autorización. Esta modalidad de entrega exclusiva solo puede ir dirigida a particulares mayores de 14 años, nunca a empresas o personas jurídicas, por lo que si llega a la Oficina algún envío para entrega exclusiva al destinatario dirigido a personas jurídicas, se debe devolver a origen, liquidándolo en SGIE como desconocido, situación que estacionará el envío. Se debe comprobar la identidad del destinatario y durante la entrega, la firma siempre tiene que recogerse en PDA o tableta, para que se pueda verificar el número de documento.

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

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

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

Los atributos fundamentales de esta modalidad de entrega son:

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

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

Si el formato es correcto y el número coincide con el informado por IRIS en el prerregistro, tras pulsar el botón Asignar, SGIE pasará a la pantalla de GESCAN para realizar la digitalización del

documento de identidad por ambas caras y su validación.

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

### **1.12 ENTREGA EN FECHA DETERMINADA**

Este servicio se presta a clientes con y sin contrato del producto Paq Premium en la modalidad de entrega a domicilio.

El servicio consiste en que el remitente indica la fecha concreta en la que se debe entregar el envío. Por tanto, cuando se recibe el envío en la Unidad de Reparto antes de la fecha señalada para la entrega, este se debe estacionar hasta el día seleccionado para la entrega. Cuando se asigna el envío a sección SGIE y la PDA avisan del día en que se debe realizar la entrega.

### **1.13 ENTREGA EN FRANJA HORARIA**

Este servicio se presta exclusivamente a clientes con contrato de los productos Paq Premium y Paq Today en la modalidad de entrega a domicilio. Este valor añadido está disponible para capitales de provincia y poblaciones con turno de tarde. Cuando se asigna el envío a sección SGIE y la PDA avisan de la franja horaria en que se debe realizar la entrega.

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

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

El compromiso de entrega del Paq Today es de 15:00 a 21:00 por lo que solo hay opción de elegir entre estas dos franjas horarias.

### **1.14 EXPEDICIONES**

Este servicio se presta exclusivamente a clientes con contrato de los productos Paq Estándar, Paq Premium y Paq Today de ámbito nacional en la modalidad de entrega a domicilio y oficina.

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

- En Paq Estándar y Paq Premium, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 300 kg de peso real y hasta 600 kg de peso volumétrico.
- En Paq Today, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 50 kg de peso real y hasta 80 kg de peso volumétrico.

En la etiqueta de los envíos aparece la información del número de bulto, del código de expedición y de los valores añadidos que lleva:



Tipos de expedición según la entrega elegida por el cliente en el prerregistro:

- **Entrega Completa:** Es necesario entregar todos los bultos de la misma expedición. La PDA o SGIE avisan y posteriormente, desde gestión de estacionados, se podría autorizar la entrega parcial de la expedición salvo que los envíos tengan reembolso, seguro a todo riesgo y/o Entrega con Recogida
- **Entrega Parcial:** Se puede hacer entrega parcial de los envíos, no es necesario entregar todos los bultos de la misma expedición juntos. La PDA o SGIE informa si es posible o no.



### 1.15 ENTREGA CON RECOGIDA

Este servicio se presta exclusivamente a clientes con contrato de los productos Paq Estándar modalidad de entrega a domicilio o en oficina (de referencia o elegida), Paq Premium modalidad de entrega a domicilio o en oficina (elegida) y Paq Today en la modalidad de entrega a domicilio.

Este valor añadido ofrece la posibilidad de entregar un envío y recoger al mismo tiempo documentación o mercancías, que serán enviados posteriormente al remitente del envío original mediante el producto Paq Retorno Premium. La recogida es obligatoria cuando se realiza la entrega.

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

### 1.16 NÚMERO DE INTENTOS DE ENTREGA PARAMETRIZABLE

Con este servicio, el cliente (con contrato) de Paq Premium y Today que tienen 2 intentos de

entrega, puede elegir uno o tres intentos de entrega del envío al domicilio del destinatario.

### **1.17 PLAZO DE PERMANENCIA EN LISTA**

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

### **1.18 ENTREGA DE ENVÍOS A DOMICILIO**



Este servicio ofrece al destinatario de un envío la posibilidad de que el envío sea entregado a domicilio, cuando ese tipo de envíos no incluye este servicio (como ejemplo podemos señalar Libros de más de 500 gramos o Publicaciones Periódicas de más de 800 g de peso). También permite este servicio un nuevo intento de entrega a domicilio de aquellos productos en los que ya se han agotado los intentos de entrega a domicilio. Es un servicio de ámbito nacional e internacional.

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

### **1.19 ENTREGA A DOMICILIO DE APARTADO POSTAL**

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

El servicio se presta según acuerdo, y considerando la estructura urbana, horario de entrega, cantidad y tipo de envíos, peso, volumen de las remesas, etc. Se cobra una tarifa mensual por la prestación de este servicio.



### **1.20 RETORNO DE INFORMACIÓN**

Los clientes con y sin contrato pueden obtener información telemática de la entrega de sus envíos registrados: de los datos de entrega o intento de entrega de los envíos (fecha, hora, receptor, motivo de no entrega), situación del envío (entregado, avisado, devuelto, etc)... Este servicio también se llama localización, seguimiento de envíos o trazabilidad.

Los clientes con contrato pueden contratar este servicio y recibir el retorno de información mediante aplicaciones informáticas (COL-Correos Online, SICER o T&T-tracking and tracing) por intercambio de ficheros informáticos. Los clientes sin contrato pueden hacer la consulta de forma gratuita en la APP o en la web de Correos.

### **1.21 DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS**

Este servicio permite a los clientes con contrato que Correos les envíe, por la vía telemática que

el cliente prefiera (EDITRAN, FTP, CD-ROM, etc.), archivos informáticos con los justificantes de entrega o no entrega digitalizados. Al hacer la digitalización, Correos asociará a cada documento el número de caja y un número secuencial para su localización posterior.



Además, Correos ofrece a los clientes la posibilidad de devolverles los documentos originales clasificados o de custodiarlos por el cliente. Y como mejora a la Digitalización, Correos ofrece a sus Clientes la

posibilidad de entregar las imágenes escaneadas, firmadas electrónicamente con un certificado digital y con sello de tiempo.

### **1.22 GESTIÓN DE ENTREGA NOTIFICACIONES**

Permite a las empresas y Administraciones Publicas dar más valor añadido en la entrega de sus envíos certificados (generalmente certificados o notificaciones).

Para asegurar la entrega de cartas certificadas con acuerdos especiales, el cliente puede contratar un segundo intento de entrega certificada a domicilio en fecha y hora distinta al primero.

Concretamente, el servicio de gestión de entrega de notificaciones, por la Ley 39/2015, determina que cuenta con dos intentos de entrega al destinatario en turnos distintos (uno hasta las 15 horas y el otro a partir de esa hora) y con al menos 3 horas de diferencia entre uno y otro.

### **1.23 PETICIÓN DE REEXPEDICIÓN, DEVOLUCIÓN, MODIFICACIÓN O CORRECCIÓN DE LA DIRECCIÓN.**

El remitente puede solicitar la devolución, modificación o corrección de la dirección postal del envío en el ámbito nacional, también en el internacional incluyendo la reexpedición.

El servicio se presta por cada envío remitido, no por remesas.

Si esta petición se cursa por telégrafo, el interesado abonará, además, el precio del servicio telegráfico correspondiente.

### **1.24 CORREOS MODIFY**

Es un valor añadido que proporciona al cliente la opción de modificar datos en cuanto a la recepción de su envío. Solo disponible para Paq Premium y Paq Estándar.

Para ello Correos ha puesto en marcha una Web/App. El destinatario recibe un SMS/email de Correos con la información del envío y que puede gestionar su entrega haciendo los cambios que el remitente haya autorizado previamente.

El servicio se presta a clientes con contrato, los clientes sin contrato tendrán que contratar el Servicio Especial de Paquetería, modalidad a domicilio, para poder utilizarlo.

Si alguna de las modificaciones no se permite el botón de esa modificación aparece desactivado

y en color gris. Los cambios posibles son:

- Fecha y franja horaria.
- Entrega en CityPaq.
- Dirección de entrega.
- Notas de entrega.
- Entrega en oficina.
- Guardar por vacaciones.



Siempre que se realice uno de estos cambios SGIE pedirá en el alta en sección que se reetiquete el envío, de manera que todas las modificaciones se reflejarán en la etiqueta salvo las “Notas de entrega” que se verán en la PDA.



No se pueden hacer cambios cuando el envío se encuentre ya en reparto. Para modificar la fecha y la hora de entrega el destinatario puede elegir entre los siguientes 7 días naturales. La franja horaria dependerá de si existe reparto por la tarde en esa zona. Solo se podrá elegir cambio de fecha y hora si la nueva elección es posterior. La dirección de entrega se puede modificar siempre que sea en la misma provincia. Para la entrega en CityPaq puede elegirse tanto públicas como privados. Por defecto saldrán los Citypaq públicos del código postal de la entrega, aunque cualquier código postal de la provincia pues ser elegidos. Para elegir un Citypaq privado el destinatario debe introducir el código de su Citypaq.

Las Notas de entrega son observaciones que pueden facilitar la entrega del envío.

El Guardar por vacaciones es cuando el destinatario no se va a encontrar en su domicilio. Correos lo envía a la oficina de referencia de la dirección del envío y lo guarda hasta 21 días desde la fecha de remisión del SMS/email.

### 1.25 CUSTODIA DE BUROFAX

Los Burofax nacionales tiene el valor añadido de custodia en documento electrónico en los sistemas informáticos de Correos durante 60 meses, incluido en el precio del producto. El cliente puede solicitar la ampliación de este periodo de custodia hasta un total de 120 meses, pagando por ello el precio establecido, por si necesita pedir a posteriori alguna certificación.

### 1.26 CLASIFICACIÓN DE ENVÍOS

Correos ofrece la posibilidad de contratar el servicio de clasificación de envíos, por ámbito y códigos postales, es el requisito imprescindible para presentar la correspondencia masiva en las unidades de admisión masiva. Este servicio se presta bajo contrato.

Servicio de clasificación de documentos para envíos normalizados, no normalizados o paquetes. En el caso de la paquetería los precios variarán en función de los destinos y cantidad con tarifa

mínima y máxima. Este servicio también se presta para valijas, por servicio complementario de clasificación de documentos, se establece una tarifa adicional por documento.

### 1.27 DESTRUCCIÓN DE ENVÍOS (DEVUELTOS)

Destrucción, a petición del remitente, bajo contrato, de los envíos devueltos de campañas de marketing masivas a nivel nacional de los productos Publiccorreo Óptimo, Premium y Plus.

Correos destruye los envíos devueltos que no han podido ser entregados una vez agotados todos los intentos de entrega, estos se devuelven al Centro de Tratamiento de Destino, donde se custodiarán hasta su entrega al proveedor cualificado de Correos que va a realizar la destrucción.



### 1.28 SEGUIMIENTO DE CAMPAÑAS

Servicio para las campañas masivas de publicidad con destinos nacionales de Publiccorreo Óptimo, Premium, Plus y Publibuzón para clientes con contrato.

Los clientes reciben información sobre el desarrollo en las Unidades de Reparto de destino, la llegada y distribución de sus campañas masivas de publicidad.

Estas campañas están compuestas de envíos ordinarios y estos no disponen de código de identificación por lo que la información se recibe por el conjunto de los envíos de la campaña de cada código postal, esta información no da derecho a ningún tipo de indemnización.

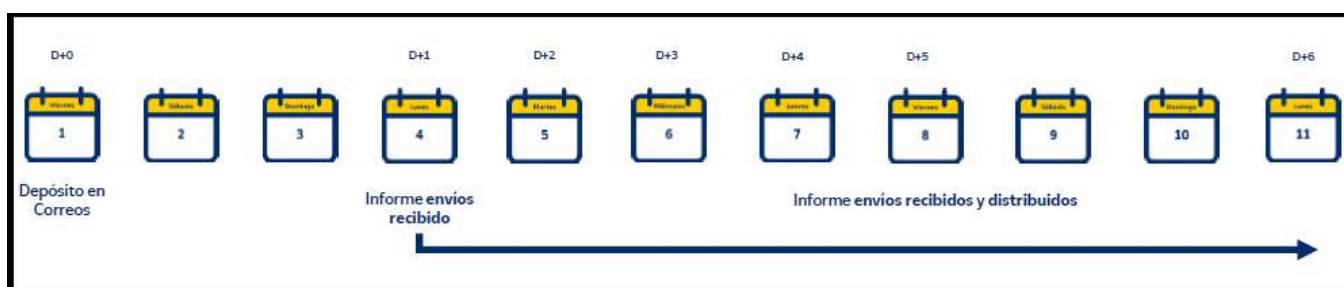
Para Códigos Postales de destino con más de:

- 100 envíos no normalizados
- 350 normalizados (máx. 23,5 x 12 cm.)

Si existen dos campañas “activas” con la misma creatividad, será muy difícil que en la Unidad de Distribución distingan una campaña de otra y por lo tanto, la información del Seguimiento de ambas campañas probablemente saldrá distorsionada.

Con este servicio se accede a un informe que indica:

- Día del depósito de los envíos en Correos.
- Cuándo empiezan a recibirse los envíos en los códigos postales.
- Evolución de la distribución de los envíos:
- Envíos recibidos y repartidos en los códigos postales, durante 6 días hábiles.



El acceso se realiza mediante identificación en Mi Oficina, entrando en “Seguimiento de Campañas” y aparece opción de crear, consultar o descargar informes de las campañas activas con ese usuario.

Para crear una campaña se deben introducir datos, fechas e información de los envíos:

- Nombre de la campaña.
- Nº de envíos de la campaña y su peso unitario.
- Nº de envíos por código postal.
- Formato de la imagen de la campaña JPG con tamaño máximo 100K.
- Centro y fecha de depósito de los envíos.
- El fichero para incluir los códigos postales en formato .txt con los 5 primeros dígitos del código postal y los 8 siguientes el número de envíos depositados en ese código (ej. 2804200000125).

La activación del seguimiento se realiza enviando la campaña y generando y admitiendo el albarán en ADO incluyendo el código de la campaña.

En la consulta de informes:

- La información detallada se da durante 6 días hábiles, desde el día posterior al depósito de los envíos en Correos, el resto aparece en el acumulado “Más de 6 días”.
- El sistema actualiza la información automáticamente a las 00:00 del día siguiente al reparto realizado.
- El informe puede exportarse a Excel o PDF segmentado por código postal o provincia.



### 1.29 DISTRIBUCIÓN INTERNACIONAL

Con este servicio Correos ofrece a los clientes con contrato de otros países el transporte y distribución de sus envíos (impresos publicitarios, catálogos, publicaciones, mercaderías de bajo valor...) a España y a terceros países situados principalmente en Europa y Latinoamérica. En caso de destino España, Correos actuará como distribuidor (por sus propios medios), y en resto su misión consistirá en actuar como intermediario consolidador de envíos a terceros países. También incluye la distribución de envíos desde España a otros países.

La operativa consiste en que los despachos de envíos (en formato sobre, bajo cubierta de plástico o caja) se reciben en el Centro de Tratamiento Internacional de Barcelona (CTI) o cualquier otro que se determine en función de la idoneidad de cada operación/cliente. Aquí se comprobaba la información y datos de la documentación (notas de entrega, alertas) que acompañan a los despachos, aportada por los remitentes. Comprobada la veracidad, Correos procederá a acondicionar los despachos de salida a sus destinos finales.

Los envíos circulan con carácter ordinario, con un peso máximo de 2Kg y con las dimensiones:

#### Máximas:

- Sobre/caja: Largo+Alto+Ancho= 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Rollo/tubo: Largo+2 veces el diámetro=104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90cm.



**Mínimas:**

- Sobre/caja: 14 x 9 cm.
- Rollo/tubo: Largo+2 veces el diámetro=17cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10cm.

Las tarifas serán diferentes en cada ámbito de destino (dependiendo del acuerdo con el operador en cada caso, de las distancias y de la fluctuación del valor de cambio de moneda oficial de cada país). Se fijará un precio por Kg de despacho y otro por ítem/unidad.

La facturación se realizará con periodicidad mensual en función de los despachos depositados y las condiciones acordadas en contrato con cada cliente.

**1.30 ENTREGA EN LISTA**

Entrega de envíos en oficina de Correos para personas que estén de paso y no dispongan de residencia fija en la localidad de destino, es un servicio gratuito.

**1.31 NORMALIZACIÓN DE DIRECCIONES**

Servicio de ámbito España y Portugal, para clientes con contrato, es una herramienta para optimizar la calidad de sus direcciones:

- Mediante el análisis y corrección de ficheros en formato estándar (Excel, Access, Txt...) con las direcciones.
- La normalización puede ser automática o manual.
- Enriquecimiento opcional de tu base de datos (asignación del código INE de población y vía, coordenadas geográficas y/o sección censal).

Este servicio se presta a través de Correos ADD que ofrece los productos y servicios más adecuados para optimizar las campañas de captación de clientes potenciales y mejorar la eficacia de las comunicaciones comerciales.

**1.32 SMS A REMITENTE Y DESTINATARIO DE GIRO INMEDIATO**

Servicio de mensajería a teléfonos móviles, SMS para Giros Inmediatos.

En el caso de que el cliente desee utilizar el servicio de mensajes para recibir confirmación de que el Giro ha sido abonado y/o para informar al destinatario del número localizador del giro y su puesta a disposición en oficina de Correos mediante la tecnología SMS, ambas partes acuerdan lo siguiente:

- El cliente facilitará a CORREOS los datos del número de móvil propio y/o del destinatario del giro, a fin de que Correos, comunique al remitente la entrega de mismo y/o al destinatario la puesta a disposición del giro y el número localizador del mismo mediante envío de SMS.
- La obligación de comunicación mediante SMS que asume CORREOS, se llevará a efecto desde las 9:00 horas y las 21:00 de lunes a viernes y desde las 9:00 a 14:00 los sábados.

Las tarifas se abonan por SMS en función de la modalidad elegida (a remitente, a destinatario o a ambos).

Existe un servicio similar de comunicaciones SMS/email a los destinatarios para recibir información durante el proceso de entrega de los envíos registrados (disponible en oficina o CityPaq, primer intento de entrega, admisión...) siempre que el remitente informe en la admisión el número de teléfono y/o la dirección de email del destinatario.

Los horarios de las comunicaciones SMS/email coinciden con las del servicio SMS a remitente y destinatario de Giro inmediato.

### **1.33 SELECCIÓN DE SECTORES URBANOS DE DISTRIBUCIÓN**

Contratando este servicio para envíos nacionales de Publibuzón se puede solicitar que se realice el buzoneo de una campaña publicitaria en una zona o sector urbano determinado, siguiendo un criterio geográfico determinado. Por ejemplo: buzonear sólo en números determinados de una calle, sólo en locales... Se tarifica con tarifa fija por envío.

### **1.34 ESCANEADO DE DOCUMENTOS Y ESCANEADO CON VALIDACIÓN**

Servicio que pone a disposición de los clientes de Paq Estándar y Premium con entrega en oficina, con contrato, un servicio para identificar la identidad de sus clientes y hacerle llegar de forma digitalizada los documentos necesarios. Concretamente:

- **Validación:** Es un servicio que verifica de forma mecánica la autenticidad de documentos de identidad (DNI, Pasaporte, NIE, documento de identidad europeo) otorgando máxima seguridad al proceso de identificación.
- **Escaneo de documentos:** Consiste en el escaneo, previo a la entrega de un envío, de cualquier otro documento (facturas, nóminas, extracto bancario,...) requerido por la empresa que se hacen llegar de forma electrónica a los clientes.

Está dirigido principalmente a empresas que quieran identificar de forma presencial a sus clientes o que quieran escanear documentos necesarios para la relación con sus clientes.

Al avisar al usuario final vía SMS/mail, se le informará de la documentación que debe presentar cuando acuda a firmar a la oficina. También es comercializado con “verificación de identidad presencial”.

### **1.35 INFORMACIÓN DE DEVOLUCIONES**

Servicio de información añadida en la devolución de envíos masivos, para clientes con contrato (sólo para remesas masivas).

Gestiona la devolución de envíos ordinarios de Publicorreo Óptimo, Premium y Plus (combinable con Destrucción de Envíos Devueltos), Publicaciones Periódicas, Libros y Carta, Tarjeta Postal y Carta Urgente ordinarios, facilitando información telemática sobre las causas de estas devoluciones.

Se tarifica por envío en función de si se contrata CON o SIN información sobre el motivo de la devolución.

Incluye las siguientes prestaciones:

- La clasificación por causas de devolución de los envíos.
- Recogida y elaboración de la información sobre dichas causas.
- Entrega en el domicilio del remitente, en los envíos devueltos.

Este servicio funciona gracias a los códigos OB, que permiten identificar de manera única en los sistemas de Correos cada uno de los registros que contienen la dirección de los destinatarios de los envíos.

- Los envíos se graban en los sistemas de Correos.
- Si la campaña no ha podido ser entregada al destinatario, el cartero detalla el motivo de la devolución con la PDA leyendo el código OB, si no es posible la lectura con PDA se grabará en SGIE.
- Los sistemas de Correos confecciona un archivo con todos los códigos OB de los envíos devueltos y se lo envía al cliente.
  - **Sin información sobre el motivo de la devolución** (tarifa por envío): el archivo incluye los códigos OB de los envíos devueltos sin separar por motivo de la devolución.
  - **Con información sobre el motivo de la devolución** (tarifa por envío): el archivo incluye los códigos OB de los envíos devueltos separados por motivo de la devolución.

Se genera un fichero de datos con toda la información que los carteros incorporan en los envíos devueltos y se envía al cliente por email, FTP o a través de una web de intercambio de ficheros, según la periodicidad que haya contratado (semanal, mensual) y detallando el motivo de la devolución si así lo desea.

Para poder generar este fichero es necesario que los envíos contengan estos elementos:

- **Casillero con causas de devoluciones:** para que el cartero pueda indicar al momento el motivo de la devolución (desconocido, ausente, dirección insuficiente, dirección incorrecta, rehusado, fallecido, no retirado).
- **Código OB:** para identificar el registro de dirección del envío, cumpliendo con los estándares de seguridad establecidos por la Ley de Protección de Datos. Este código tiene formato Code 128 y está compuesto de 23 dígitos:
  - **Código de Producto:** es siempre OB.
  - **Etiquetador:** es el "Cliente Detallable".
  - **Campaña:** son dos dígitos o letras para identificar a qué campaña corresponde la devolución. Estos dígitos permitirían diferenciar dos campañas que hayan sido lanzadas con poco espacio temporal entre ellas.
  - **Número de envío:** identificador de cada registro del fichero original.
  - **Código Postal:** de destino de cada registro.
  - **Dígito de Control:** es una letra de control que se obtiene con una fórmula en la que intervienen los primeros 22 caracteres de dicho código.
- **Cajetín de control de campañas:** para identificar las campañas cuyas posibles devoluciones deban ser grabadas y enviadas al cliente bajo el proceso establecido.

### 1.36 LOGÍSTICA INVERSA

Servicio de paquetería que permite a los clientes de una empresa realizar por Correos la

devolución de sus envíos, se presta bajo contrato a través del Paq Retorno y Paq retorno Premium (nacional) y Paq Return Internacional (internacional). Nunca se cobra importe al cliente que lo presenta. Operativa:

- Seleccionar si el envío está asociado a un envío previo realizado a través de Correos o bien si es un envío independiente.
- Elegir si se dese que Correos proporcione el embalaje del envío, con cargo a contrato.
- Si está asociado a un envío previo, introducir su código identificativo.
- Si no hay envío previo asociado en Correos, introducir los datos necesarios para su curso.
- Imprimir las etiquetas y hacerlas llegar al remitente del envío de retorno, para su depósito en oficina. Si lo prefiere, el remitente podrá acudir a cualquier oficina de Correos, donde se las proporcionarán simplemente indicando el código de envío.

Características:

- La entrega se produce bajo firma.
- El cliente dispone de toda la red de Oficinas de Correos para depositar el envío de vuelta.
- Control total del envío de vuelta gracias a su trazabilidad completa.
- Posibilidad de fijar el periodo de validez del envío de vuelta.
- Posibilidad de poner a disposición de los clientes embalajes para el envío de vuelta.

### 1.37 GESTIÓN EN LA ADMISIÓN Y ENTREGA

Servicio que permite a los clientes solicitar una gestión adicional a la entrega de un envío o a la admisión de un retorno. Ámbito nacional.

#### ¿Qué gestiones adicionales se pueden realizar con este servicio?

- Comprobación y chequeo de documentación/mercancía.
- Gestión de la firma de Contratos.
- Entrega y/o recogida de documentación.
- Entrega y/o recogida de material (sustituciones).
- Fotocopia o Escaneo de documentación (Oficinas)
- Comprobaciones de contenido sencillas y precisas (número de objetos, estado del producto que se recoge, etc...).
- Intercambio de objetos a cambio de contratos o documentos.

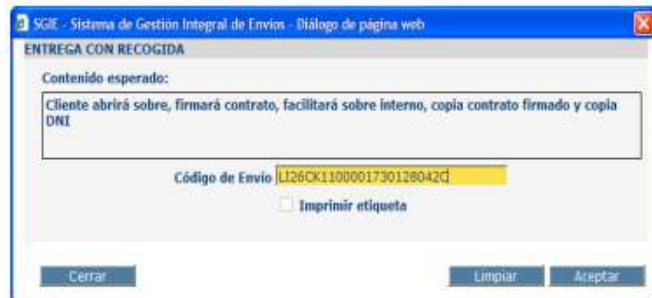


#### ¿Cómo se realiza?

- Se crea un campo de texto adicional y obligatorio para el pre-registro del envío, donde el cliente indica las instrucciones a seguir en el momento de efectuar la entrega o la admisión.
- Esta información aparecerá en la pantalla de la PDA, del ordenador o de la tableta en el momento de realizar la entrega en el domicilio o la oficina, evitando posibles incidencias. Y en la admisión en las oficinas.

## Productos a los que se puede asociar la Entrega con Gestión

- **Paq Estándar:** dentro del territorio Nacional, Andorra y Portugal con 3 modalidades de entrega (Domicilio, Oficina Elegida y Oficina de Referencia). Con y sin contrato.
- **Paq Premium:** dentro del territorio Nacional, Andorra y Portugal con 2 modalidades de entrega (Domicilio y Oficina Elegida). Con y sin contrato.
- **Paq Today:** recogida y entrega en el mismo día. Envío de paquetería en las principales capitales de provincia. Envío a Domicilio. Con contrato.



## Productos a los que se puede asociar la Admisión con Gestión

- **Paq Retorno:** permite a cualquier empresa disponer de una solución para las mercancías o documentos que quiere recuperar de sus clientes. Con contrato.
- **Paq Retorno Premium:** permite a cualquier empresa, disponer de una solución para recibir la mercancía que quiere recuperar de sus clientes, y que previamente ha sido entregada por Correos, sin coste adicional para éstos. Con contrato.

Cuenta con tres niveles de dificultad (fácil, medio y complejo).

### 1.38 RECOGIDA A DOMICILIO

Correos ofrece a sus clientes con contrato la posibilidad de recoger sus envíos a domicilio para su posterior depósito en oficinas, tanto para ámbito nacional como internacional. Los clientes sin contrato podrán solicitar este servicio a través del Servicio Especial de Paquetería. Puede contratarse de 1 a 5 días por semana, en turnos de mañana y tarde.

En el momento de la recogida, el cliente deberá presentar los envíos acondicionados siguiendo las normas de admisión establecidas para cada producto (bien direccionados, separados por tipo de producto, con las correspondientes etiquetas, impresos y elementos de franqueo...)

#### Zonas Tarifarias

- **Zona 1:** Zona urbana en capital de provincia o cercana a la capital.
- **Zona 2:** Polígono industrial/Parque empresarial cercano zona urbana en capital.
- **Zona 3:** Zona urbana en No capital (localidades + 50.000 habitantes). Alejada de la capital.
- **Zona 4:** Zona urbana en No capital (localidades - 50.000 habitantes).
- **Zona 5:** Zona rural.

#### Modalidades de las recogidas

- **Recogida Estándar:** se prestara en zonas urbanas. El peso máximo 250Kg y volumen de un paleé europeo. Tarifa mínima mensual (mínimo recogida 1 día/semana durante 1 mes). Periodicidad de las recogidas a elegir:
  - Diaria (todos los días de lunes a viernes).

- 4 días a la semana.
- 3 días a la semana.
- 2 días a la semana.
- 1 día a la semana.

El horario de recogidas podrá ser en turno de mañana (de 9 a 14) o de tarde (a partir de las 14, solo zonas tarifarias 1 y 2).

Los envíos recogidos en horario de tarde tendrán el mismo compromiso de calidad que si hubieran sido admitidos a la mañana del día siguiente.

- **Recogida Especial:** con características especiales como zona del punto de recogida, volumen físico del depósito, periodicidad...Las no comprendidas dentro de la modalidad Estándar. Tarifa según características demandadas por el cliente (estructura urbana del punto de recogida, horario, periodicidad, cantidad y tipo de envíos, peso, volumen...).

Para las dos modalidades existe la posibilidad de recogidas esporádicas y en sábados que se tarificará por cada recogida dependiendo de la modalidad elegida. Servicio sujeto a disponibilidad logística y operativa.

### 1.39 GESTIÓN DE ESTACIONADOS

Los envíos Paq Today, Paq Estándar, Paq Premium y Paq Ligero tienen incluido un servicio 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. Consiste en facilitar al cliente la resolución de incidencias.

Los clientes sin contrato pueden modificar o completar los datos de destino y con contrato además se puede modificar la modalidad de entrega, devolver y/o destruir el envío y modificar el documento de identificación.

El envío estará estacionado un máximo de 5 días naturales (120 horas), para que el remitente decida qué hacer, modifique datos y si no se manifiesta, el envío será devuelto al remitente.

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.

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.

Las incidencias que provocan que estos envíos inicien su ciclo de estacionado son:

**Previas a la realización del primer intento de entrega.** La Unidad informa a SGIE manualmente 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).
- No asignado/no prerregistrado. No se ha recibido la transmisión informática con los datos del envío. Los envíos sin prerregistrar en el sistema se deben estacionar. El sistema indicará “El envío..... no existe en IRIS”.
- Faltan Importes. Cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
- Entrega Concertada. Envíos que han contratado servicio “Entrega en Fecha Determinada” estarán estacionados hasta el día contratado para su entrega.
- Expediciones que tengan contratada la modalidad de entrega “Completa” y no se reciban en la unidad todos los envíos de la expedición. Los envíos recibidos quedarán estacionados hasta recibir el resto de envíos y poder realizar la entrega completa.
- Falta factura, DNI, documentación aduanera.
- No entregado, falta envío de vuelta. Antes de la entrega se contacta con el destinatario e indica que no dispone del envío de vuelta.
- Código postal erróneo.
- Incidencia en Terminal automatizado. CityPaq no operativo o sin hueco.

**Durante el reparto.** No coincidencia de datos introducidos (DNI, CIF, NIE, Otros) al asignar receptor con los datos del prerregistro en envíos con EED y PEE.

**Posteriores 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.
- Incidencia en Terminal automatizado.
- No entregado, falta envío de vuelta. En entregas con recogida.

Cada envío únicamente se podrá estacionar una sola vez.

Para desestacionar un envío, los remitentes (sin contrato) pueden modificar, completar o aclarar los datos de la dirección de destino desde Atención al cliente y los destinatarios (solo en

el caso de que hayan recibido un email y/o SMS con el número de envío y un PIN para modificar los datos) en Gestión de estacionados (Mi Oficina). Sin el PIN debe ser la empresa remitente la que solucione la incidencia.

#### **1.40 AUTORIZACIÓN PREVIA A LA ENTREGA (APE)**

Servicio adicional que pueden contratar los clientes de Paquetería Nacional.

La APE les permite parametrizar la entrega de sus envíos, garantizando ésta en el momento que lo autoricen. De ésta forma podrán tener el control sobre sus entregas, en todo momento.

##### **¿Qué ofrece Correos a sus clientes?**

Permite al remitente bloquear la entrega de un envío desde la admisión, con la posibilidad de desbloquear la entrega en cualquier punto antes de que llegue a la Oficina. Si no lo desbloquea, llegará a la Oficina o Unidad de reparto, donde se estacionará hasta que el remitente dé la orden de desbloquear el envío y autorizar la entrega o proceder a su devolución.

##### **Proceso del servicio**

- El cliente procesa el pedido y prerregistra el envío para que Correos lo entregue sin aviso al destinatario de que el envío ha sido admitido. El paquete es transportado pero bloqueado en los sistemas.
- Correos gestiona el envío y lo lleva hasta la oficina o la unidad de reparto.
- El envío llega a la oficina o la unidad de reparto bloqueado\* y todavía no puede ser recogido por el destinatario (\*La orden de entrega puede llegar antes de que el envío esté en la unidad. En ese caso, el envío “nacerá” desbloqueado y se enviará la comunicación al destinatario en ese momento).
- El cliente remite la orden de entrega o devolución vía WS y el destinatario recibe el aviso de próxima entrega o recogida en oficina por SMS o email.
  - En caso de entrega, se comunica al destinatario que su pedido ya está disponible para ser entregado. El envío queda desbloqueado y puede ser recogido.
  - En caso de devolución, se devolverá el envío al cliente sin que el destinatario pueda recogerlo.

##### **Contratación**

El valor añadido Autorización previa a la entrega (APE) es compatible con los productos de paquetería nacional:

- Paq Premium entrega en Domicilio, Oficina Elegida y Citypaq.
- Paq Estándar entrega en Domicilio, Oficina de Referencia y Elegida y Citypaq.
- Paq Ligero.
- Paq Today.

A nivel tecnológico el prerregistro de este valor añadido está habilitado para realizarse mediante intercambio de ficheros (FTP, sFTP) (Fichero formato único) y webservice.”

#### **1.41 ENVÍOS CON SEGUIMIENTO RFID**

Solución para clientes que necesitan un producto con el que puedan monitorizar y hacer seguimiento a sus envíos ordinarios durante toda la cadena logística.



El Envío con Trazabilidad RFID sirve para crear un sistema que monitorice y lleve a cabo un control sobre los envíos ordinarios: carta ordinaria, publicaciones periódicas y publicorreo.

### ¿Cómo funciona el Envío con Trazabilidad RFID?

El Envío con Trazabilidad RFID ofrece cuatro escenarios o modelos, de tal forma que se adaptaría a diferentes necesidades o a diversos tipos de clientes, ofreciendo en cada caso información sobre la calidad de las entregas de sus envíos ordinarios.



Estos escenarios se adaptarían también a dos modelos distintos de comercialización del producto, estableciendo un Modelo de Fidelización y un Modelo de Venta de Servicios, cada uno de ellos con sus escenarios correspondientes.

- **Caso 1: Modelo de Seguimiento Estadístico utilizando SPEX**

Se incluye al cliente que solicite el servicio dentro del Panel SPEX, como una panelista más, de tal forma que tendría que cumplir con los requisitos propios del sistema de panelista. Los envíos serían cartas test que ofrecerían al cliente una información de calidad de entrega de sus envíos.

El cliente tendrá información de todo el proceso ya que le ofrecerá un seguimiento estadístico con información de origen hasta la entrega, con la información del paso a través de los diferentes centros hasta la entrega final a través de la información que se consigue con estas Cartas Test.

- **Caso 2a: Modelo de Seguimiento Estadístico con RFID**

Se le facilita al cliente TAGS para que los incluya en los envíos que deposita, y de ésta forma llevar a cabo un muestreo estadístico coordinado con Correos.

El retorno de información de éste modelo partiría desde el momento del depósito hasta la salida de los envíos de los centros hacia la unidad de distribución. De tal forma, se le ofrecen al cliente dos posibles servicios: control estadístico (dos veces al año) o control durante todo el año (con un coste adicional).

- **Caso 2b: Modelo de Seguimiento Estadístico con RFID con venta de TAGS**

Variante del modelo anterior, pero con la particularidad de que Correos le vendería al cliente los TAGS para que los incluya en los envíos que quiere que se le haga seguimiento. El cliente escogería cómo los usa, bien en un modelo de control estadístico o bien incluyéndolos en todos los envíos de un depósito (por ejemplo en una campaña de Publicorreo Premium). El retorno de información es igual que en el anterior caso.

Con este modelo y con el anterior el cliente tendrá información estadística que le ofrecerá un seguimiento con información de origen hasta la salida del centro y el encaminamiento de los envíos hacia la unidad de distribución. Es importante tener en cuenta que el cliente tiene que informar cuando incluye los TAGS en sus depósitos, para que Correos pueda hacer el control

correspondiente y así hacer el seguimiento.

El proceso por el que transitarían los envíos del cliente desde que envía hasta que llegan a destino en los Casos 1, 2-A y 2-B sería:

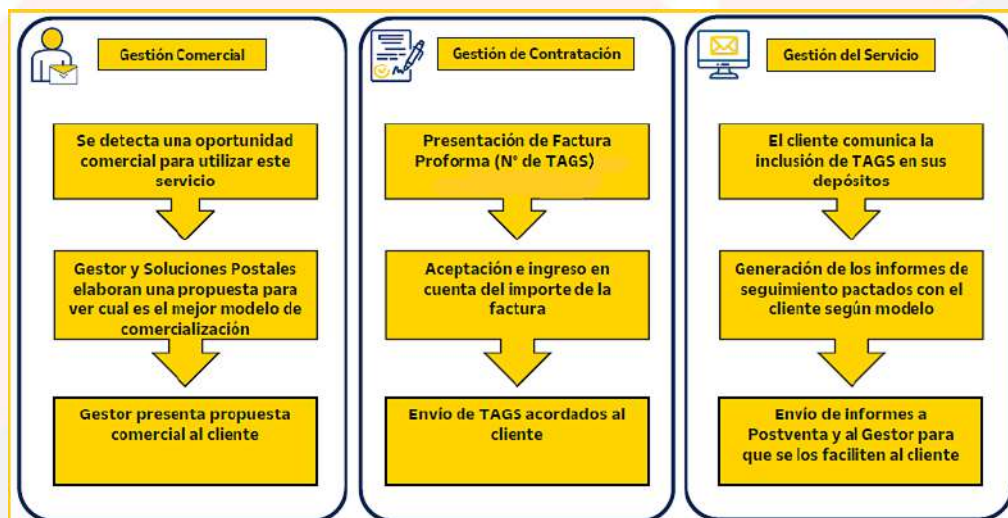


- **Caso 3: Seguimiento por RFID y evento de entrega (Fase II)**

Esta propuesta se basa en etiquetas con número de seguimiento y control RFID que Correos le suministraría al cliente. En el momento del depósito en buzón se escanearía el código de barras del envío (precio del TAG + Etiqueta de Evento de Entrega).



### Comercialización y Proceso de Contratación



### ¿Cómo se gestiona el servicio una vez ya ha sido contratado por el cliente?

Cuando el cliente ya tiene los TAGS y decide empezar a utilizarlos en sus depósitos, se tienen que seguir los siguientes pasos:

- En primer lugar el cliente ha de informar con un plazo de 48/72 horas la inclusión de TAGS en sus depósitos a su gestor y al departamento Postventa de la Zona correspondiente. El gestor se lo tiene que comunicar al responsable.
- Se hará el seguimiento pertinente y se generarán los informes de seguimiento pactados con el cliente según el modelo contratado.
- Los informes serán enviados al gestor comercial y al departamento postventa de la zona a la

que pertenece, para que se los faciliten al cliente.

## 1.42 TRAZABILIDAD DE VALIJAS

La funcionalidad principal de este servicio es dotar a los clientes de la información sobre las entregas y recogidas de sus valijas. Se trata de valijas con fichero de retorno a través de la liquidación en SGIE.

Se enviará la información de retorno una vez que liquide SGIE, de esta forma se tendrá un primer acercamiento a la trazabilidad de la valija.

### ¿Cómo funciona?

- **Exportación de la información de las liquidaciones de las unidades de entrega y recogida de Valijas:** toda la información relativa a las liquidaciones de valijas de ese día, se exportará para poder trabajar con la información y posteriormente enviársela a los clientes.
- **Filtrado de la información:** se filtrará la información obtenida a nivel de cliente.
- **Mapeo de la información:** se realizará un mapeo de la información de forma que se siempre se envíe en el mismo formato y éste sea comprensible para el cliente.

### Alta del servicio

- **Clientes nuevos:**
  - Informar al cliente: proporcionar al cliente información relativa a los datos que va a recibir y sobre todo al formato del fichero para que pueda utilizar la información.
  - Identificar la información relevante: se identificará la información que necesita el cliente.
  - Mapeo de la información: se realizará un mapeo de la información de forma que se siempre se envíe en el mismo formato y éste sea comprensible para el cliente.
- **Clientes actuales:**
  - Se identificarán las valijas del cliente en SGIE: análisis de las valijas trabajadas y exportación de información desde SGIE.
  - Identificar la información relevante: se identificará la información que necesita el cliente.
  - Mapeo de la información: se realizará un mapeo de la información de forma que se siempre se envíe en el mismo formato y éste sea comprensible para el cliente.

El cliente recibirá informes de retorno de información de valijas con campos como:

- Identificación de la Valija.
- Nombre e Id del Cliente.
- Descripción del evento (no realizada causa Correos/causa cliente, realizada).
- Fecha y hora del evento.
- Dirección, código postal y población del punto donde se realiza la recogida o la entrega de la valija.
- Periodicidad de la Valija (días en los que se realiza la valija).

### 1.43 KIOSCO VIRTUAL

**Kiosco Virtual:** Gestión de las suscripciones a revistas a través de la Tienda Online de Correos, asociado a las Publicaciones periódicas.

Correos ofrece un servicio para aquellos clientes que quiera vender las suscripciones de sus revistas a través de un escaparate virtual.



#### Contratación

- En primer lugar se tiene que hacer la firma de un contrato de colaboración mercantil con la Tienda de Correos para la publicación de los productos en la misma.
- Además de la firma de dicho contrato se firmará el anexo correspondiente que recoge tanto el clausulado como la RGPD.
- Tras la firma el cliente enviará las fotos de las portadas de las revistas que quiere vender a través del Kiosco Virtual (facilitará mensualmente las nuevas portadas para mantener al día el escaparate virtual de la tienda).
- Correos mensualmente enviará al cliente los nuevos suscriptores. También mensualmente liquidará con el cliente los importes cobrados previa retención de la comisión correspondiente.
- El proceso de envío lo realiza la editorial con las suscripciones que deposita en Correos.



## 2. APARTADOS POSTALES

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

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

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

- Para los apartados anuales contratados con anterioridad al 15 de junio de 2015, la fecha de renovación seguirá correspondiendo con el año natural (desde el 16 de diciembre hasta el 30 de enero).

- Para los apartados contratados a partir del 15 de junio de 2015, la fecha de renovación será la misma fecha de contratación + 1 año y podrá renovarse desde 15 días antes a la fecha de caducidad y hasta 30 días después.



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

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

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

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

La edad mínima para contratar un servicio de Apartado es de 18 años, salvo que se trate de un menor emancipado, en cuyo caso, también se considera válida dicha contratación. Solo podrán recibir correspondencia en los apartados los titulares de los mismos.

### **Suscripción de Apartados**

La **suscripción** de un apartado requiere cumplimentar y firmar el formulario de suscripción dirigido a la oficina donde desee hacer uso del mismo. Debe presentarse sin tachaduras ni enmiendas, si las lleva se debe indicar al cliente que rellene una nueva solicitud. En este formulario se indicará la duración del apartado, anual o trimestral, cuando se trate de un apartado 24/7 también puede ser mensual. Si el apartado es anual, el solicitante tiene la posibilidad de marcar el check de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del contrato de Apartado. Los Apartados trimestrales no admiten renovación, una vez cumplido el plazo, se dan de baja automáticamente.

En función del tipo de suscriptor la documentación a presentar será diferente:

- **Persona física:** Con la petición, el interesado debe presentar el original del documento oficial de identificación personal. En el mismo acto se comprueba su veracidad, devolviéndose éste a su titular, sin que sea necesario quedarse con copia del mismo.
- **Persona jurídica\*:** La solicitud llevará el sello de la entidad e incorporará los datos y la firma de la persona con capacidad suficiente para representarla a estos efectos. Se acompañará la solicitud con alguno de los siguientes documentos:
  - El CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión por el firmante de dicho poder suficiente.
  - Certificación del Registro Mercantil que contenga:
    - Datos identificativos de la persona apoderada.
    - Datos identificativos de la persona jurídica a la que representa.
    - Poderes otorgados, que acreditan la representación de dicha persona jurídica; igualmente si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.

- **Entidad u organismo público\*:** La solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:
  - El nombramiento en el cargo de la persona que la firma.
  - La norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
  - Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.
- **Personas autorizadas\*:** En el caso de los apartados con titulares adicionales será necesaria la conformidad de todos los titulares puesto que la autorización hace referencia a la correspondencia de todos los titulares. En el momento de realizar la autorización, los titulares del apartado deben presentar fotocopia del documento oficial de identificación de los autorizados, registrándose los datos en IRIS, pulsando el botón "P. Autorizada", para que IRIS muestre la pantalla donde se recogen los datos de las personas autorizadas.
  - **En el momento del Alta** se realiza desde IRIS>>Admisión>>Apartados>>Contratación. Pulsar en la opción "P. Autorizada" para introducir los datos.
  - **"A posteriori"** se realiza desde IRIS>>Admisión>>Apartados>>Mantenimiento>>Contratación Apartados. "Buscar" el Apartado a modificar, seleccionándolo y pulsar en la opción "P. Autorizada" para introducir los datos.

Al grabar el DOI de los clientes se ha de tener mucho cuidado de grabarlo correctamente, seleccionando, tipo y país correcto. En caso de no ser España, si se graban datos incorrectos, a la hora de emitir facturas son devueltas por la Agencia Tributaria y surgen muchos problemas.

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

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

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

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



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

Los apartados postales pueden tener un único titular o titulares adicionales hasta un máximo de cinco titulares (un titular principal y cuatro titulares adicionales) y tres personas autorizadas por el titular o titulares para retirar los envíos recibidos. Sólo los que figuren como titulares

pueden recibir envíos a su nombre en el apartado. Cabe añadir que un apartado particular puede tener como suscriptores a personas físicas y jurídicas indistintamente.

Independientemente del momento en que se suscriba un titular adicional (en el momento de la contratación o con posterioridad), se registrará la operación en IRIS para el cobro del importe correspondiente y el correcto control del Apartado.

La persona física o jurídica interesada en la suscripción de un apartado debe formalizar su petición cumplimentando y firmando la solicitud (modelo Anexo-1a cuando es uno o dos titulares, y modelo Anexo-1b cuando son titulares adicionales). Si en la solicitud figuran personas autorizadas, también se debe aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia del mismo.

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

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

Para poder realizar la contratación de un apartado es necesario que el rango esté dado de alta en IRIS, esto se realiza desde: Gestión>>Apartados>>Rango, dentro de este menú se despliega el combo de tipo de apartado, se elige el que se desea crear el rango y se acepta la operación, a continuación ya pueden contratarse apartados de esa opción a la que se ha creado el rango. Los rangos deben adaptarse al número de casilleros existentes en la oficina y en las localidades en las que hay más de una oficina se ha de saber la numeración que corresponde a cada una de ellas para que no haya errores de encaminamiento de los envíos.

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

- Tipo de Apartado.
- Número de Apartado.
- Número de teléfono móvil, para poder recibir de forma gratuita un SMS avisando al titular de que tiene un envío registrado (cuando llega un envío registrado para ser entregado en apartado postal, al darlo de alta en SGIE en el apartado correspondiente, el sistema genera un SMS al móvil del titular del apartado, indicándole que tiene a su disposición el envío. El SMS se genera después de dar de alta el primer envío cuando el apartado esté vacío o el primer envío que se dé de alta en el día). Servicio solo para Apartados situados en oficinas informatizadas.

- Número de Suscriptores.
- Contratación Anual/Trimestral (en apartado 24/7 también Mensual) (CCRI solo Anual).
- Cumplimentar datos de los suscriptores. El titular del apartado particular podrá, en el momento de la suscripción o en una fase posterior, identificar a titulares adicionales para recibir envíos como destinatarios en el apartado, formalizando su petición en el modelo Anexo-1b, dirigida al director de la oficina o sucursal urbana donde tenga suscrito el Apartado y abonando la tarifa vigente.

Si el alta de nuevos suscriptores se realiza a "posteriori" se accederá a Iris>> Admisión>> Apartados>> Mantenimiento>> Contratación Apartados. Se localiza el número de apartado al cual se tienen que añadir los nuevos suscriptores, y se cumplimentan los datos, que tienen que estar reflejados en el modelo Anexo 1b.

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

Es imprescindible al dar de alta un Apartado en IRIS comprobar si el solicitante ha marcado en el impreso de suscripción, el check de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del Apartado, y si lo está, introducir los datos de la cuenta en el campo correspondiente en IRIS y marcar el check "Domiciliado".

El número de móvil del titular para recibir SMS cuando reciban envíos registrados (servicio gratuito), debe estar grabado en IRIS en el campo "Nº móvil para SMS". Se puede grabar en el momento de la contratación o posteriormente desde mantenimiento de Apartados en IRIS.

Es necesario cerciorarse que el tipo y nº de DOI es correcto, así como el resto de los datos. Al dar de alta un apartado, siempre que el titular tenga DNI o NIE, el sistema lanza una consulta al Web Service de la AEAT para comprobar que los datos introducidos coinciden con los que tiene registrados. La AEAT no permitirá dar de alta al titular si los datos no son correctos, para así evitar la devolución de facturas por al AEAT. Aparecerá un mensaje en pantalla avisando de dicha incidencia.

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

Grabados los datos del formulario en IRIS se imprimirá por la etiquetadora una etiqueta con los datos del Apartado para pegar en el formulario, asignando el número de Apartado y emitiendo tique o factura por el importe de la contratación.

Solo se ha de imprimir una etiqueta para el formulario, y una vez firmado por cliente y operador se realiza una fotocopia del mismo.

Seguidamente se cobra el importe total que refleja IRIS, pulsando el botón "Cobrar bolsa". Los apartados FD y CCRI la cantidad a cobrar incluirá la cantidad determinada como garantía de franqueo (40% del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes).



Finalmente, se entrega al cliente la fotocopia del formulario de suscripción validado por la aplicación IRIS junto con el ticket de caja o factura. La oficina archiva las suscripciones de apartados, separando las de uno u otro tipo. Si el apartado dispone de casillero, se entrega una llave al titular del mismo, quedando una copia en la oficina.

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

Antes de archivar la documentación se ha poner el nombre del o los titulares del Apartado contratado en el casillero correspondiente y comprobar que los datos han pasado a SGIE.

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

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

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

Se hará una carpeta individualizada para cada apartado activo, en la que figure el número de apartado. Se ordenarán desde el 1 al último nº de apartados activos. Cada carpeta debe contener:

- Original del formulario de suscripción del apartado, sin tachaduras ni enmiendas, firmada por el suscriptor y por el empleado que debe también detallar su NIP en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber comprobado todos los datos (Anexo 1a, 1b o II) y si son Apartados suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de los anexos, se debe conservar el documento original con el que se suscribió el Apartado.
- Cuando el titular o titulares son personas jurídicas, la documentación descrita anteriormente.

De los Apartados suscritos con anterioridad al 15/06/2015, de los cuales ya se dispone de documentación que no es la requerida en la actualidad, no debe destruirse, se deja en su carpeta correspondiente, como evidencia del trabajo realizado con anterioridad.



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

\*En algunos supuestos, los clientes destinatarios titulares de apartados autorizan por escrito a la Unidad de Distribución para que sus envíos, en cuya dirección consta sólo el domicilio, sean depositados en el apartado. Una copia de la autorización de depósito de entrega en los

apartados debe estar en poder de la unidad de entrega de la oficina, en la carpeta del apartado correspondiente. Una vez clasificados los envíos en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la Oficina. En el caso de los envíos registrados, financieros y telegráficos, previamente se habrán dado de alta los envíos en Unidad y reencaminado en SGIE para evitar la pérdida de calidad y trazabilidad del envío. Deberá facilitarse a la Oficina una copia de la autorización del destinatario. Queda exceptuado de este procedimiento la entrega de notificaciones administrativas dirigidas al domicilio, ya que por sus especiales características deberán seguir entregándose a domicilio, salvo que haya una petición formal de reenvío postal y que sea de aplicación a este tipo de productos. Este procedimiento se aplicará tanto a las Unidades que comparten local, como aquellas que, sin compartirlo, se encuentren próximos, o en todo caso, se asegure la puesta a disposición de la Oficina de todos los envíos a primera hora de la mañana junto con los envíos avisados en su enlace habitual, teniendo en cuenta el tipo de productos para los que se amplía la autorización y preservando siempre, tanto la trazabilidad de los mismos, como la calidad asociada a cada uno de ellos como obligación necesaria. De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la U.R. para su correcto tratamiento y clasificación.

El jefe de Sector puede autorizar la creación de Apartados Especiales a las oficinas o borrar los que considere que no deben aparecer como tales Apartados. Siempre se debe actuar bajo la premisa de que los Apartados Especiales se crean para casos puntuales.

### **Renovación de Apartados**

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

Hay tres formas de renovación:

- **Pago domiciliado** (banco).
- **Pago al contado** (en oficina).
- **Pago diferido** (para clientes con contrato, que tienen incluido en su contrato la apertura y renovación de apartados).

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

***Al ser necesario que todos los clientes que tienen suscrito algún tipo de contrato con Correos, tengan firmado el conocimiento de la cláusula del RGPD, se ha incluido en las renovaciones de apartados una opción para que firmen los clientes el conocimiento de la cláusula del RGPD, es la forma más fácil y segura que se ha encontrado para que todos los contratos que continúen vigentes tengan firmada dicha cláusula.***

Cuando el cliente se presenta en la oficina con la carta de renovación y expresa el deseo de efectuar la renovación de un Apartado suscrito en dicha oficina se registra la renovación en

IRIS>>Admisión>>Apartados>>Renovación y se realiza la búsqueda del tipo y número de apartado a renovar. El sistema muestra los datos del suscriptor.

En los apartados de Franqueo en Destino (FD), en el momento de la renovación, podrá actualizarse el importe en concepto de garantía de franqueo en el caso de que se haya modificado la previsión de envíos que el cliente preveía recibir inicialmente. Si no hay actualización, en el campo "Importe de fianza" de la aplicación IRIS debe introducirse la misma cantidad que figura en el campo "Fianza anterior" para que ésta no recalculé automáticamente dicho concepto.

En el momento de la renovación de un apartado, se debe comprobar si los datos grabados del suscriptor o suscriptores son correctos o si falta alguno, si es así, se pueden hacer las modificaciones necesarias.

Es importante comprobar si aparece el nº de teléfono móvil, si no es así, se le puede solicitar al cliente recordándole que la utilidad de grabarlo es para que pueda recibir un mensaje cuando reciba envíos registrados en su apartado.

Registrados y comprobados los datos en IRIS, hay que realizar la validación de los mismos. El sistema genera un formulario por la impresora que se entrega al cliente como justificante de la renovación.

Se cobra el importe total que refleja IRIS, pulsando "cobrar bolsa".

En el caso de apartados franqueo en destino se cobra también la diferencia de la fianza de franqueo, en el caso de que se haya modificado.

Se entrega al cliente el impreso de Renovación generado por IRIS, junto a la factura simplificada o factura, emitida por IRIS. La oficina no necesita archivar impreso de renovación.

### **Pago domiciliado**

IRIS ejecuta un proceso diario obteniendo los apartados de pago domiciliado cuya fecha de próxima renovación coincida con la fecha de ejecución del proceso, enviando la información al banco.

Desde este momento se actualiza la fecha de orden de renovación con la fecha de ejecución de este proceso. Cuando se renueve uno de estos apartados, durante los siguientes 58 días (plazo de retrocesión) no se podrá modificar el apartado (dar de baja, renovar en metálico, cambiar la forma de pago, añadir suscriptores). Si el cliente rechaza el cargo (hay retrocesiones), sí se puede modificar el apartado para darlo de baja, renovarlo en metálico, etc.

La autorización para la renovación de apartados por domiciliación bancaria, puede ser hecha en el momento de la suscripción del apartado, marcando el cliente el check correspondiente en el impreso de suscripción, o a posteriori, rellenando la "Autorización para la domiciliación de apartados Postales y FD", que se encuentra publicada en Conecta.

Cuando IRIS procese los apartados con pago domiciliado que han sido rechazados por el banco, se mostrará un nuevo aviso durante cinco días e indicando que hay 30 días desde la fecha de

rechazo, bien para que el cliente renueve el apartado pagándolo al contado en la oficina, o bien para que la oficina proceda a darlo de baja.

Si alguna domiciliación es devuelta, el apartado queda en situación de "Pendiente de renovar", debiéndose hacer las gestiones (contactar con el cliente y explicarle la situación) para su renovación en metálico o su baja. El proceso posterior de renovación o de baja de estos Apartados se hará de forma manual en IRIS por el empleado de la oficina. Las renovaciones de estos apartados sí generarán subida a Bolsa.

### **Pago al contado**

En el frontal de IRIS aparecen los mensajes de renovación de apartados de pago al contado y el/a director/a debe atenderlos generando los avisos de renovación que debe depositar en el casillero.

Este mensaje se muestra siempre que haya Apartados de pago al contado de los que aún no se ha generado el aviso y que cumplan que la fecha está entre 15 días antes de la fecha de renovación o 30 días después de la fecha de renovación.

Desde el día que aparecen los mensajes y se generan los avisos de renovación ya se pueden renovar estos apartados.

Cuando un apartado no haya sido renovado y falten 14 días para su período de renovación aparecerá un mensaje en IRIS indicando el nº de Apartados que no han sido renovados. Un segundo aviso sale cuando falten 5 días del plazo de renovación.

Si pasados los 44 días desde la Fecha de Renovación no se han dado de baja los apartados no renovados, IRIS lo hará por un proceso interno.

Un apartado de pago al contado puede ser renovado por el cliente sólo en el período comprendido entre 15 días antes de la fecha de renovación y 30 días después de esa fecha.

- Para los Apartados dados de alta antes del día 15 de junio de 2015, esa fecha de renovación es el 31 de diciembre.
- Para los Apartados dados de alta después del 15 de junio de 2015, la fecha de renovación es la misma que la fecha de alta +1 año.

Pasado el plazo sin haber procedido a la renovación abonando la tarifa correspondiente, la oficina procede a la baja del apartado, pudiendo asignar el casillero a otro cliente. En el caso de los apartados FD, la fianza queda a disposición de Correos en concepto de compensación por haber mantenido la prestación del servicio más allá del período contratado sin contraprestación económica del suscriptor.

### **Pago diferido**

Con estos apartados la oficina no tiene que hacer ninguna gestión a la hora de las renovaciones, se renuevan automáticamente el mismo día de la Fecha de Próxima Renovación sin conocimiento del/a director/a de la oficina y sin subir importe alguno a caja.

Si estos apartados no son renovados, solo podrán ser dados de baja mediante información expresa de Comercial a Red de Oficinas.

### **Baja de Apartados**

Deberán darse de baja los apartados en IRIS cuando:

**El titular o primer titular lo solicite:** el titular del apartado puede cancelar la suscripción en cualquier momento, entregando la llave del casillero en la oficina que procederá a registrar la baja. Si el primer titular solicita la baja del apartado, o no se produce la renovación en el período previsto, se considerará cancelada totalmente la suscripción, no pudiendo los titulares adicionales quedar en la condición de primero, aunque esto conlleve dejar sin servicio al resto de titulares del apartado.

Es responsabilidad exclusiva del primer titular comunicar a los titulares adicionales la cancelación del servicio, quedando exonerada la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. de cualquier obligación con respecto al resto de los titulares. La cancelación del apartado a petición de los titulares no genera devolución de importe alguno al cliente, salvo en el caso de los apartados FD en que se procede a la devolución de la fianza por la oficina, previa liquidación de los envíos pendientes de retirada.

Las bajas de los apartados se realizan desde IRIS>>Admisión>>Apartados>>Mantenimiento>>Contratación Apartados localizando el tipo y nº del apartado a dar de baja y pulsando "Baja", una vez comprobados los datos del apartado.

Introducidos los datos del apartado que va a causar baja, el sistema imprime dos copias, una de las cuales se entrega al cliente como resguardo de la baja, y el otro se archiva en la oficina, una vez firmado por el cliente.

**Transcurrido el plazo de renovación no se ha abonado el importe correspondiente:** las bajas de los apartados se realizan desde IRIS>>Admisión>>Apartados>>Mantenimiento>>Contratación Apartados localizando el tipo y nº de apartado que hay que dar de baja, por haber transcurrido el plazo de renovación, y pulsando "Baja no renovado" desplegando la opción "Estado" y seleccionando "No renovado". En estos casos no se imprime ni archiva ningún documento.

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

Cuando un apartado se da de baja, hay que realizar la devolución de todos los envíos que hay en el apartado, siguiendo las normas de devolución de envíos, además se quitará la etiqueta con el nombre del titular, así mismo, se ha de comprobar en SGIE si la baja del apartado también se ha actualizado.

No es obligatorio clausurar los apartados inactivos con precinto u otro recurso, no obstante las oficinas que lo deseen pueden seguir clausurándolos.

Cuando un titular solicite la baja de un apartado debe entregar la llave del mismo.

Las tarifas están previstas como un pago único para cada anualidad, mes o trimestre, por lo que en caso de baja no procederá devolución de ninguna cantidad por este concepto.

**Gestionar incidencia:** Si una vez dado de alta y entregado el contrato al cliente, este advierte que no es el apartado que deseaba, puede darse de baja, esto puede ocurrir en:

- El mismo día de la contratación, acceder a: Apartados>>Mantenimiento, se selecciona el apartado que se quiere anular y una vez localizado se elimina cliqueando en "Suprimir", con esta acción queda anulado el apartado y el importe sube a bolsa, a partir de aquí se puede volver a dar de alta, seleccionando el apartado correcto.
- Días posteriores a la contratación, cuando esto ocurre se accede a: Apartados>>Mantenimiento, se selecciona el apartado que se quiere anular y una vez localizado se elimina cliqueando en "Baja", en este caso el importe no sube a bolsa, para poder volver a dar de alta el apartado correcto se ha de dar de alta desde Apartados>>Contratación, se selecciona el apartado correcto que se quiere dar de alta y se marca el check "Inicialización", con esta acción el importe no sube a bolsa y es la forma de resolver el error producido con el cliente sin que haya subida de importes a bolsa. Se acepta el alta y se entrega el contrato que de nuevo genera la aplicación y la llave si procede.

La opción de "Inicialización" solo debe utilizarse para casos extraordinarios."

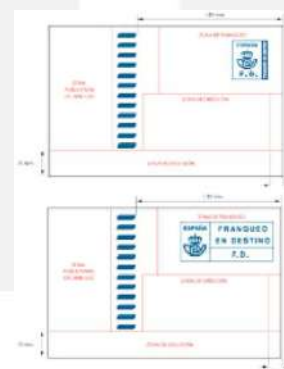
## 2.1 APARTADO DE FRANQUEO EN DESTINO

*\*Este Punto se complementa con la información sobre F.D y CCRI del ANEXO 1 CGT (págs. 55 a 59).*

Permite sólo la recepción de cartas, tarjetas postales nacionales (FD) y correspondencia comercial respuesta internacional (CCRI) con carácter ordinario, cuyo formato haya sido previamente autorizado por la oficina. En el caso del CCRI el formato deberá estar homologado por los Servicios Comerciales de Correos.

Los apartados Franqueo en Destino, solo pueden tener un suscriptor o titular. La contratación puede suscribirse con periodicidad anual o trimestral para FD y solo anual para CCRI.

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



Podrán admitirse envíos dirigidos a un apartado de franqueo en destino formados por sobres o embalajes de las dimensiones y pesos incluidos en el ANEXO 1 CGT, señalizados con una tarjeta de franqueo en destino adherida a su cubierta, siempre que cumpla tanto en dimensiones

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



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

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

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

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

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

En los casos de Franqueo en destino, el personal de admisión debe comprobar que el sobre o tarjeta de Franqueo en Destino para el ámbito interior nacional, presenta las características de acondicionamiento incluidas en el ANEXO 1 CGT.

## 2.2 APARTADO 24/7

Es otra modalidad con características específicas. El cliente podrá acceder al casillero del apartado postal las 24 horas de los 7 días de la semana. Por tanto solo están en oficinas en las que se pueda acceder a ellas durante todo el día, es decir oficinas adaptadas para ello. El acceso a las instalaciones del Apartado se hará con una tarjeta que identifica al usuario y al casillero con la llave de este.



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

Los apartados 24/7 pueden contratarse con periodicidad mensual, trimestral y anual.

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

- S (39 x 60 x 8'5 cm).
- M (39 x 60 x 17 cm).
- L (39 x 60 x 34 cm).
- XL (39 x 60 x 51cm).

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

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

### 3. REENVÍO POSTAL

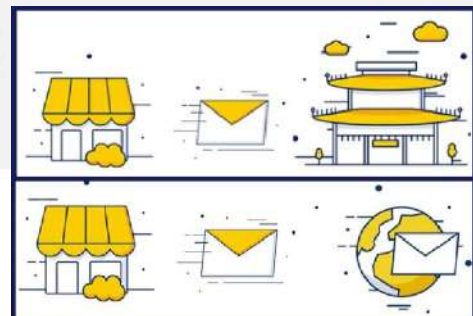
Es un servicio esencial para empresas y particulares que cambien de dirección y quieran recibir en la nueva dirección los envíos que les llegan a la antigua dirección.

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

Los que contraten este servicio deberán presentar la siguiente documentación:

Si son **particulares**:

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





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

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

Si se trata de **empresas**:

- Formulario correspondiente, cumplimentado y firmado por el representante de la empresa que suscribe el servicio.
- CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante así como su documento oficial de identificación.
- O (en sustitución de lo anterior) Certificación del Registro Mercantil que contenga:
  - Datos identificativos de la persona apoderada.
  - Datos identificativos de la persona jurídica a la que representa y de los poderes otorgados; igualmente, si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.
- Si el interesado es una entidad u organismo público, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:
  - Nombramiento en el cargo de la persona que la firma y la norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
  - Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

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

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

### **¿Quiénes pueden contratar el servicio?**

En el caso de particulares pueden solicitar el servicio simultáneamente hasta un máximo de seis personas que compartan el mismo domicilio de origen y la misma dirección de reenvío. En el caso de las empresas se contratará un servicio de reenvío por cada empresa, independientemente de que dos o más empresas compartan la dirección de origen y destino.

### **Periodicidad**

Los envíos se reexpiden diariamente, todos los días laborables.

## Plazo

Entre 1 día (en la misma localidad) y 3 días al resto de España, internacional depende del país destino. Los envíos urgentes pierden el compromiso del plazo de entrega por el hecho de la reexpedición.

## Modalidades del servicio

El cambio de dirección puede ser **definitivo** (al finalizar el periodo contratado, la correspondencia que llegue a la dirección original será devuelta al remitente) o **temporal** (al finalizar el periodo contratado, la correspondencia volverá a entregarse en la dirección original). El ámbito del reenvío puede ser nacional o internacional. **La duración del servicio puede contratarse por 1, 2 o 6 meses.** Si se desea contratar el servicio por un plazo distinto a estos, se pueden combinar varios contratos (ejemplo: para un año, dos contratos de 6 meses, cuando vayan a finalizar los 6 primeros meses se podrá realizar la contratación del siguiente periodo, no es posible la contratación combinada de periodos en el mismo momento).

## Contratación

Se puede hacer en cualquier oficina de Correos (no en Cartería) y online en la Tienda de Correos con o sin registro (la contratación online se ha de hacer con 72 horas laborables de antelación). La contratación puede hacerse por terceros, debe aparecer la firma de los titulares del contrato en el espacio habilitado para ello.

## Comienzo del servicio

La fecha en la que puede comenzar a prestarse el servicio es desde el día siguiente hábil al de contratación y el plazo máximo con el que puede contratarse antes de comenzar a prestarse el servicio, un mes (no es posible la contratación con antelación de más de 30 días).

## Servicios adicionales

**Cancelación:** Se puede solicitar la cancelación para uno, varios o todos los titulares del contrato; su efectividad se producirá 1 día hábil después de su grabación en IRIS. No implica devolución de importe abonado.

**Modificación:** no podrá variarse la identidad de los titulares; sin embargo, se puede solicitar la modificación de algunos datos del contrato proporcionados en el momento de la contratación: nombres, apellidos, NIF, direcciones, etc. La primera modificación es gratuita, las posteriores abonarán la tarifa correspondiente.

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

Formulario de suscripción al servicio de Reenvío Postal de Correos. El formulario incluye los siguientes campos:

- Correos** y **REENVÍO POSTAL** en la parte superior.
- SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO** con una declaración de consentimiento.
- Titulares del contrato:** Tabla con columnas: Nombre, Primer apellido, Segundo apellido, DNI/NIF, Fecha.
- Persona Autorizada por los Titulares para contratar el servicio:** Nombre, Primer apellido, Segundo apellido, DNI/NIF (autorización o identificación).
- Empresa / Pagariente/abonado de la empresa:** Nombre de la empresa, DNI/NIF, Nombre de representante, Primer apellido, Segundo apellido, Teléfono, Fecha.
- DIRECCIÓN INICIAL:** País de origen, Nombre de vía, Tipo numeración, Número, Bloque/Postal/ Escalera, Piso / Planta, Puerta, Código postal, Localidad, Provincia.
- DIRECCIÓN DE REENVÍO:** País de origen, Nombre de vía, Tipo numeración, Número, Bloque/Postal/ Escalera, Piso / Planta, Puerta, Código postal, Localidad, Provincia.
- MODALIDAD DEL SERVICIO CONTRATADO:** Opciones de destino (Definitivo, Temporal) y duración (1 mes, 2 meses, 6 meses).
- Fecha de inicio y fin del servicio.**

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

**Particulares:**

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

**Empresas:**

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

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

**Productos incluidos en el servicio**

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

**Alta, cancelación y modificación en oficina**

**Alta**

Para el alta de la suscripción se debe acceder a Iris>>Admisión>>Otros servicios>>Reenvío Postal. Tras seleccionar Ámbito y Duración se cumplimentan los datos de las pestañas:

- Titulares.
- Dirección inicial (si es Apartado marcar el check e introducir el nº del Apartado).
- Dirección de reenvío (si es Apartado marcar el check e introducir el nº del Apartado).
- Modalidad de servicio contratado: temporal o definitivo y tiempo de contratación.

Se graban los datos y el sistema genera el contrato (dos copias y una hoja con el condicionado), una copia y el condicionado para el cliente o autorizado que debe firmar,

también debe firmar el empleado y reflejar su NIP y la otra copia también firmada por cliente o autorizado y empleado para Correos. La copia para la oficina se archiva durante la vigencia del servicio.

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

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

### **Cancelación**

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

### **Modificación**

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

### **Anulación**

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

#### 4. BUZÓN DE VACACIONES

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



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

#### **Documentación a presentar**

##### **Particulares**

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

##### **Empresas**

- Solicitud firmada por representante de la empresa que suscribe el servicio.
- CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante así como su documento oficial de identificación.
- O (en sustitución de lo anterior) Certificación del Registro Mercantil que contenga:
  - Datos identificativos de la persona apoderada.
  - Datos identificativos de la persona jurídica a la que representa y de los poderes otorgados; igualmente, si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.

##### **Entidad u organismo público**

- Solicitud con el sello oficial de dicho organismo.
- Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:
  - Nombramiento en el cargo de la persona que la firma y la norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
  - Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

El contrato se realizará en oficina a través de IRIS o de forma online en la Tienda de Correos sin necesidad de registro. La fecha que se desea comenzar con el servicio siempre ha

de solicitarse desde un día antes de la fecha deseada para comienzo y permite hasta dos meses antes. Si se hace de forma online en el formulario a rellenar para la contratación, se debe indicar la fecha deseada de comienzo del servicio, esta tiene que ser al menos una semana antes al inicio de la prestación del servicio. En caso contrario, no se garantiza la disponibilidad del servicio. Puede ser suscrito por un máximo de hasta 6 personas que convivan en el mismo domicilio. En el caso de empresas, solo se permitirá una empresa por contrato y sede (no pueden convivir empresas con particulares en este servicio). Los titulares pueden designar hasta 2 personas autorizadas para recogidas esporádicas de los envíos y una para suscribir el servicio en su nombre. El periodo de contratación se computa por semanas, comprende desde 1 semana hasta un máximo de 14.



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

### Alta en oficina

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

Terminada la grabación se imprime el contrato, por duplicado: copia para el cliente, junto con el condicionado, y otra para la oficina, firmadas por cliente y empleado que debe indicar su NIP. La copia para la oficina se archivará junto a la solicitud durante la vigencia del servicio.

A continuación se cobra la bolsa y queda dado de alta el buzón entregando el contrato y la factura al cliente.

Para realizar **modificaciones**, el cliente debe presentar el formulario y la documentación de la contratación. Se realiza desde IRIS>>Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones, se busca el buzón seleccionando la fecha de admisión, se selecciona el deseado y se pulsa "Modificar" y aparece la pantalla del Alta para rectificar, añadir o eliminar datos. Se puede realizar en cualquier momento de la vigencia del buzón, siempre comprobando los datos con el DOI del cliente y siempre que haya habido un error en la grabación del contrato.

Modificados los datos se imprimen dos copias del contrato modificado que han de firmar



intento como ausente y pasarán a la USE, que las liquidará como Buzón de vacaciones. Si son de depósito en buzón, se liquidarán como ausente en primer intento, como Buzón de vacaciones en segundo y cuando vuelvan a reparto se cumplimentará y separará el AR y el envío se introducirá en el sobre colector con los envíos ordinarios.

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

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

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

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



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

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

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



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

## 5. CERTIFICACIONES

*\*Este Punto se complementa con la información sobre Certificaciones recogida en este mismo documento (pág. 8 y 9)*

### 5.1 SOLICITUD DE CERTIFICACIONES

Para solicitar certificaciones es necesario el DOI y el resguardo de imposición del envío, salvo si la certificación la solicita el destinatario que deberá aportar el envío del que solicite certificación, para comprobar los datos de emisión.

**Plazo para solicitar certificación:** durante el plazo de permanencia de la documentación o información en la oficina o sistemas (generalmente 6 meses). Para Buofax Premium y Premium Plus se puede solicitar Copia Certificada durante el periodo de custodia contratado.

- Las solicitudes que se refieran a la imposición o al intento de entrega de un envío que tuvo lugar en otra Oficina distinta de la que admite la solicitud, **si no se dispone de documentación o información en las aplicaciones** (IRIS, MERCURIO, MINERVA, SGIE o SICER), se envían a la de origen o destino del envío, por fax o email, para que ésta extienda la certificación y la remita por correo urgente a la oficina que admitió la solicitud y la entregue al solicitante.

En este caso, al hacer el envío de la solicitud a destino se debe seleccionar en IRIS la opción "Enviar Solicitud" para que quede registrada la nueva situación.

- Si se trata de una **copia certificada de buofax**, se puede hacer solicitud desde cualquier Oficina a través de IRIS sin solicitarse a la oficina de origen. Todo Buofax Premium y Premium Plus enviado queda archivado digitalmente en e-documento.
- Cuando se realice la **solicitud de certificación en IRIS de telegramas impuestos por teléfono** procedentes de Madrid TF tienen que cumplimentarse en el sistema los datos del envío, como nº de origen, tienen que ponerse los 7 primeros dígitos del nº de telegrama. El sistema cumplimenta directamente "Madrid sala de aparatos". Esto mismo debe realizarse con los **telegramas ETD (con contrato)**.

Estas solicitudes de certificación se remiten vía fax para que la Sala de Aparatos realice la certificación.

Formulario de solicitud de certificación de buofax nacional. El documento incluye el logo de Correos y el número de solicitud: 2826019-2016-000036. El título es "COPIA CERTIFICADA DE IMPOSICIÓN DE TELEGRAMAS, BUROFAX Y FAX".

Don / Dña: [Redactado]  
con N.I.P.: 00188208, en nombre de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., en de ATENCIÓN AL de la Oficina de Correos y Telégrafos de 2820019 GALAPAGAR.  
CERTIFICA que, de acuerdo con la documentación existente en esta Oficina, figura la imposición de BUROFAX NACIONAL con los siguientes datos:

Número de: N800031579801  
Fecha de: 16 de febrero de 2016 Hora: 14:47

Remitente:	[Redactado]
Residente en:	[Redactado]
Calle:	[Redactado]
Destinatario:	[Redactado]
Residente en:	MADRID
Calle:	[Redactado]
Indicaciones de:	PC

TEXTO: De la copia y de la [Redactado] (sólido) que conforman el original del BUROFAX NACIONAL N800031579801 descrito anteriormente, se otora a esta fotocopia debidamente autorizada con la fecha, firma y sello.

Y para que conste y a petición de [Redactado] en calidad de Remitente se expide la presente certificación a 16 de febrero de 2016 GALAPAGAR

(Firma y sello)

- En el caso de **Notificaciones SICER**, la Dirección Comercial o el Centro de Control de Productos Registrados de la Gerencia de Área, pueden solicitar directamente a la oficina una certificación sobre el resultado obtenido en la entrega de una notificación.
- Cuando el burofax haya sido puesto por el cliente a través de la oficina virtual, será el cliente quien deba solicitar la **certificación desde la oficina virtual**, entrando en la opción de servicios a posteriori, las oficinas no deben admitir ninguna certificación de estos burofax, pues no tienen opción de poder emitirla.

**Solicitud en el momento de la imposición:** en el momento en que el cliente deposita el envío en Correos, puede solicitar una certificación de imposición, o una copia certificada si se trata de burofax o telegrama.

Para ello en el momento de realizar la admisión el personal encargado de ello, activa la opción de copia certificada. De esta forma, IRIS genera la solicitud de certificación asociada al producto, asignándole un nº identificativo. Posteriormente, cuando se va a emitir la certificación, desde el menú de tramitación, el sistema rescata los datos introducidos en la admisión y los incorpora, debiendo completar únicamente aquellos datos no introducidos en la admisión. Opción solo válida para telegramas y Burofax.

**Solicitud a posteriori:** solo se pueden solicitar certificaciones a posteriori en calidad de:

- Remitente del envío.
- Destinatario, siempre que haya constancia de que ha recibido el envío.
- Autorizados por poder o por orden judicial.

Hay que acceder a IRIS>Admisión>Otros servicios>Solicitud de certificación>Añadir y elegir el tipo de certificación a realizar, seleccionándola en el desplegable.

Los datos que devuelve el sistema no son modificables, pues son los datos grabados en la admisión y con los que ha circulado el envío. Solo se deben rellenar los datos que aparezcan en blanco y sean necesarios para la emisión de la certificación, si faltan datos de remitente y destinatario habrán de rellenarse con los datos que figuran en el resguardo entregado por Correos de la oficina de admisión.

El cliente deberá abonar el servicio en el instante en que lo solicita. La oficina puede emitir la certificación en el momento o en las 24 horas siguientes a la solicitud, salvo que sea necesaria su tramitación en otra unidad.

#### Datos de la solicitud

Pestaña de Solicitante y Envío: se rellenan los datos del envío, el sistema los carga automáticamente al introducir el código de barras o nº del envío a certificar.

- Se cumplimenta nombre, apellidos, dirección y "en calidad de" (remitente, destinatario, autorizado por poder y autorizado por orden judicial) de la petición.
- Los campos "fecha desde" y "fecha hasta" son obligatorios para certificaciones de envío de dinero, excepto en las que se informe un único nº de giro.
- Si el cliente elige recibir el formulario de solicitud de certificación por correo electrónico se debe añadir el email y según la elección el sistema continuará:
  - Certificación sobre un nº de envío y se ha informado el campo email: el resguardo se envía al email.
  - Certificación sobre un nº de envío y no se ha informado el campo email: el sistema imprime el resguardo por la multifunción.
  - Certificación sobre envíos de dinero (remesas) y se ha informado email: el resguardo del cliente se envía al email y el sistema imprime un segundo resguardo que se mandará, junto con la fotocopia del DOI a envio.dinero@correos.com para que generen la certificación.
  - Certificación sobre envíos de dinero (remesas) y no se ha informado email: el sistema imprime dos copias, una para el cliente y otra para enviar a envio.dinero@correos.com, junto a la fotocopia DOI para que generen la certificación.
- Se cumplimentan los datos de la solicitud de certificación (de entrega, de imposición, de intento de entrega y de copia certificada), clase de envío del que se solicita la certificación y el tipo, además hay que completar los servicios adicionales que tenía el envío en su caso y los importes correspondientes.
- Se activa la opción "envío a domicilio", si el cliente desea que la certificación se le envíe a la dirección indicada.
- En el apartado "Datos del Envío" el sistema habilitará aquellos que tienen que ser cumplimentados en función del tipo de certificación.

Pestaña de Datos Adicionales: se cumplimentan aquellos que el sistema no haya recogido, pero los que aparecen rellenos no se pueden modificar.

**Generar solicitud de certificación:** se solicita la firma del cliente en la tableta digitalizadora y se imprime o envía por email, la solicitud de certificación con los datos reflejados a petición del solicitante. Para finalizar se deben cobrar los importes y entregar resguardo o enviar por email. El formulario de solicitud contiene los siguientes datos:

- Nº de Certificación.
- Fecha de solicitud.
- Nombre y apellidos del solicitante.
- Calidad del solicitante.
- Teléfono.
- Email.
- Tipo de Certificación.
- Producto.
- Rango de fechas.
- Punto de recogida.
- Oficina de admisión.
- Fecha/hora.
- Importe.

### **Solicitar certificación operación de envío de dinero**

Se rellenan los datos de solicitante y los de remitente o destinatario en IRIS>Admisión>Otros Servicios>Solicitud de Certificación, pulsando "Añadir solicitud" y se selecciona si se desea certificación "de Imposición" o "de Intento de entrega", Giro Internacional y el tipo "Giro" o "Western Union", para poder completar los datos que informa el sistema.

La cumplimentación de los datos es idéntica que para el resto de solicitudes, salvo:

- Para Western Union:
  - En clase de envío: Giro internacional.
  - Tipo: Western Union.
  - O. Origen: Codired 9116298.
  - O. Destino: Codired 9116298.
  - Fecha Impos. La fecha desde la que se solicita la información.
  - Número de Origen: Poner 1.
  - Importe del giro: Introducir la cantidad que corresponda.
- Para Giro Internacional:
  - En clase de envío: Giro internacional.
  - Tipo: Seleccionar el deseado.
  - O. Origen: Codired de la oficina de origen.
  - Fecha Impos. La fecha desde la que se solicita la información.
  - Número de Origen: Introducir el número del envío a certificar (El sistema tarda un poco en devolver la información).
  - Importe del giro: Introducir la cantidad que corresponda.

El proceso de solicitud, de una Certificación de una operación de Envío de Dinero, difiere en función de dónde quiere el cliente recibir la certificación:

- Recogida en Oficina:
  - Dar de alta solicitud de certificación en la oficina, solicitar la firma al cliente en la tableta y se generará formulario de solicitud por la impresora.
  - Verificar que el nombre de la solicitud y el DOI del cliente coinciden.
  - Escanear la solicitud y el DOI y enviarlos por email al buzón de Envío de Dinero [envio.dinero@correos.com](mailto:envio.dinero@correos.com) indicando en el asunto "Solicitud de Certificación".
  - Tras la recepción de la solicitud el equipo de Atención al Cliente procede a su gestión y devuelve la certificación en respuesta al correo enviado por la oficina.
  - Imprimir la certificación y entregársela al cliente.
- Envío a Domicilio:
  - Seleccionar "Entrega a domicilio".
  - Dar de alta solicitud de certificación en la oficina, solicitar la firma al cliente en la tableta y se generará formulario de la solicitud por la impresora.
  - Facilitar al cliente un sobre prefranqueado para que rellene los datos del destinatario.
  - Verificar que el nombre de la solicitud y el DOI del cliente coinciden.
  - Una vez grabada y cobrada la solicitud en IRIS, se debe enviar junto a una copia del documento de identificación del interesado y el sobre prefranqueado, en un sobre

Valija a: ATENCIÓN AL CLIENTE Solicitud de Certificación C/ Conde de Peñalver, 19 bis, Planta baja, 28006, Madrid.

- Tras la recepción de la solicitud en papel el equipo de Atención al Cliente procede a su gestión y posterior envío en el sobre prefranqueado, al domicilio indicado por el cliente.

## 5.2 EMISIÓN DE CERTIFICACIONES

Las oficinas de Correos pueden emitir cuatro tipos de certificaciones, solo para envíos registrados, por ser los únicos de los que se tiene constancia de la admisión o entrega:

- Certificación de Imposición.
- Copia Certificada.
- Certificación de Entrega.
- Certificación de intento de entrega.

Si la oficina ya no dispone de la documentación necesaria para emitir la certificación, la certificación se emitirá en base a la información disponible en los sistemas de información de Correos. Nunca se extiende una certificación sobre servicios o envíos cuya información no se encuentre en los sistemas a los que accede la Oficina o en la documentación depositada en la misma.

Este tipo de certificaciones se generan en el momento de darlas de alta en la oficina a través de IRIS.

Provisionalmente, durante una semana desde la admisión de los Burofax, se debe dejar en la oficina copia en papel del documento que se ha enviado, para comprobar, a la hora de emitir la certificación, el texto remitido, por si por error del sistema no se archiva en e-documento y MERCURIO no devuelve información. Transcurrida la semana se procederá a su destrucción segura. Si lo que el cliente deja en la oficina es una copia del documento enviado hay que compulsarla en el momento de la admisión, comparándola con el original y estampando el sello y la fecha.

En el caso de **envíos dirigidos a otros países**, solo se puede emitir certificación de imposición, o copia certificada de burofax – telegramas impuestos en nuestras oficinas (la copia certificada del Burofax Premium Internacional únicamente se puede solicitar en el momento de la admisión). Es necesario informar al cliente que para que la certificación tenga validez en el país de destino, debe ir al consulado de dicho país en España y pedir que le visen la certificación expedida.

Solo se puede certificar el texto de envíos que se puede constatar el texto enviado. Por ello, si se trata de un **Burofax Premium o Premium Plus**, al quedar archivado en e-documento se puede certificar una copia del texto transmitido en cualquier momento, dentro del plazo de custodia contratado. Hay burofax que, por su tamaño u otra causa, no pueden ser transmitidos por fax y han de cursarse postalizados, en estos casos los burofax han de permanecer archivados en la oficina durante el tiempo de custodia contratado en la imposición.

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

**Localizar el envío:** si la oficina dispone de la información o documentación necesaria para emitir la certificación se debe localizar el envío en las aplicaciones o sistemas de información (IRIS, Mercurio, Minerva, SGIE, SICER). Localizada la situación del envío a certificar, se realiza la certificación.

**Dar alta de solicitud a otra oficina:** si para emitir certificación de imposición o de intento de entrega la oficina no dispone de información en los sistemas para realizarla, porque estos eventos sucedieron en otra oficina, y se tiene que solicitar a otra oficina, la oficina destinataria de la petición recibida, accede a IRIS>Gestión>Tramitación de Certificaciones y realiza la búsqueda de las que están en situación de "Pendientes".

Consultará la documentación relativa a la entrega y confeccionará la certificación que remitirá a la oficina de origen para su entrega, por la vía más rápida y segura posible.

Cuando la oficina donde se ha efectuado la solicitud recibe la certificación, debe acceder a IRIS>Tramitación>Otros servicios>Certificaciones, y cambiar la situación de la solicitud a "Recibida".

**Emitir certificación:** las certificaciones se confeccionan desde IRIS, MERCURIO o SICER:

- **MERCURIO:** se accede a la tramitación de certificaciones si se trata de certificaciones de envíos entregados, devueltos o de los intentos de entrega de envíos no entregados o devueltos. Es necesario disponer de perfil de "certificador" habilitado en Mercurio para emitir certificaciones.
- **SICER:** ante notificaciones SICER de las que no se dispone en la oficina de la documentación necesaria para emitir la certificación, se elaborará ésta en el Anexo 1 a partir, únicamente, de la información disponible en los sistemas de información de Correos (SICER, fundamentalmente).
- **IRIS:** se hacen las certificaciones de Imposición o de intento de entrega si la entrega no fue efectiva. El procedimiento para hacer certificaciones en IRIS>Gestión>Tramitación de Certificaciones es:
  - Pulsar "Buscar" para que el sistema muestre en pantalla las certificaciones de rango de fecha y de producto seleccionado en situación "pendiente".
  - Se selecciona el envío a certificar del listado (estará en estado pendiente) y se pulsa "Emisión de certificación"(\*).
  - La ventana que emerge de IRIS, está dividida en dos pestañas: Solicitante y Envío.
  - Rellenar los datos del solicitante: nombre, apellidos, dirección, localidad, código postal, DNI y si solicita la certificación en calidad de "Remitente", "Destinatario", "Por poder" o "Por orden judicial".

- Pestaña de datos adicionales: rellenar los datos del responsable de Correos que realiza la certificación: nombre, apellidos, en calidad de... (debe firmar el responsable pero su ausencia puede hacerlo otra persona de la oficina), DNI o NIP.
- Si se trata de notificaciones SICER y la oficina no dispone de la documentación necesaria para emitir la certificación, se elaborará en el Anexo 1 a partir de la información disponible en los sistemas de información de Correos.
- Con los datos cumplimentados se imprime la certificación:
  - **En MERCURIO:** pulsando "Generar Certificación" el sistema presenta PDF con la certificación para imprimir y entregar al cliente.
  - **En IRIS:** pulsando "aceptar" el sistema presenta en pantalla la certificación para imprimir y entregar al cliente.

*(\*) En caso de copia certificada de Burofax Premium y Premium Plus solicitada con posterioridad a la admisión, al pulsar "Emisión de certificación" se genera un número de certificado en MERCURIO, al que se accede para su impresión:*

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

#### **Plazo de entrega**

- Si la documentación está en poder de la oficina: 1 día hábil.
- Si la documentación está en otra dependencia (Gerencia de Área o almacén general) 4 días hábiles.
- Si se remite a otra oficina: 7 días hábiles.

Al admitir la solicitud, se da al cliente la posibilidad de solicitar la **entrega en domicilio o recogida en oficina:**

- **Domicilio:** emitida la certificación se introduce en un sobre prefranqueado, cumplimentado con los datos del destinatario y se envía como correo ordinario. No es necesario quedarse con copia de la certificación enviada por correo. Una vez enviada hay que acceder a IRIS>Gestión>Tramitación de Certificaciones, localizar la certificación y en el apartado "Estado" marcarla como "Entregada", pulsando "Entregar certificación".
- **Oficina:** emitida la certificación se archivará en la oficina a la espera de ser recogida por el cliente. Al realizar la emisión se debe informa al cliente cuando puede recogerla (normalmente al día siguiente). Se le entrega presentando copia de la solicitud o resguardo de imposición del producto, según se haya solicitado. No es necesario quedarse con copia de dicha certificación.

Una vez recogida hay que acceder a IRIS>Gestión>Tramitación de Certificaciones, localizar la certificación y en el apartado "Estado" marcarla como "Entregada", pulsando "Entregar certificación".

## 6. VENTA DE PRODUCTOS

A través de IRIS>>Admisión>>Venta de Productos se realiza la **venta/devolución** de productos existentes en el almacén de las oficinas de Correos.

### Venta

La venta de productos se puede realizar desde dos opciones:

- Seleccionando la opción "**Venta de Productos**" en el menú amarillo de IRIS.
- Desde el **icono del carrito de compra** que hay en la pantalla principal de IRIS y que puede verse desde cualquier menú, la venta desde el carrito tiene dos excepciones: la venta de lotería y venta de sellos.

**Desde la venta de productos**, se han de cumplimentar en IRIS los campos obligatorios: código y cantidad del apartado "Selección de productos".

- En el campo "**cantidad**" se introduce el nº de unidades que se van a vender de un producto.
- En el campo "**código**" se introduce el código del producto del que se a realizar la venta. La aplicación dispone de ayuda de búsqueda (prismáticos), desde la que seleccionar el producto deseado. Pulsando "aceptar" se traslada el código del producto a dicho campo.



En la venta de lotería al introducir la cantidad de boletos que se desean vender hay que tabular y aparece campo para introducir, con el lector óptico, el código de barras del boleto, una vez leído pulsar "añadir" igual que en el resto de productos.

Seleccionado el producto y cantidad, pulsar "Añadir", del apartado "Selección de productos"; el producto pasa automáticamente al apartado "Lista productos seleccionados". Ésta operación se puede realizar tantas veces como productos demande el cliente. El apartado "Lista productos seleccionados", muestra un listado con los productos que se van a vender.

Pulsando "Aceptar" suben a la bolsa para poder ser cobrados.

**Desde el carrito de compra**, la venta a través de esta opción es mucho más ágil pues está activo desde cualquier pantalla en la que se esté trabajando y no es necesario abandonarla para poder vender el producto, solo es necesario leer el código de barras del producto y seleccionar el nº de productos a vender, a continuación se pulsa "Aceptar" y sube el importe a bolsa. Tiene dos excepciones: la venta de lotería y venta de sellos.

Es necesario que el almacén de la oficina disponga de unidades del producto seleccionado para poder realizar la venta.



Al cobrar la bolsa es necesario marcar el check “**Promociones**” para que la aplicación indique si el producto está sujeto a promoción o no. Hay tres tipos de promociones:

- Promociones que sólo hay que activar.
- Promociones que hay que activar e introducir un código Promoción.
- Promociones que hay que activar e introducir cantidad.

Al clicar sobre el check “Promociones” se activan las promociones correspondientes a los productos que hay en bolsa y lo único que hay que hacer es clicar en cada una de las que aparecen para activarlas.

Dependiendo de las promociones que aparezcan habrá que:

- Promoción activar: solo activar check.
- Promoción activar e introducir promoción: activar check y aparecerá el campo “código de promoción”, donde hay que introducir el nº de vale que aporte el cliente.
- Promoción activar e introducir cantidad: esta campaña suele recoger el importe del descuento y no se puede modificar, solo se puede modificar en caso de ventas masivas, en las que el descuento varía en función de las unidades vendidas y serán campañas comunicadas.

Activadas todas las promociones se pulsa “Aceptar” y se cobra la bolsa. No se puede utilizar un vale descuento de la Tarjeta Más Cerca si se ha activado una promoción, el sistema avisará.

Siempre que se haya identificado al cliente como **cliente de Tarjeta Más Cerca**, se ha de introducir el código de descuento (V001) en la casilla "Código promoción vale Dto.", que se encuentra en la zona inferior de la pantalla.

Una vez introducido IRIS activará un campo con la leyenda "información Vales" para informar del nº del vale, se pueden añadir más de uno.

Si el importe del descuento es superior al importe a cobrar se generará otro vale por la báscula con la diferencia.

No se puede aplicar una promoción en una bolsa que contiene un vale descuento de la Tarjeta Más Cerca, el sistema avisará.

En el detalle del cobro de bolsa aparecen los descuentos realizados a cada producto y el importe final a cobrar. Todo se refleja en la factura.

Al cobrar la bolsa se han de retirar al cliente los vales que se hayan utilizado y destruirlos.

Si el cliente no dispone de promoción se le cobra la bolsa por el importe de los productos seleccionados.

### **Devolución**

La devolución de productos se puede producir en diferentes momentos del proceso de venta:

**Productos vendidos y cargados en bolsa pero no cobrados** (pueden estar mezclados con servicios):

- Se accede a “Venta de productos”, se selecciona “Devolución” y aparecen en pantalla los productos que están en bolsa sin cobrar.
- Se ha de seleccionar el o los productos que NO se deseen devolver y pulsar “Eliminar”.
- Eliminados los productos que NO se desean devolver, se seleccionan los que quedan en pantalla y pulsando “Aceptar” el sistema los anula.
- A continuación se cobra la bolsa de la forma habitual y aparecerán en la factura los productos devueltos y no devueltos.

**Productos cobrados:** cuando el cliente desee devolver un producto ha de aportar el ticket de compra, siempre se han de devolver en la misma oficina en la que se han adquirido:

- Se accede a “Venta de productos” y se selecciona la opción "Devolución".
- En el campo "Nº ticket" se introduce el código del ticket del producto a devolver.
- Para poder realizar la devolución es necesario cumplimentar el campo "Código", seleccionando el producto que se desea devolver. Se puede utilizar la opción de ayuda disponible.
- Introducir en el campo "cantidad" el nº de unidades que se van a devolver. Este nº debe ser menor o igual al nº de unidades del producto vendido previamente.
- Cumplimentados los campos obligatorios, pulsar "Aceptar" en el apartado “Selección de productos” y el producto a devolver pasa automáticamente al apartado “Lista productos seleccionados”.
- Cuando se acepta la devolución, el importe pasa al campo "Total bolsa", con importe negativo y los productos devueltos se incrementan en el almacén.

Para finalizar devolver importe al cliente de los productos devueltos.

Normalmente el plazo para poder realizar devoluciones es de 15 días naturales.

## 7. VENTA DE PRODUCTOS DE OFICINA MEDIANTE REEMBOLSO

Este servicio permite a los clientes compra de productos postales y no postales, que posteriormente les son entregados a domicilio. El cliente se pone en contacto con la oficina, solicitando la compra de productos de almacén, (sellos, embalajes, etc.). Debe realizar el pedido cumplimentando la Hoja de Solicitud de Venta a Domicilio, que se encuentra en Conecta.

Si no realiza la solicitud en persona, enviar la hoja por correo electrónico o postal, debiéndola remitir cumplimentada y firmada por correo electrónico, fax o entregándole la hoja de pedido a su cartero.

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



Si el pedido no puede llevarse a domicilio (no hay reparto o los horarios que el cliente se encuentra en su domicilio no coinciden con los de reparto) informarle. Si el valor del importe

de la compra excede el importe máximo de reembolso a domicilio, también hay que informar. En este caso se puede ofrecer como alternativa que venga a retirarlos a la oficina en horario de apertura, teniéndole el pedido preparado para que no tenga que esperar.

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

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

Debemos embalar correctamente los productos para que no sufran deterioro en el transporte, y darlo/s de alta en IRIS como Paq Premium contrarreembolso:

**Oficinas CON Cuenta Corriente:** se admite el envío con cargo al contrato que está establecido para las redistribuciones de productos. La cantidad a cobrar debe ser el importe de la factura que será el importe del giro que se ha de realizar de ingreso en cuenta corriente. En el nº de cuenta corriente indicar el nº de cuenta bancaria de la oficina, para que una vez entregado, cobrado y formalizado el giro, el importe de la venta se ingrese en la cuenta de la oficina.

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

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

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

Posteriormente, la oficina debe asignar este envío/envíos a un despacho en SGIE, dirigido a la unidad de reparto que corresponda (URO o USE). La entrega de los envíos a la Unidad de Reparto se realizará bajo firma en una copia de despacho realizado en SGIE. Durante todo el proceso de tratamiento y entrega los envíos serán tratados como envíos con reembolso.



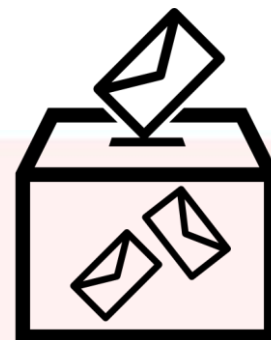
En el supuesto de que el envío no haya podido ser entregado el Director de la oficina que generó el pedido y figura como remitente, firma la recepción cuando le es entregado por la UR/USE.

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

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

## 8. PROCESOS ELECTORALES

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



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

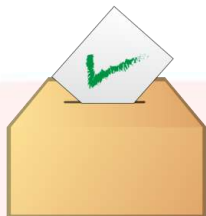
**Envíos de Propaganda Electoral:** Identificados en la parte superior del anverso con la leyenda “Envíos postales de propaganda electoral”, pudiendo presentarse tanto abiertos como cerrados y en cualquier de las lenguas cooficiales del país. Su tratamiento será el de los impresos publicitarios, sin perjuicio de la posibilidad de que pueda ser remitido como carta, previo pago de la cantidad correspondiente. El franqueo más utilizado es el Franqueo pagado, pero también podrían circular con sellos y franqueo a máquina. Una modalidad son los impresos electorales “Sin dirección” que se presentan en paquetes con la correspondencia identificada por su código postal o localidad donde deberán ser distribuidos. Las unidades de distribución grabarán los envíos de propaganda electoral en SGIE (en módulo especial, al tratarse de envíos ordinarios). Este producto deberá declararse en “pendiente cero” con 48 horas de antelación a la celebración de las elecciones.

**Solicitudes del certificado de inscripción en el Censo Electoral:** fase previa a que un elector pueda votar por correo. Se solicita a la Delegación Provincial del Censo Electoral donde figure inscrito. La solicitud tiene carácter gratuito y Correos la cursa como carta certificada urgente. Se considera asimismo que es un certificado administrativo, por lo que el empleado, después de estampar el sello de fechas en la solicitud, la entregará al remitente para que cierre el sobre, advirtiéndole de que debe introducir toda la documentación en el mismo. La salida de estos envíos se lleva a cabo a través de las USE en cuyo sector se encuentre una oficina del censo electoral. Su identificación en el sobre es “Solicitud de Voto por Correo” y su código empieza por las letras SV.

**Correspondencia procedente de la Oficinas del censo Electoral:** Contienen el certificado de inscripción en el mismo, así como las papeletas y los sobres electorales, la dirección de la Mesa electoral y una nota explicativa. Se admitirán como certificados urgentes y gratuitos. Su etiqueta de código de barras empieza por las letras DE seguidas de 13 dígitos. En caso que se

deniegue el voto por correo por cualquier circunstancia, los envíos empezarán por DN. Su entrega es con carácter exclusivo al destinatario. Tienen 2 intentos de entrega y se avisan con el modelo de aviso M4E.

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



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

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

**Voto por correo de los electores españoles que se encuentren temporalmente en el extranjero (Voto ERTA):** Deberá solicitarse la documentación en las Oficinas Consulares o a través de la Web del Ministerio de Asuntos Exteriores y cooperación. El elector debe estar inscrito en el Registro de Matrícula del Consulado como no residente (inscripción que puede hacerse en el momento en que se recoja la solicitud). La solicitud cumplimentada ha de presentarse, personalmente en la Oficinas Consulares o Secciones Consulares de las Embajadas, las cuales procederán a remitirla a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral correspondientes; dicha Delegación, remite al elector (en su domicilio en el extranjero) por correo certificado y urgente (y con carácter gratuito) la documentación necesaria para que pueda emitir su voto. En este punto el votante podrá remitir su voto a la Mesa Electoral correspondiente. Que llegará a las unidades de distribución como un certificado internacional, el código de barras RR.....ES. No aparecen en el CENSO.

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

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

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

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



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

Documentos válidos para acreditar la identidad:

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

Cualquiera de estos documentos puede estar caducado pero siempre debe ser original.

Todas las personas con discapacidad, y que sean mayores de 18 años, tienen derecho a tramitar su voto por correo personalmente.

Aquellos ciudadanos que deseen solicitar su voto por correo y no saben o no pueden escribir ni firmar, deben presentar su DOI al ATC para que este compruebe la identidad del solicitante a través de la fotografía obrante en dicho documento. De considerar el empleado de Correos suficientemente acreditada la identidad del elector, se cursará a la Delegación Provincial de la



Oficina del Censo Electoral correspondiente, la solicitud formulada haciendo constar en ella "El elector, debidamente acreditado, no sabe/no puede, firmar".

En caso de enfermedad o incapacidad que impida la formulación personal de la solicitud, cuya existencia deberá acreditarse por medio de certificación médica oficial, podrá ser efectuada, en nombre del/la elector/a, por otra persona autorizada por un poder Notarial o Consular, mediante documento que se extenderá individualmente en relación con cada elector/a.

Una vez comprobado que los datos son correctos y que la solicitud está firmada (en las solicitudes descargadas de la web del INE, al no ser autocopiativas, comprobar que los datos de las dos hojas que aporta el cliente son idénticos), se estampa el sello de fechas en el original y en la copia de la solicitud y se le indica al/a la elector/a que introduzca el original en el sobre, que ha de llevar indicada la provincia a la que va dirigida la solicitud y el remite del elector/a.

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

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

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

### **Servicios Rurales**

Independientemente del tipo de solicitud, que ya ha sido verificada por el Servicio Rural dependiente, a la oficina llega el sobre cerrado conteniendo la solicitud de voto por correo, con una etiqueta preimpresa (SV) con código de barras, junto al formulario de admisión M11a firmado por el cliente.



El sobre debe llevar el sello de fechas de la oficina Rural y el remite del/de la elector/a.

El envío se admite en IRIS capturando con el lector el código de barras (SV), en el campo Código del envío / Nube de puntos. Debe circular con este número, es el que se ha entregado al elector/a con el formulario de admisión M11a por el Servicio Rural.

A continuación se cumplimenta el nombre, apellidos, C.P., dirección del remitente y provincia de destino. Al seleccionar la provincia se autocompleta la dirección de destino con la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral, que corresponda al domicilio donde está censado del elector.

A continuación IRIS genera la etiqueta del envío, con el número SV, que se adhiere al sobre.

## Tipo de solicitud

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

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

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

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

- Si es una solicitud generada en la web del INE, se generan dos etiquetas que han de pegarse, una en la copia que se introduce en el sobre y otra para la copia que ha de quedarse el cliente.
- IRIS genera la etiqueta del envío, con el número SV, que se adhiere al sobre.
- Se envía por correo electrónico el formulario de admisión, si se ha desmarcado esta opción se imprime en resguardo por la multifunción.

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

Una vez generada la etiqueta y adherida al sobre, se entrega al elector el formulario de admisión del envío, si es que no ha solicitado recibirlo por mail y copia de la solicitud de certificado para el voto por correo (que también estará sellada o con la etiqueta que genera el sistema), con esto se termina el proceso de admisión de SV.

No se carga importe alguno en bolsa, ni tampoco a cero euros, por lo que no hay posibilidad de cobrar la bolsa, ni generar factura simplificada.

A aquel destinatario que el cartero no pueda entregar la documentación electoral en su domicilio, se le deja un aviso de llegada con la oficina de referencia y debe pasar a retirarla con el aviso modelo M-4E.





El ATC recoge el aviso al cliente para proceder a entregar el envío.

Una vez recogido el aviso, se localiza la documentación en el archivo de avisados elecciones.

Las documentaciones electorales que deban permanecer en la oficina se encuentran en todo momento custodiadas en caja fuerte, armario de seguridad y/o local debidamente protegido por medidas de seguridad físicas y/o electrónicas.

### **Entrega con PDA**

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



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

### **Entrega SGIE**

Con el envío ya localizado se accede a SGIE >> Liquidación, se solicita el DOI al elector, para la identificación del elector en la admisión de la solicitud de voto por correo.

Una vez comprobada la identidad del elector, se lee el código de barras del envío y se realiza la entrega como la de cualquier otro envío registrado, grabando el nombre, número de DOI y firmando el cliente en la tableta o en el Aviso M4E.

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



### **Recoger sobre de voto por correo**

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

Los votos emitidos aparecidos en buzones se cursan como envíos ordinarios a sus remitentes, y en caso de no constar, se encaminan a destino de forma separada.

### **Admitir en PDA**

El voto por correo puede admitirse a través de una PDA, las oficinas que dispongan de este dispositivo pueden utilizarlo en momentos que lo consideren necesario, ya que para ello no es



necesario tener un puesto con PC, se puede realizar la admisión incluso fuera de la línea de mostradores.

El formulario de admisión siempre se envía al email del cliente, si no facilita un correo electrónico la admisión no puede hacerse con la PDA y se hace por ventanilla con la entrega del formulario de admisión impresa en papel.

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

Siempre hay que estampar el sello de fechas en el sobre, una vez admitido el voto.

### **Admitir en IRIS**

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

En el campo Código de envío / Nube de puntos capturar el código de barras que figura en el anverso del sobre, con el lector de códigos. De forma automática se cumplimenta el formulario excepto el campo "enviar por email".

Informar el correo electrónico del cliente, o desmarcar la casilla "Enviar Email" en caso que desee el formulario en papel. Se acepta la pantalla, se solicita la firma del cliente en la tableta y queda admitido el voto. Una vez admitido el voto, hay que sellar el sobre con el sello de fechas.

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

No se cargará importe alguno en bolsa, ni tampoco a cero euros, no hay posibilidad de cobrar la bolsa, ni generar factura simplificada.

### **Realizar despacho en SGIE de Solicitudes o Votos**

Los productos electorales:

- Solicitud de voto por correo
- Voto por correo.

Son los únicos envíos a los que hay que realizar despacho en SGIE, se abre SGIE>> Despachos >> Despachos de Salida.

Todas las oficinas cursarán estos envíos de inmediato, en la misma fecha de admisión o al día siguiente si se admiten después de la salida de la ruta, al Centro de Tratamiento Automatizado (CTA) de referencia, en un único despacho diferenciado y rotulado ( Urgente Elecciones: Solicitud de Voto o Voto por correo):

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

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

Una vez realizado el despacho en SGIE, se contenerizan las solicitudes con su hoja de despacho correspondiente en una bandeja, rotulada "URGENTE ELECCIONES" y se distinguirá sin son Solicitudes o Votos, ya que es necesario realizar despachos diferenciados. Los/as responsables de las oficinas son los encargados de que diariamente salgan las solicitudes o votos en las rutas.



Las solicitudes de voto no cursadas en la última recogida del día, se custodiarán en la caja fuerte hasta la próxima recogida.

Se podrán programar transportes especiales para garantizar que las solicitudes de voto admitidas el último día hábil enlazan a tiempo con los centros de tratamiento.

### 8.1 OTROS PROCESOS ELECTORALES

En los procesos electorales convocados por organismos públicos o privados como son Federaciones Deportivas, Colegios profesionales o Cámaras de Comercio, Elecciones Sindicales, entre otros, con los que Correos acuerde la admisión de sus envíos como carta certificada, esta se realizará en IRIS por este módulo. No obstante, si la Dirección de Productos y Servicios no es informada de la convocatoria del proceso electoral, este no figurará en el módulo y el envío se deberá admitir con el mismo proceso de verificación y validación pero como Carta Certificada en IRIS con cargo al elector.

Para poder admitir envíos por este módulo previamente se debe dar de alta en IRIS. La Gerencia de Área, o Área Comercial correspondiente, solicita la apertura del proceso electoral a la Dirección de Productos y Servicios, enviando un email con la siguiente información:

- Nombre del organismo, empresa o federación.
- Destinatario.
- Domicilio o Apartado Postal.
- Código Postal.
- Localidad/Provincia.
- Fecha de apertura y fin de admisión del voto por correo en el proceso electoral.



- Número de Contrato y Cliente, solo cuando el coste del envío lo asuma el organismo convocante y no lo deba abonar el elector en la Oficina.

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

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

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

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

#### **Admisión en IRIS**

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

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

#### **9. EMBALAJES**

Dentro de este punto se incluyen distintos tipos de sobres y embalajes que permiten el acondicionamiento de envíos en general.

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

Destacan los siguientes productos:

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

- Sobre normalizado americano, 110 x 225 mm.
- Sobre DIN-A5, 190 x 250 mm.
- Sobre DIN-A4, 250 x 324 mm.



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



- Sobre acolchado pequeños, 200 x 265 mm.
- Sobre acolchado mediano, 250 x 326 mm.
- Sobre acolchado grande, 330 x 450 mm.

**Cajas genéricas:** cajas de cartón ecológico 100% sostenible, totalmente recicladas y reciclables con tintas al agua y compostables. Fabricadas en cartón ondulado de tres capas, una ondulada entre dos capas de papel liso. Tipo de onda E (microcanal). El sistema de cierre es autoadhesivo de seguridad, no removible, es decir, no reutilizable, no podrá ser abierta una vez cerrada. Este mecanismo de cierre garantiza la integridad del contenido. El producto se envía desmontado. Se distribuyen 3 modelos:

- Caja genérica pequeña: 350 x 280 x 100 mm.
- Caja genérica mediana: 390 x 280 x 190 mm.
- Caja genérica grande: 500 x 300 x 300 mm.

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



**Packpostal-Papel:** Pack con 3 pliegos de papel Kraft para embalar los envíos. Sus dimensiones son de 70 x 100 cm.

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



**Sobres acolchados y cajas de colección:** sobres y cajas para regalo con los personajes del universo Harry Potter. Los sobres son de plástico acolchado, con cierre autoadhesivo no

removible y con espacios para remitente y destinatario, en los que se puede escribir con rotulador. Las cajas están hechas de cartón, de tipo ondulado canal simple. Con sistema de cierre autoadhesivo no removible, es decir, una vez cerrada y pegada la solapa con el adhesivo, no se puede despegar y pegar de nuevo, lo que garantiza que el contenido solamente será abierto en el destino.

### Sobres

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



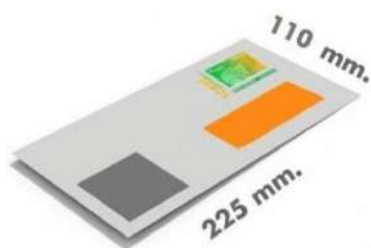
### Cajas

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



**Sobres prefranqueados:** son sobres que llevan impreso un signo de franqueo de valor permanente. Se trata de sobres prefranqueados que permiten enviar cartas ordinarias (aunque se pueden utilizar para otro tipo de cartas, si se añade el franqueo que falta). Están fabricados en papel de alta calidad. Son autoadhesivos e incorporan el sistema abre-fácil. Se distribuyen varios tipos:

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



## **Embalajes Línea Bosque**

Correos, en colaboración con la ONG WWF España, comercializa embalajes "Línea Bosque", utilizando en la elaboración de estos embalajes materiales ecológicos respetuosos con el medioambiente y destinando un porcentaje de su precio (de hasta 5 céntimos) a la conservación del medio ambiente con proyectos para mitigar el cambio climático y favorecer la biodiversidad:

- 2 céntimos van a reforestación para ampliar la superficie forestal y mejorar la calidad ecológica de los bosques.
- 1 céntimo a la prevención de incendios.
- 2 céntimos a apoyar iniciativas que promuevan la protección del entorno natural y los ecosistemas terrestres y acuáticos.

Dentro de la Línea Bosque existe una amplia gama de embalajes que se adaptan a cualquier tipo de envío: documentos, objetos frágiles, botellas, etc.



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

- Sobre semirrígido pequeños, 170 x 245 mm.
- Sobre semirrígido mediano, 260 x 360mm.
- Sobre semirrígido grande, 310 x 445 mm.

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

- Sobre acolchado pequeños, 220 x 265 mm.
- Sobre acolchado mediano, 270 x 360 mm.
- Sobre acolchado grande, 300 x 445 mm.

**Sobres cartón kraft color marrón Línea Bosque:** con sistema de cierre con solapa autoadhesiva. Se distribuyen 3 modelos:

- Sobre cartón pequeños, 170 x 245 mm.
- Sobre cartón mediano, 245 x 345 mm.
- Sobre cartón grande, 310 x 445 mm.

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

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

- Caja pequeña, 240 x 170 x 87 mm.
- Caja mediana, 317 x 215 x 125 mm.
- Caja grande, 390 x 280 x 190 mm.
- Caja grande plus 500 x 300 x 300 mm.
- Caja supergrande, 590 x 390 x 390 mm.

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

- Embalaje 1 botella, 390 x 120 x 110 mm.
- Embalaje 2 botellas, 390 x 240 x 110 mm.
- Embalaje 3 botellas, 390 x 360 x 110 mm.

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

**Caja bicicleta Línea Bosque:** de cartón ondulado de 5 capas, para transporte de bicicletas. Sus dimensiones son: 150 x 30 x 90 cm.

## 10. MERCHANDISING DE CORREOS

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





## En Oficina (de Terceros)

### 11. PRODUCTOS DE OTRAS ENTIDADES

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

- Correos vende productos propios de **UNICEF** que permiten a esta organización recaudar dinero para los más desfavorecidos, especialmente para los niños sin recursos. En la Red de Oficinas, se venden productos de merchandising de UNICEF a lo largo de todo el año. En los últimos meses del año se desarrolla además la campaña de Navidad, mediante la que se venden tarjetas de felicitación de UNICEF directamente en todas las Oficinas. Asimismo, durante la campaña navideña toda la Red de Oficinas vende por Catálogo productos de Merchandising de UNICEF y tarjetas de felicitación navideña.
- **Un juguete una ilusión** es una campaña basada en el derecho que tienen los niños al juego. Está organizada por Radio Nacional de España y la Fundación Crecer Jugando.

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



### 12. PRODUCTOS DE CONVENIENCIA



Engloba productos como material fotográfico, papelería, libros, chicles, etc. La estrategia consiste en aprovechar la venta por impulso que puede surgir entre el público que visita la oficina. Estos productos deben estar a la vista en expositores específicos.

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

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

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

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

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

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



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

En la opción de menú IRIS>>Admisión >> Venta de Productos se realiza el canje de vales U.P.U. Introducir en el campo "Código" del apartado "Selección de productos" el sello por el que se quiere canjear el vale UPU y en el campo "Cantidad" el nº de sellos que van a ser necesarios para poder realizar el canje.



La pantalla muestra por defecto el valor de un vale UPU pero se puede modificar el campo "Nº de Vales", si el cliente presenta más de un vale, el sistema hace el cálculo. Cuando los dos campos "Total" coinciden, pulsar el botón "añadir" y el producto pasa al apartado "Lista productos seleccionados".

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

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

Hay que recoger los Vales que aporta el cliente para su canje, serán sellados en su fecha por la oficina que los ha canjeado. Se deben entregar los vales canjeados al responsable de la unidad con el cierre de caja diario y al cliente los sellos que se han canjeado por los vales. Los Vales UPU canjeados durante el último año se enviarán durante el mes de enero, para su control al Almacén de Filatelia.

## 14. COBRO DE RECIBOS

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

- Este servicio se presta dentro del horario de oficina, en todos los puestos de admisión, compatibilizándolo con el resto de servicios.
- En las oficinas de Correos sólo se cobran y validan los recibos. Para informaciones adicionales los clientes, deben dirigirse a la empresa emisora del recibo.
- Cualquier problema técnico en el cobro de recibos, se trasladará al CAU de Correos por los circuitos habituales.
- Los clientes pueden presentar recibo, que puede ser de varios formatos o simplemente solicitar el servicio de cobro de recibos sin aportar aviso.
- Sólo se puede realizar el cobro a través de la aplicación informática, nunca manualmente. Si por cualquier motivo el sistema no funciona, no se puede prestar el servicio hasta que se restablezca el acceso a la aplicación.
- Una vez aceptada la operación de pago, no se puede anular en la oficina. Para poder tramitar la anulación con la empresa emisora del recibo primero se debe escanear el original del recibo cobrado y enviarlo por email a [cobro.recibos@correos.com](mailto:cobro.recibos@correos.com), indicando el motivo de la petición y después se enviará por correo postal "Certificación para Anulación de Recibo" cumplimentada por el responsable de la oficina junto al justificante original del recibo a la Sede Central de Correos.
- El importe máximo que se puede pagar es de 999,99 €. Se excluye de esta limitación los recibos emitidos por entidades financieras (CITIBANK, COFIDIS, UCI, WIZINK) y la Dirección General de Tráfico.
- Al cliente se le entregará el impreso "Justificante de pago".
- No se debe admitir ningún recibo en la aplicación mientras no exista la completa seguridad de que va a ser abonado por el cliente. Por tanto no se procede a la admisión del recibo sin haber solicitado al cliente el importe correspondiente. En el caso de que el cliente se presente con dos o más documentos de pago distintos, que hagan referencia al mismo abono, solo se debe admitir uno de ellos puesto que el cliente sólo lo va a abonar una vez, salvo si se trata de un pago fraccionado en cuyo caso el documento indicará a qué número de fracción corresponde.
- **Ámbito:** En toda la Red de Oficinas de Correos.
- **Curso:** Por vía electrónica.
- **Plazo de entrega:** Inmediato.
- **Características:** El cliente presenta el recibo junto con el importe, o solicita el servicio sin aportar recibo, seguidamente se admite el recibo y se le entrega el resguardo y ticket de la Epelsa.
- **Tarifas y bonificaciones:** Sin cargo adicional al cliente.
- **Forma de pago:** En ventanilla por el cliente (en metálico).



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

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

**Cobro de recibos con aviso de pago:** se accede desde IRIS>>Admisión>>Cobro Recibos>>Con Aviso de Pago y emerge una pantalla donde se debe insertar el código de barras del recibo que aporta el cliente, que le ha enviado previamente la empresa suministradora del servicio. Todos ellos deben llevar un código de barras.

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

- Un recibo de una empresa suministradora con las que Correos tiene acuerdo (sin comisión de gestión para el cliente o con comisión de gestión para el cliente).
- Una multa de la Dirección General de Tráfico.

La lectura del código de barras SIEMPRE se realiza con la pistola lectora. No se introduce ningún dígito manualmente. Si existiera algún problema técnico y la pistola no pudiera leer el código, se intenta en otro puesto y si el problema persiste, se devuelve el recibo al cliente, indicándole que se ponga en contacto con la compañía correspondiente. En ningún caso se intenta introducir el número a mano. La aplicación informa de cualquier anomalía que se produzca.

Si el código del recibo fuese **ilegible** (por no poderse leer o corresponder a una compañía con la que Correos no tiene acuerdo) o el pago estuviese **fuera de plazo**, la aplicación avisa y no se podrá cobrar el recibo.

Una vez leído el código de barras correctamente con el lector óptico, aparecen los datos de identificación del recibo en pantalla (empresa, importe a cobrar y en algunos recibos puede constar una tasa adicional por comisión adicional acordada con la empresa emisora del recibo). Estos datos deben ser iguales a los que aporta el cliente en el recibo, comprobados estos detalles se pulsa aceptar y emerge un mensaje que indica que es el momento de solicitar el importe del recibo al cliente.

No se procederá a la validación del recibo sin haber solicitado al cliente el importe correspondiente y mientras éste no lo haya abonado.

Tras abonarlo, se acepta el mensaje que hay en pantalla y se pulsa Aceptar para admitir el recibo y a continuación se cobra la bolsa en IRIS. No se procederá a la admisión del recibo sin haber recibido del cliente el importe correspondiente.

El sistema imprime un resguardo por la impresora para el cliente, o lo envía a una dirección de correo electrónico, si el cliente la ha facilitado.

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

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

Si al insertar el recibo, éste estuviera pagado, el sistema avisa.

Endesa permite la opción de realizar el **pago fraccionado** de sus recibos. Para ello, la empresa eléctrica envía los recibos del pago; estos recibos tienen el mismo número (código de barras), diferenciándose en el número de pago (fracción) a realizar.

Cuando se introduce un recibo por primera vez, la aplicación le asigna por defecto el número 0. Si posteriormente se trata de introducir un recibo con el mismo código de barras, presenta un mensaje para que aceptemos el pago solo si se trata de un pago fraccionado o cancelemos si no es un pago fraccionado. Al aceptar aparece una pantalla para el cobro, en la que se debe introducir el número de orden del pago (fracción) que aparece en el recibo. En este caso y una vez introducido el código de fracción, se realizará el cobro en el sistema de la manera habitual. Si se pulsa cancelar, aparecerá la pantalla para reimprimir el recibo.

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

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

En el caso de que el cliente presente una **multa de la DGT**, seguiremos también la operativa de cobro de recibos con aviso de pago. En primer lugar procedemos a leer el código de barras con el lector óptico. El código de barras que tiene que ser leído, es el del Nº de Expediente, situado en la parte superior derecha de la denuncia (Es el código de barras más pequeño).

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

remitida por correo, como con el boletín de denuncia entregado por el agente de la Guardia Civil, identificado también mediante un código de barras.

Una vez que se ha leído el código de barras correctamente, aparecen los datos de identificación de la multa, se introduce la cuantía de la multa (el importe que figure en el boletín de la denuncia, es decir, sin calcular ningún tipo de descuento ni recargo) y la fecha de

ASUNTO: Notificación de iniciación de expediente.

INFORMACIÓN: PUEDE ABONAR LA MULTA: a) En INTERNET: en la página www.dgt.es. apartado "Trámites y Multas". b) En las oficinas de Correos, presentando esta notificación. c) En cualquier oficina del Banco Santander, presentando esta notificación.

NOTIFICACIONES A TRAVÉS DE INTERNET Y MÓVIL: Puede recibir las notificaciones de sanciones y avisos a través de internet y oportunamente con mensaje a móvil, suscribiéndose a la Dirección Electrónica Vial (www.dgt.es). Puede consultar edictos de sanciones en el Tablón Electrónico de Sanciones de Tráfico (TESTRA).

1. FECHA DENUNCIA: 28/01/2012. HORA: 12:54. N. EXPEDIENTE: 09-045-130.445-1

2. PRECEPTO INFRINGIDO: Artículo 48. REGLAMENTO GENERAL DE CIRCULACION. Importe total multa: 100,00 EUR. Pendiente de pago: 100,00 EUR.

4. HECHO QUE SE NOTIFICA: CIRCULAR A 132 KMH, TENIENDO LIMITADA LA VELOCIDAD A 120 KMH. EXISTE UNA LIMITACION GENERICA EN VIA INTERURBANA. CINEMOMETRO MULTANOVA ANTENA 000001879. APROBADO EL TENIDO EN CUENTA LOS MARGENES DE ERROR ESTIPULADOS EN LA NORMA UNE 26464.

5. DATOS VEHICULO: Matrícula: [REDACTED]. Clase: TURISMO. Marca: SEAT. Modelo: LEON.

6. DATOS DEL INTERESADO: [REDACTED]

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

la denuncia. También es necesario identificar a la persona que realiza el pago, pudiendo ser ésta distinta a la persona multada. Para ello, es necesario introducir su DOI.

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

El sistema comprobará si la multa de tráfico ya ha sido cobrada en alguna oficina de Correos. Si la multa ya ha sido cobrada en alguna oficina de Correos, se mostrarán los datos que se tienen sobre ella (importe de la multa, oficina en la que fue cobrada y la fecha del cobro). Desde Mantenimiento> Cobro de recibos, seleccionando los criterios deseados, se le dan al usuario dos opciones:

- Imprimir, o enviar por email, el recibo de pago de la multa (se continuará con el proceso imprimiendo por la impresora multifunción el justificante de pago, o enviándose por email, finalizando así el proceso).
- Proceder a anular el pago de la multa siempre que la multa haya sido abonada ese mismo día y la anulación se haga en la oficina donde se ha cobrado (si se anula el pago de la multa se obtendrán los datos del cobro realizado, como son identificador del cobro, fecha del mismo, importe, tasas...).

En el caso que la lectura de los códigos de barras sea infructuosa, se devolverá al cliente el recibo correspondiente sin admitir. Cuando el cliente no aporte la cantidad que figura en el sistema, se le comunicará que no se puede continuar con el proceso de cobro del mismo, devolviendo la boleta o notificación de la multa.

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

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

Si sigue la operación, se cobra la cantidad que retorne Tráfico y que aparece en pantalla "Cuantía de la Multa", se pulsa aceptar y se imprime el Justificante de Pago para entregárselo al cliente junto al tique o se envía por email, con los datos que identifican la operación. La aplicación permite la reimpresión, o reenvío al email del cliente, del justificante de la multa cobrada.

**Cobro de recibos sin aviso de pago:** se accede desde IRIS>>Admisión>>Cobro Recibos>>Sin Aviso de Pago. Al seleccionar esta opción, en la pantalla aparece un mensaje emergente en el que indica que es necesario preguntar al cliente el nombre de la compañía a la que desea

realizar el abono de la deuda y comprobar que se encuentra entre las seleccionables; si no, no se puede realizar el cobro.

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

**CITIBANK:** se seleccionará CITIBANK de la lista desplegable de empresas. Seguidamente en el campo cuenta bancaria se introducirá el Código Cuenta Cliente (CCC) sin los cuatro primeros dígitos. Estos cuatro dígitos, 0122, corresponden a la entidad CITIBANK y aparecen por defecto en la aplicación. Una vez introducido el nº de cuenta hay que introducir el importe que el cliente indica desea abonar. En el cobro de recibos de Citibank debe figurar el CCC, no obstante, el cliente no puede abonar el recibo con cargo a esta cuenta. Siempre debe realizar el pago en metálico.

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



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



Si algún dato de los facilitados por el cliente no es correcto, la aplicación no permite avanzar a la siguiente pantalla, hasta no haber corregido dicho error. El sistema avisa de tal circunstancia. Si persiste el error, se indica al cliente que contacte con la empresa emisora del recibo a fin de subsanar el error, ya que Correos, sólo se limita a cobrar y admitir los recibos, no a resolver incidencias con las empresas emisoras de los recibos.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Cuando algún dato insertado en el sistema no es el correcto, IRIS informará de tal situación y se deberá corregir, si no es posible se debe informar al cliente que debe ponerse en contacto con la empresa suministradora del servicio.

Si todo es correcto, una vez cobrado el importe al cliente y aceptado el mensaje se imprime el Justificante de pago por la impresora, o se envía al correo electrónico indicado por el cliente.

Como resultado aparecerá en pantalla un mensaje de confirmación sobre la correcta impresión del comprobante. Como comprobante del cobro realizado, se entrega al cliente el Justificante de Pago, si no se ha enviado por email, y el tique de la Epelsa una vez cobrada la caja.

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

## 15. PAGO DE PREMIOS DE LOTERÍA

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

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

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

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



Siempre hay que realizar todas las comprobaciones leyendo el código de barras en IRIS. Si no funciona IRIS o el boleto está deteriorado y no se puede leer el código con la pistola o presenta signos de manipulación, no se puede atender la demanda del cliente, informándole que debe dirigirse a las oficinas de la ONCE o de la Cruz Roja.

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

- En boletos de ONCE siempre que el premio sea inferior a 1.000 euros, o en el momento de la firma del documento de solicitud de transferencia en caso de premio superior a dicha cifra.
- En participaciones de la Cruz Roja siempre antes de pagar el premio.

## **ONCE**

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

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

Se ha de informar al cliente que si no desea llevarse el importe en metálico, es posible hacerle un giro de ingreso en su cuenta corriente, este giro tiene los gastos de un giro de ingreso en cuenta que el cliente ha de abonar.

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

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

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

Se retraerá del importe del premio una cantidad en concepto de gastos de gestión. Cuando el cliente solicite el cobro mediante ingreso en c/c, (importes hasta 2.000€), se selecciona la opción "Ingreso en cuenta" del desplegable y se habilita un formulario en el que hay que introducir:

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

Introducidos los datos se pulsa Aceptar para la generación del impreso de admisión de giro OIC, ya que se realiza un giro de ingreso en cuenta y se solicita la firma del cliente en la tableta. El ejemplar para el cliente se imprime en la oficina, o se envía por email si el cliente así lo solicita facilitando una dirección de correo electrónico. El ejemplar para la oficina no se imprime y se archiva en Ágora. El boleto se queda en poder de la oficina para archivarlo.

Para estos giros no es de aplicación los requisitos de PBC.

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

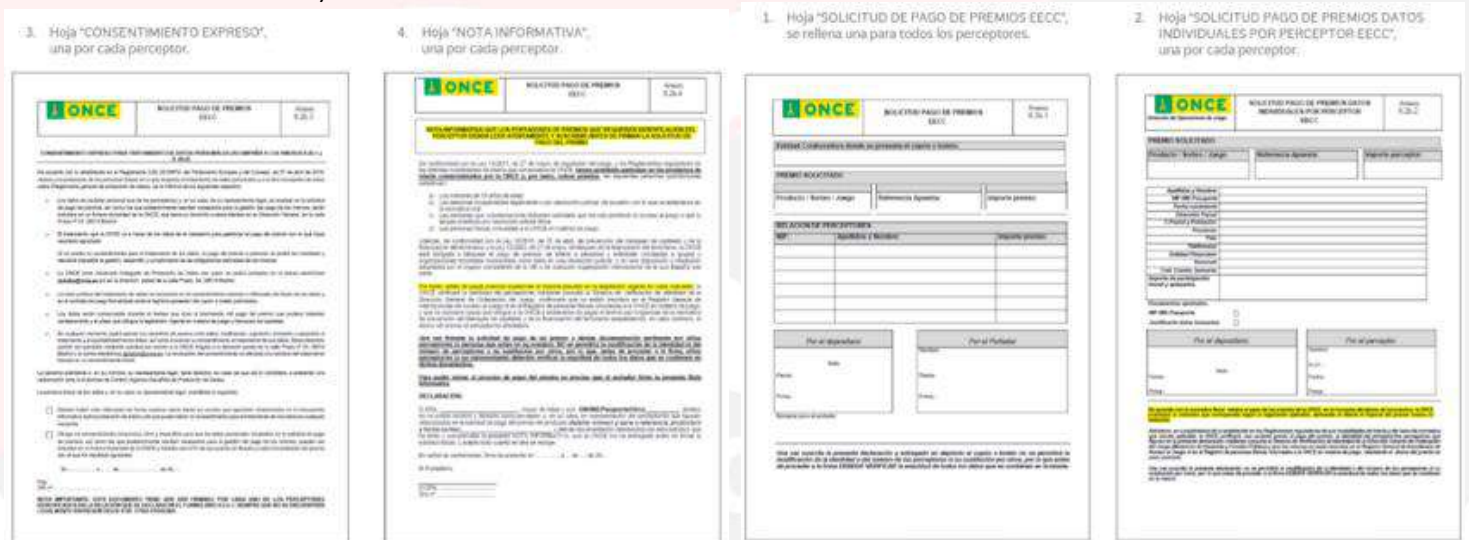
El boleto abonado por cualquiera de estas modalidades se grapa junto a una reimpresión del ticket de caja para archivar.

Si al leer un **boleto de la ONCE**, está premiado con un importe superior a 2.000€, la aplicación informa con el mensaje: “cupón premiado requiere autorización”.

Para iniciar el procedimiento de Solicitud de premio, es requisito haber informado del código del premio en la pantalla de Pago de premios. Se selecciona imprimir y se imprime el formulario que aparece en pantalla, uno por cada uno de los agraciados que comparten el premio, si es el caso.

De la hoja “SOLICITUD DE PAGO DE PREMIOS DE LA ONCE”, se rellena una para todos los perceptores y de la de PREMIO SOLICITADO, una por cada perceptor. Todas por duplicado para que una se quede en la oficina y la otra se entrega a los agraciados. Las hojas deben firmarlas los interesados y la persona de ATC que les atiende, estampando el sello de la oficina y la fecha. Se tiene que verificar la identidad de los solicitantes mediante documento de identidad válido a efectos de Prevención de Blanqueo de capitales.

Los beneficiarios, por requisitos de PBC, tienen que ser titulares de las cuentas bancarias sobre las que se solicitan las transferencias (solo para premios mayores de 2.000 € que requieren autorización).



A continuación se accede a Inicio >> O.N.C.E. >> Solicitud de pago. En la primera pestaña “Premio” hay que introducir los campos obligatorios:

- Código de barras: se trata del código del boleto premiado. Siempre lectura con pistola.
- Fecha Sorteo: viene informada en el boleto premiado.

En la segunda pestaña “Agraciados” también se rellenan los campos obligatorios:

- Nombre y apellidos.
- Tipo de identificación (seleccionar del desplegable).

- Número de identificación.
- Número de cuenta, (24 dígitos, hay que incluir el IBAN).

El resto de campos no son obligatorios o los informa el sistema. El sistema valida que el número de cuenta es correcto. De no ser así, lo destaca en rojo y no deja continuar.

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

- Solicitud de pago de premios (uno por boleto premiado).
- Solicitud pago de premios datos individuales por perceptor EECC (uno por beneficiario).
- Consentimiento expreso (uno por beneficiario).
- Nota informativa (una por beneficiario).
- Documentación de identificación del beneficiario/s (DNI, NIE, Pasaporte documento UE).
- Certificación titularidad de la cuenta emitida por la entidad bancaria del/ de los beneficiario/s. En el documento que acredite la titularidad de la cuenta, debe figurar el nombre del beneficiario como titular de la cuenta y el número de cuenta. Tiene que ser un documento emitido por una entidad bancaria, no siendo válidos los recibos emitidos por las compañías de luz, gas, teléfono..., o similar.
- Fotocopia del boleto premiado, por ambas caras.

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

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

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

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

La oficina tiene que enviar a la Delegación de la ONCE los boletos premiados con un importe igual o superior a 2.000 € cuando reciba un correo electrónico, cuyo asunto será “Autorización premios ONCE”.

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

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

- Admitir en IRIS el producto L3 con referencia de cliente. En IRIS, se accede a la pantalla de admisión de envíos prerregistrados, se informa del código de referencia que coincide con

el código del boleto premiado, por lo que simplemente hay que pistolear el código de barras del boleto.

- Se selecciona el embalaje del desplegable que se habilita (embalaje adecuado para el contenido que se desea enviar). El embalaje se descarga del almacén y no sube importe a bolsa ya que se factura contra el contrato del cliente.
- Imprimir la etiqueta, introducir los boletos premiados en el embalaje, cerrar el embalaje y cursar a destino.

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

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

### **Cruz Roja**

Una vez que la aplicación informa que la participación leída con el lector óptico está premiada, se abren en IRIS las opciones que hay de abono de dicha participación (Metálico - Ingreso en c/c - Transferencia bancaria).

Cuando el importe del **premio de la participación es de hasta 1.000 euros**, la forma de abono al cliente es metálico, pero se le ha de informar que si no desea llevarse el importe en metálico, es posible hacerle un giro de ingreso en su cuenta corriente, este giro tiene los gastos de un giro de ingreso en cuenta que el cliente ha de abonar.

Para ello en el sistema se ha de elegir metálico o ingreso en cuenta:

- Si se elige metálico, se acepta la operación y el importe sube a caja con signo negativo, se vacía la bolsa y se entrega al cliente el importe del premio.
- Si el cliente elige como forma de abono el ingreso en cuenta, se selecciona esta opción en IRIS y se rellenan los campos obligatorios del formulario. Al terminar de rellenarlos se acepta y el sistema informa de los gastos que tiene la operación, gastos que son descontados del importe total, por lo que el cliente recibirá en cuenta el importe del premio, descontados los gastos de envío de dinero. Una vez aceptado este mensaje, se pulsa en pagar y se generan dos formularios de envío de dinero, uno para el cliente y otro para la oficina, que se firmarán igual que se hace con el resto de formularios de envío de dinero. El ejemplar para el cliente se imprime en la oficina, o se envía por email si el cliente así lo solicita, facilitando una dirección de correo electrónico. El ejemplar para la oficina no se imprime y se archiva en Ágora. A continuación se vacía la bolsa que estará a cero.

La participación se cruza con la palabra pagado y se conserva para la liquidación de caja.

Cuando el importe de la **participación es superior a 1.000 euros**, la única forma de abono es por transferencia. Directamente en el sistema aparece esta forma de abono, sin posibilidad de cambiarla. Se rellenan los campos obligatorios del formulario y se pulsa en el botón de pagar. En este momento salta la imagen de la tableta en la que aparecerán los datos del importe y los datos del agraciado para que firme el conocimiento de que el importe se le ingresará mediante

transferencia en la cuenta que ha indicado y también el conocimiento de la aceptación de protección de datos.

Cuando el cliente firma se acepta la operación y se imprime por la impresora del sistema una copia, que se entrega al cliente como justificante de que Correos se ha quedado con su papeleta premiada y el importe se le ingresará en su c/c. La copia de la oficina queda archivada digitalmente.

Las participaciones de Cruz Roja que han sido abonadas por estar premiadas, se han de cruzar con la palabra "PAGADO" y se custodiarán en la oficina hasta el último día del mes en que se cierra el plazo de pago del sorteo de que se trate, a partir de esa fecha se envían a papelote para una destrucción segura.

## 16. ONCE




### 16.1 GESTIÓN DE VENDEDORES ONCE

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

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

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

Cuando se asigne un vendedor a una oficina éste deberá presentarse en la oficina correspondiente, con el siguiente documento, para comunicar que está asignado a dicha oficina. No es necesario archivar la documentación de adscripción de vendedor a Correos.


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

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

### Recepción de paquetes de vendedores ONCE en oficina

**Alta y liquidación en SGIE:** los paquetes conteniendo los cupones para los vendedores/ONCE vienen dentro de un Paq Estándar de Entrega a domicilio dirigido al director de la oficina de Correos Suc. XXXX, (los cuatro dígitos del código bancario que la oficina tenía con BanCorreos).

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

**Acceder a IRIS:** una vez recibido, se abre el paquete y dentro vendrá un albarán en el que vienen detallados los envíos dirigidos a los vendedores ONCE. En el paquete también se recibe un ‘Documento de firmas’, normalmente ese documento no hay que utilizarlo, el vendedor debe firmar solo la documentación que imprime el sistema.



NUMERO DE ALBARAN <b>09001782</b>		CODIGO DE BARRAS  905870900178220381085088	
CENTRO LOGISTICO ORIGEN D 0212 D.T.MADRID			
CENTRO DESTINO 2038 CAJA DE AHORROS Y M.P. DE MADRID 1085 AVDA. CIUDAD DE BARCELONA, 59 28007 MADRID MADRID			
DETALLE DE PAQUETES DEL ALBARAN			
NUMERO	VENDEDOR	FECHA RETIRADA	IMPORTE PAQUETE
170934240603001-Paquete	07281370-MORENO MAROTO, MARIA DEL CARMEN	15/02/2009	1.692,50
060998020603001-Paquete	07281391-LOPEZ-PALOMINO MARTINEZ, MARIA RADEL	15/02/2009	875,00
OBSERVACIONES:			
Fecha recepción:	Recepción destino Firma y sello encargado Almacén		
Hora de recepción:	Nombre:		

Una vez recibido este Paq Estándar en la Oficina, lo primero que se ha de hacer es recepcionar el/los albarán/es en IRIS desde el módulo Gestión >> Gestión de Vendedores ONCE >>>Recepción de albaranes.

**Recepción de albaranes:** una vez seleccionada la opción “Recepción de albaranes” aparece la pantalla donde debe introducirse el código de barras del albarán que viene en el paquete recibido. En caso de que faltara el documento Albarán, el código del mismo puede obtenerse en IRIS>Gestión de Vendedores ONCE>Consultas>Liquidaciones (o en la consulta “Paquetes ONCE a retirar”). En dicha consulta, en el campo “Fecha” hay que informar la fecha de

entrega de alguno de los paquetes de cupones. Se lee el código de barras:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

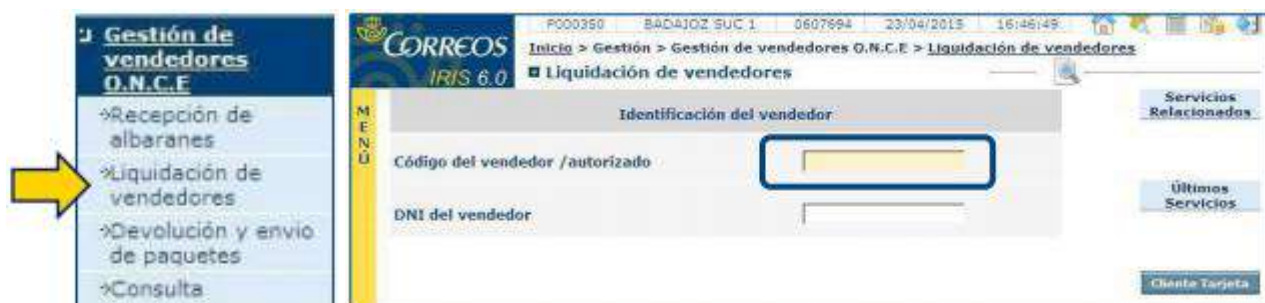
Con criterio general, el día en que acudirán los vendedores a las oficinas a retirar sus paquetes será un día previamente asignado (la mayoría recoge los miércoles, aunque el día asignado puede ser cualquiera de lunes a viernes), aunque pueden producirse modificaciones (festivos, imposibilidad de ir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

### Liquidación de vendedores

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

- El vendedor puede ir a la oficina cualquier día a su elección, de lunes a viernes, para la liquidación económica. Tendrán que ir obligatoriamente un día de la semana para la recogida de paquete.
- Solo se podrán hacer liquidaciones económicas iguales o superiores en importe a las que solicita la ONCE. El sistema operativo no dejará hacer liquidaciones económicas inferiores a la cantidad solicitada por la ONCE.
- En caso de realizar una liquidación con un importe superior erróneo, se ha de comunicar al buzón de incidencias.once@correos.com dicha incidencia con la mayor urgencia posible. Es necesario para paralizar el giro y realizar otro nuevo con el importe correcto.
- Solo hay un día a la semana asignado por la ONCE para la entrega de los cupones al vendedor.
- Para la realización de la operativa completa (liquidación económica y entrega de paquetes) los vendedores sólo podrán acudir a la oficina de Correos a la que están asignados. No obstante, los vendedores podrán acudir a cualquier oficina, dentro de su Dirección Territorial, cuando la operativa a realizar sea sólo la liquidación económica.

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



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

- Si IRIS muestra el mensaje “Vendedor de baja” comunicar al CAU para que solucionen la incidencia.
- Si IRIS muestra el mensaje de que “no hay paquete a entregar ni importe a liquidar”, el vendedor debe consultar con su centro ONCE.

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

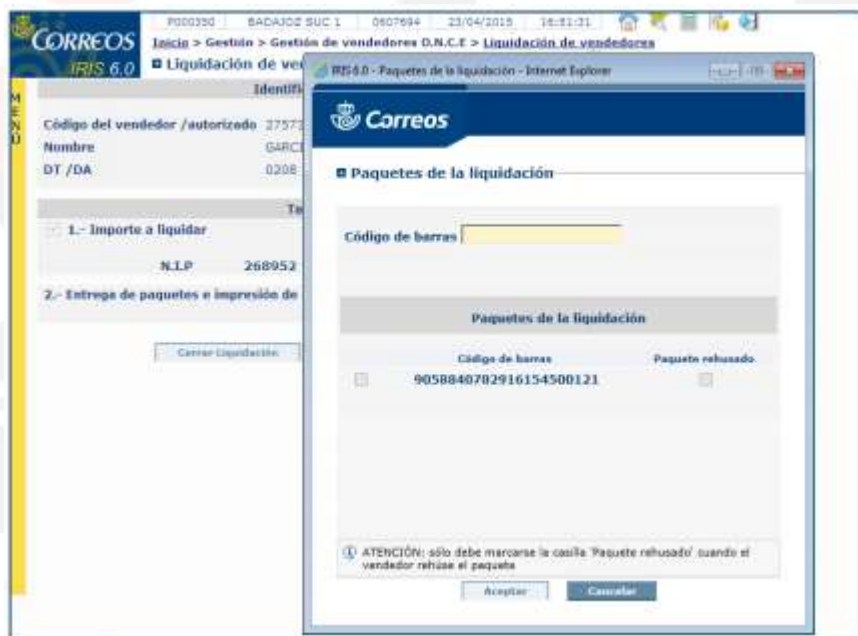
Antes de nada hay que solicitar el importe de la liquidación al vendedor. A estos efectos, el vendedor no puede aportar boletos premiados para su canje. En caso de que el vendedor intente cobrar boletos premiados, indicarle que no está permitida dicha operación.

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

En el campo a rellenar, hay que introducir el importe indicado o un importe superior.

- Si la cantidad es correcta el sistema activará el botón “Aceptar importe” para poder marcarlo.
- Si por el contrario la cantidad no es la correcta, el sistema no permitirá la opción de aceptar.

El siguiente punto posible es el de Entrega de paquetes, se selecciona el botón “Lectura de paquetes”. Y aquí se abre una ventana en la que hay que introducir el código de barras del envío a entregar, o marcar la opción “Paquete rehusado”, si el vendedor así lo desea (por irse de vacaciones, por ejemplo).



En caso de error en la opción “Paquete rehusado” (por no marcarse cuando el vendedor rehúsa el paquete) seguir los siguientes pasos:

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

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

Cuando tengamos todos los pasos realizados se activará el botón “Cerrar Liquidación” que hay que pulsar. Al cerrar la liquidación aparecerá una ventana emergente para confirmar todas las operaciones, la ventana indica que se va a generar un Giro OIC por X importe y que hay que cerciorarse que el vendedor ONCE entrega el importe correcto.

Posteriormente se requiere la firma del cliente para finalizar la operación en la tableta digitalizadora para finalizar la operación, el cliente antes de firmar debe confirmar que todos los datos son correctos. Tras la firma y la aceptación de la operación por parte del empleado se imprime por la multifunción el justificante para el cliente.

El Giro realizado no se puede anular.

En caso de problemas con la impresión del giro, esta impresión se puede recuperar entrando en IRIS > Mantenimiento > Liquidación-online (se puede realizar la búsqueda por código de vendedor y por fecha).

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

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

Al pulsar en “Aceptar”, el sistema llevará al usuario a Cobrar Bolsa.

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

The image shows a printed document titled "RESUMEN LIQUIDACION VENDEDOR ONCE". It contains the following information:

- Logo:** CORREOS and SEPI.
- Fecha de liquidación:** 25/03/2016 10:38:04
- Oficina:** 333001 LANGREO
- Código vendedor:** 1138803
- Nombre:** AMURRIO CAMACHO MARIA TERESA
- IMPORTE LIQUIDADADO:** 12945,0 €
- Signature box:** A rectangular box at the bottom right labeled "Firma Vendedor Once".
- Footer:** 002 107 197 and www.correos.es

**Casos de entrega persona autorizada:** si la persona que recoge el paquete no es el propio vendedor, hay que distinguir dos situaciones:

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

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

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

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

**Accesibilidad de los vendedores a las oficinas:** CORREOS realizará sus mejores esfuerzos con el propósito de facilitar el acceso a sus oficinas a los vendedores de la ONCE, fomentando entre sus empleados una actitud de colaboración positiva que asegure que la atención prestada a los vendedores de la ONCE se desarrolla con los niveles de calidad exigidos. Asimismo, CORREOS les facilitará, siempre que sea posible una atención prioritaria. Para aquellos vendedores con deficiencias visuales y/o auditivas se prestará una especial atención cuando en la oficina se utilice un sistema de turno automatizado.

### **Devolución y envío de paquetes**

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

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

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

En este módulo se muestra una pantalla en la que se informan los paquetes pendientes de devolver y el motivo por el que están pendientes. Pulsar el botón “Generar prerregistro” correspondiente al paquete que estamos devolviendo. El sistema muestra un mensaje emergente de confirmación con los botones “Aceptar” y “Cancelar”.

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

**Devolución de paquetes no retirados:** la modalidad a utilizar para las devoluciones de paquetes no retirados es la LOGISTICA INVERSA PEREGRINADA (L3) mediante referencia de cliente y CON EMBALAJE. Siempre que sea posible, se enviará en un solo paquete con todo lo que haya que devolver ese día a la ONCE.

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

- **Coger los paquetes que hay que devolver:** paquete vendedor no retirado o mal encaminado.
- **Acceder a IRIS:** en la pantalla de admisión de envíos prerregistrados admitir el producto L3 con referencia de cliente, e informar del código de referencia. Este siempre coincidirá con el número del paquete del vendedor por lo que bastará con pistolear el código de barras del paquete. En caso de oficina de Canarias, previamente seleccionar el código postal de destino (en las islas) y luego pistolear.

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

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

**Devolución de productos ONCE a solicitud del vendedor:** cualquier vendedor esté o no esté asignado a la oficina, puede necesitar devolver determinados productos o mercancías (boletos

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

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

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



**Consultas:** desde el módulo Gestión de vendedores ONCE entrando en Consultas.

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

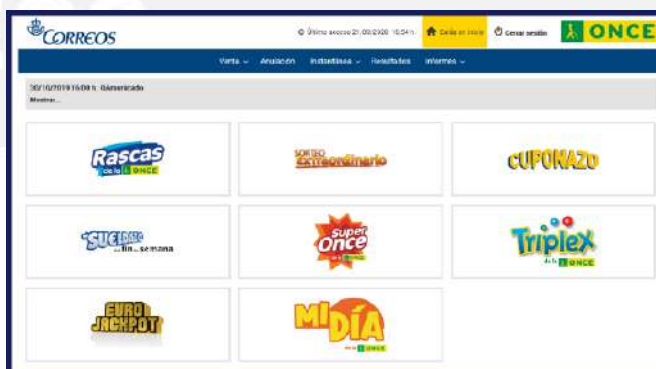
En la opción Paquetes ONCE a retirar, podemos ver la fecha de retirada del paquete en caso de que hubiera algún cambio posterior a la emisión del mismo.

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

## 16.2 VENTA EN OFICINA DE PRODUCTOS ONCE

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

- **Sorteos extraordinarios, con cupones preimpresos** (Navidad, Día del Padre, Día de la Madre, Sorteo de Verano, Sorteo ONCE de la ONCE).
- **Cupones de juegos cupón** (Cuponazo, Sueldazo fin de semana, Sorteos extraordinarios), **o juegos activos** (Super Once, Triplex, Eurojackpot, Mi día).
- **Cupones con soporte papel** (RASCAS).



Todos ellos se venden a través de HERMES.

Cualquier incidencia que surja con la venta de los productos ONCE se ha de llamar a Ateneo (centro de atención de la ONCE).

El control de los boletos se lleva a través de HERMES, para ello se han incluido todos los informes necesarios. Dentro del Menú de Informes, se pueden consultar:

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

Al acceder a cada informe hay una breve explicación de lo que se puede generar en él, es muy intuitivo generarlos. Con los informes se puede llevar un control exhaustivo necesario para evitar descuadres de boletos vendidos y no vendidos, devueltos, etc.

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

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

Está prohibida la venta a menores de 18 años.

Para realizar la venta de cualquier producto ONCE, se accede a través de IRIS>>ONCE>>Venta electrónica. Cliqueando en "Venta electrónica", se accede a la aplicación HERMES, y el usuario ha de logarse con el mismo "C" que en IRIS.

Desde la pantalla de inicio pueden verse todos los juegos que se comercializan en las oficinas de Correos. Para elegir el tipo de juego se cliquea en el icono. La pantalla está dividida para la venta física (Rascas y extraordinarios papel) y la venta electrónica.

Si el cliente desea saber los resultados de algún sorteo cliqueando en "Resultados" en la pantalla de inicio, aparecen los resultados de todos los juegos.

Cada juego tiene un horario de cierre de juego.

#### **Preimpresos (RASCAS y extraordinarios)**

La venta de los productos papel (RASCAS y extraordinarios) se realiza desde el apartado venta física de la pantalla de inicio. Hay que leer el código de barras del boleto que se desee vender.

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

En la siguiente tabla se muestran los días y horarios por producto, en los que se cierra la venta. El cierre aplica para todas las oficinas, incluidas las que cierran a las 22 horas.

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

El resto de días la venta estará disponible hasta la hora máxima de cierre de las oficinas, las 22:00 horas.

Una vez terminada la venta, no se puede dejar sin confirmar la operación más de un minuto, esto producirá errores que provocaran descuadres.

Solo hay una forma de **anular cupones**, cliqueando la papelera que hay en la parte derecha de la descripción del boleto leído, en la misma pantalla de la venta y siempre antes de confirmarla, una vez confirmada no puede anularse.



Una vez leídos todos los cupones, se ha de solicitar el importe al cliente antes de pulsar "Confirmar Venta". Al confirmarla la aplicación pregunta si se desea realizar otra operación para seguir vendiendo boletos de RASCAS o preimpresos extraordinarios, en caso de indicar que no, se cierra HERMES.

### **Electrónicos (Juegos cupón o Juegos activos)**

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

Una vez dentro de HERMES para iniciar la venta, se cliquea el icono deseado de la pantalla principal, dentro de la opción "Venta electrónica". Seleccionado el juego el sistema lleva a la pantalla de venta donde se puede elegir el número que aparece en pantalla o elegir número, apuestas, fecha del sorteo, etc. En los juegos cupón si el número/terminación elegido no está disponible, el sistema informa y ha de elegirse otro. Elegido/s el/os número/s se ha de aceptar la venta.

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

Terminada la venta no se puede dejar sin confirmar la operación más de un minuto, esto producirá errores que provocaran descuadres.

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

Aparece resumen de compra y opción de realizar otra operación (SI/NO). Al pulsar NO se cierra la sesión y se regresa la ventana de inicio de IRIS para cobrar la bolsa. Si se pulsa SI, se accede de nuevo a la pantalla de inicio de HERMES para realizar nueva venta (este tipo de juego no es aconsejable mezclarlo con otro tipo de venta, si hay algún fallo de impresión no podría anularse de forma sencilla por la aplicación).



Si se intenta realizar una venta cumplido el día y hora de cierre del sorteo de cualquiera de los productos se muestra mensaje de aviso impidiendo la venta.

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



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

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

Para **anular cupones** si ha habido algún problema en la venta, se ha de volver a entrar en HERMES:

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

Si es necesario **anular una venta que no sea la última**, de cualquier tipo de producto, salvo RASCAS y preimpresos extraordinarios, que una vez confirmada venta no pueden anularse, es obligatorio llamar por teléfono a la plataforma Ateneo para comunicar la incidencia, la oficina no puede anular la venta y no se regulariza automáticamente la bolsa de usuario de IRIS. Finanzas de Zona remite a la oficina un Código de Corrección de las operaciones a anular con la información que recibe de la ONCE, no es la oficina quien debe solicitar el código para su regularización. La **anulación de la última venta** se hace desde HERMES.

Independientemente del tiempo transcurrido desde la venta, para **anulación de productos de juegos activos (Superonce, Triplex y Eurojakpot, Mi Día)**, es necesario llamar por teléfono a la plataforma Ateneo y hasta que no se confirmen los datos de anulación, no se habilita el botón " Continuar". Si se intente continuar sin llamar previamente la anulación no se llevará a cabo.

La **anulación de productos Cupón** únicamente es aplicable a "Cuponazo, Sueldazo y Sorteos extraordinarios":

- Si no han transcurrido más de 2 minutos desde la venta, se anula la venta en la aplicación.
- Si han transcurrido más de 2 minutos, es necesario llamar a la plataforma Ateneo. Hasta que no se confirmen los datos de anulación, no se habilita el botón "Continuar ", en caso que se intente continuar sin llamar previamente, la anulación no se llevará a cabo y la aplicación informa de error.

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

## 17. BUZÓN DIGITAL

El servicio de Buzón Digital de Correos es una herramienta de almacenamiento en la nube de documentos digitales que permite subir documentos al Buzón Digital para gestionarlos como se quiera. Es posible acceder desde cualquier dispositivo, a través de [buzondigital.correos.es](http://buzondigital.correos.es)

Es necesario registro y al crear la cuenta en el Buzón Digital también se pasa a ser usuario de Correos ID, la puerta de entrada a los servicios digitales de Correos.

Desde el Buzón Digital es posible:

- Suscribirse para recibir documentos de terceros.
- Intercambio de documentos entre usuarios.
- Servicio de envío a Buzón Digital.

El Buzón Digital cuenta con medidas de seguridad que garantizan la integridad y confidencialidad de los documentos.

A través del Buzón Digital es posible suscribirse a entidades y autorizarlas para que puedan enviar documentos al Buzón Digital. No posee ningún coste ni límite de recepción de documentos. Las suscripciones pueden gestionarse en la aplicación de Buzón Digital. En el proceso de suscripción cada entidad emisora informará las condiciones que aplican.

### 17.1 ENVIÓ BUZÓN DIGITAL

Envío de documentos de manera digital a empresas o Administraciones públicas que previamente tiene contrato con Correos. Puede usarse para cualquier trámite o procedimiento que indique el titular del buzón a sus clientes.



El servicio ofrece dos modalidades:

- **Modalidad online desde Buzón Digital:** Para enviar documentos, desde cualquier dispositivo con acceso a internet, a través del propio Buzón Digital a las empresas o entidades destinatarias.
- **Modalidad presencial desde Oficina de Correos:** Permite presentar la documentación física en cualquier oficina de Correos para su escaneo y posterior envío al Buzón Digital de la empresa o entidad destinataria. Esta modalidad es la que se va a desarrollar en este punto.

Se accede a través de IRIS>> Llamadas a sistemas externos >> Servicios Digitales>>Envío Buzón Digital. Una vez dentro pulsar “Acceder”.

Se debe abrir e imprimir el condicionado del servicio para mostrarlo al usuario antes de tomarle ningún dato de carácter personal.

Para continuar elegir en el desplegable el Destinatario del envío y el Tipo de documento asociado al trámite a realizar.

- Si quien acude a la Oficina es el propio **titular** de la documentación a enviar, dejar marcado el check “El titular” y cumplimenta los Datos del Titular y a continuación pulsar “Ir a escanear”.
- Si quien presenta la solicitud no es el titular, sino un **representante** que actúa en su nombre, marca el check “El representante” y cumplimentar los datos solicitados. A continuación pulsar “Ir a escanear”.

Informar el título del documento indicado por el cliente, al pulsar “+ Escanear Documento” se abre la aplicación “Gscan” para realizar el escaneo de la documentación facilitada por el cliente. Una vez escaneada la documentación cerrar Gscan.

Si el cliente tuviera documentación adicional para escanear, pulsar “+ Escanear Documento” para repetir el proceso de escaneo de la documentación adicional. Si no tiene más documentación pulsar “Siguiente”.

Marcar el check de si el cliente desea que el Justificante de la operación se envíe por email, se imprima o ambas opciones y pulsar “Finalizar”. Si quien acude a la Oficina es el representante en lugar del titular solicitarle email del titular para que se le pueda enviar también el Justificante.

Se activa la tableta digitalizadora. Solicitar al usuario que revise que los datos son correctos antes de firmar. Una vez que el cliente ha firmado, pulsar “Continuar”.

Si el cliente solicita la impresión del justificante de envío, se muestra en pantalla para imprimirlo.

Para finalizar la operación, pulsar “Terminar y Salir”, se habrá completado el proceso y el importe subirá a la bolsa de IRIS como cualquier otro producto.

**Anulación de envío:** solo se permite la anulación durante los 5 minutos siguientes a su admisión, que es el tiempo que tarda el sistema en transmitirlo al destinatario, una vez pasado ese tiempo NO podrá anularse en el sistema.

Para anular el envío hay que volver a acceder a IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Servicios digitales y localizar el envío en “Historial de envíos” y pulsar “Cancelar”, el envío queda anulado y sube a IRIS una Bolsa en negativo.

REFERENCIA	REMITENTE	DESTINATARIO	CODIGO	ESTADO
H9169KIN7	PRUEBA PRUEBA PRUEBA	COHILLAS	20/11/2019 9:24:51	Permite su anulación Está dentro de los 5 minutos
IT777DSWU5	HERMELINDA FUENTES	COHILLAS	11/11/2019 11:50:04	CANCELADO 11/11/2019 11:51:12
9E9F9DEF49	Hermelinda Fuentes	COHILLAS	11/11/2019 11:51:49	ENVIADO 11/11/2019 11:57:58

En caso de que un escaneo llegue defectuoso o incompleto a destino en una operación ya realizada previamente, el cliente puede aportar de nuevo la documentación necesaria para realizar nuevamente el escaneo de forma correcta y así corregir la incidencia.

Para ello, hay que pulsar en la opción “Mantenimiento de escaneo”, introducir el código del envío original y pulsar “Buscar”. Comprobar que los datos del titular corresponden con el cliente y pulsar “Ir a escanear”.

Se introduce el título del documento y se pulsa “+ Escanear documento”. A continuación adjuntar el nuevo escaneo asegurando que es correcto y está completo y pulsar “Siguiendo”.

Por último, finalizar operación. Esta operación no tendrá importe para el cliente subiendo 0€ a la bolsa de IRIS.

## 18. ORVE (OFICINA DE REGISTRO VIRTUAL DE ENTIDADES)

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

### Características

La documentación presentada por el ciudadano en las Oficinas de Correos para su registro y digitalización deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Siempre en formato A4, al descubierto y con bordes lisos.
- Los empleados de Correos no realizarán fotocopias de documentos de tamaño mayor del A4 ni de cualquier otro elemento que pueda poner en riesgo la veracidad del documento original.
- No se admitirán documentos electrónicos para subirlos por ORVE. Si el cliente presenta documentos electrónicos se enviarán por correo postal como un certificado, para lo cual se mandará el USB, CD, o dispositivo en el que el cliente entregue la documentación electrónica.
- En las Oficinas de Correos, cuando se envía la documentación a través de ORVE, se marcará de la siguiente manera:
  - **Copia electrónica auténtica:** si se digitaliza un original cotejado por el empleado de Correos y se verifica la identidad, con la documentación oficial de la persona que aporta la documentación.
  - **Copia:** si no se puede asegurar que el documento que se escanea sea original.
  - **Copia original:** cuando se envía la documentación física sin digitalizar y se manda como correo postal.



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

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

### **Admisión en IRIS**

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

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

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

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

### **Cotejo de Documentos**

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



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

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

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

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

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

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

### Consulta, Modificación y/o Baja

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

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

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



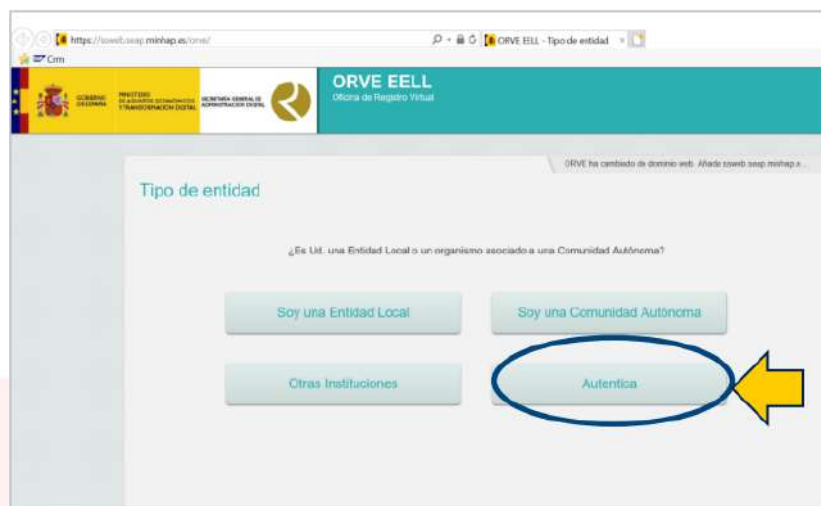
The screenshot shows a web application interface for searching digital records. At the top, there are search criteria: 'Fecha Admisión' (Admission Date) from 01/06/2013 to 16/05/2013, and 'Usuario' (User) P000552. Below this is a table of search results with columns for 'Fecha Admisión', 'Fecha Baja' (Low Date), 'Usuario', 'Nº Docs.' (Number of Documents), 'Nº Pág.' (Number of Pages), and 'Importe' (Amount). The results table contains five rows of data. At the bottom of the results table, there are three buttons: 'Consultar', 'Suprimir', and 'Modificar', each circled in blue. To the right of the main interface, there are several menu items: 'Servicios Relacionados', 'Otros Servicios', 'Gestor de Tarjetas', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa', and 'Cobrar Bolsa'.

Fecha Admisión	Fecha Baja	Usuario	Nº Docs.	Nº Pág.	Importe
10/00/2013 12:07:27		P000552	4	164	11,65
18/06/2013 11:09:32		P000552	3	43	5,77
18/06/2013 11:09:32		P000552	1	1	2,21
18/06/2013 07:45:25		P000552	1	1	2,21
18/06/2013 07:44:23		P000552	1	1	2,21

### Envío de Documentos a través de ORVE

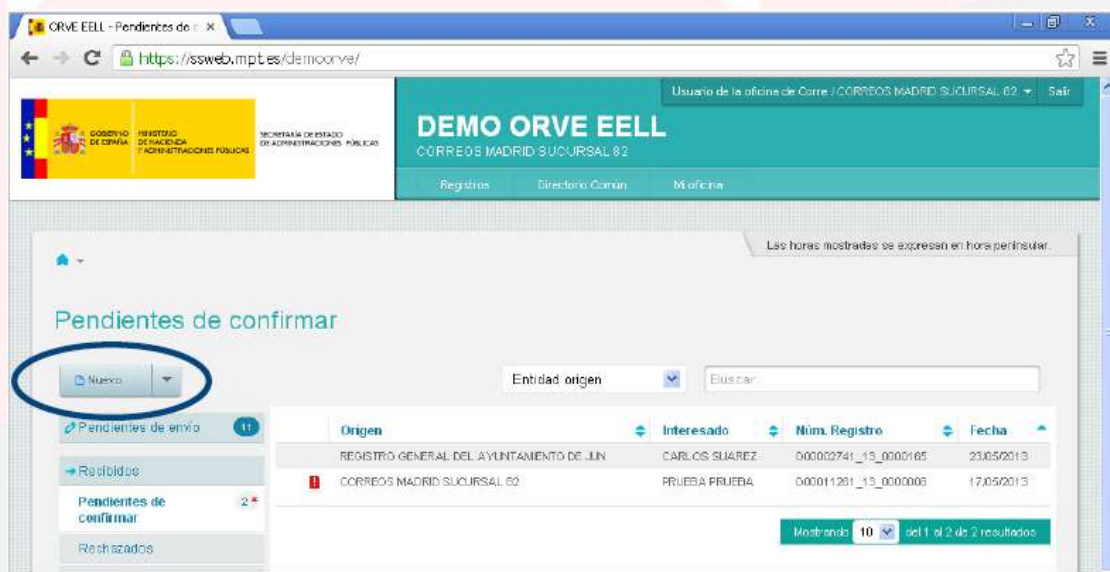
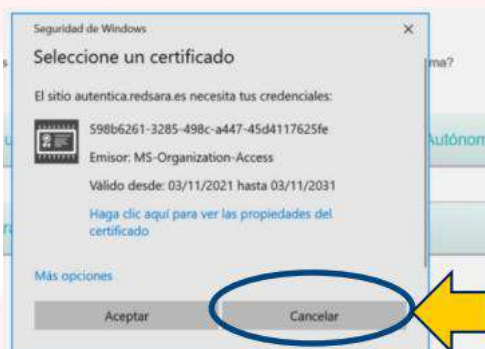
Una vez cobrado el importe en IRIS, se accede a ORVE a través de “Llamadas a sistemas externos”, dentro del desplegable de “Clasificación” se selecciona “Servicios Digitales”, se marca el check “ORVE” y se pulsa sobre “Acceder”.

Cuando se accede desde el puesto al portal ORVE de Registro Digital del MINHAP (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas), aparecerá la siguiente pantalla y se debe seguir los pasos que se detallan para completar la autenticación del usuario de Correos en ORVE:



Pulsando “Auténtica” aparecerá mensaje, donde se tiene que pulsar “Cancelar”.

A continuación, se informa el código de Usuario corporativo (Cxxxxx), la Contraseña y se pulsa “Acceder” y se entra en el portal de Registro Digital a través de la siguiente pantalla:



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

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

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

### **Indicar Destino del Documento**

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

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

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

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

### **Informar Datos del Cliente**

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

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

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

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

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

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

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

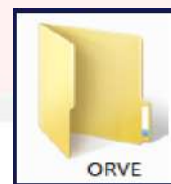
- **Documentación adjunta digitalizada:** solo se envía documentación digitalizada.



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

### **Adjuntar Ficheros**

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



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

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

A continuación, en el campo “Origen” se selecciona una de las dos opciones del desplegable (Ciudadano - Administración) y en el campo “Tipo documento” se selecciona uno que identifique al documento aportado.

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

### **Preparar para Envío / Enviar**

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

## Enviar



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

## Justificante para el Cliente

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



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

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



Dicho justificante debe imprimirse para entregar al cliente junto con el ticket de venta del servicio. Se imprime el justificante desde el icono impresora.

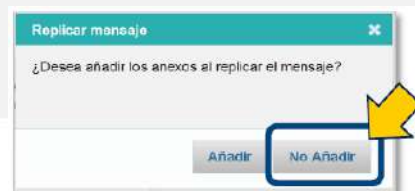
Una vez realizada la impresión del resguardo del registro/s del cliente, cerrar pantalla de visualización del resguardo, así como el portal de ORVE pulsando “Salir”.

## Envíos que Superan el Límite de Tamaño

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

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

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



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

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

## **Gestión de Incidencias**

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

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

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

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

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

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

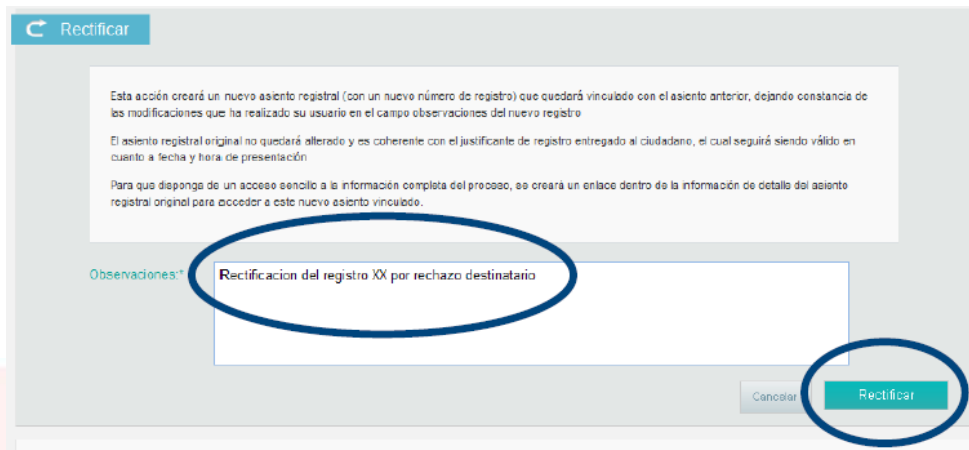
En caso de que el ciudadano sepa a qué oficina volverá, y además sea distinta de la que realizó el trámite original, ATC debe hacer un reenvío del asiento registral a la nueva oficina. Para ello buscará en ORVE el asiento registral original, accederá a este y mediante la opción reenviar de ORVE lo mandará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

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

## **Rectificar Registros en ORVE**

Dentro del proceso postventa de Oficinas, tras autenticación del usuario de Oficina, aparece la pantalla de ORVE. Se filtra en los campos habilitados de acuerdo a los criterios que se decidan, uno de ellos es por "Número de registro". Se añade el número que remitió ATC con los datos y a continuación se pincha encima del Registro para acceder a sus datos. Una vez dentro se pincha en el botón "Rectificar" del menú que aparece en la parte derecha. Se escriben las observaciones necesarias y se pincha el botón "Rectificar".





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

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

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



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

### Pendientes de envío

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



Los registros que se encuentren en la carpeta "Pendientes de envío" pueden ser de dos clases:

- Envíos que se han guardado pulsando "Preparar para enviar" pero que por algún motivo **no se ha finalizado la operación** pulsando "Enviar": tras acceder a ORVE desde IRIS/Llamadas a sistemas externos, se pulsa "Pendientes de envío", se hace doble clic sobre el envío y se pulsa "Enviar". Seleccionar el certificado siempre que lo solicite ORVE y pulsar "Aceptar".
- Cuando por determinadas circunstancias (lentitud de las comunicaciones, problemas en la aplicación ORVE,...) el registro no



se envía de forma inmediata a la oficina de destino y se pulsa repetidamente en el botón “Enviar”, lo que hace que el registro se duplique, generando un nuevo registro tantas veces como se haya pulsado. Estos **registros duplicados** no deben enviarse, sino que tienen que ser anulados. Antes de su anulación el empleado de la oficina debe acceder a la carpeta de “Enviados” y comprobar si hay algún envío a ese mismo destino y con la misma documentación. Para anularlo se selecciona el envío y se pulsa “Anular”. Una vez realizada esta operativa con todos los envíos del listado, comprobar que el apartado “Pendientes de envío” está a 0.

### **18.1 ORVE CERTIFICADO ELECTRÓNICO FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE (FNMT) EMPRESAS**

Correos envía a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) a través de ORVE solicitud de Certificado Electrónico Cualificado de Representación.

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

Para su tramitación en ORVE se deben realizar dos procesos diferenciados:

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

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

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

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

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

- Destino: AEAT (Agencia Estatal de Administración Tributaria) “No enviar a la FNMT”
- DIR3 (Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas): EA0028512
- Interesado (Persona Jurídica), e informar el NIF de la Entidad Representada, que figura en la documentación que se aporta.
- En el campo Asunto, informar: CERTIFICADOS FNMT.
- Escanear el original de DOI del cliente “A Todo Color” el escaneo en blanco y negro será rechazado.
- Escanear la documentación original del cliente en “Escala de grises”.

**Solicitudes presentadas por Comunidades de Bienes:** depende de los porcentajes de representación de la Comunidad de Bienes o de si en la misma otorgan la representación a uno de los comuneros deberá presentar la siguiente documentación:

- Si quien acude tiene más del 50% de la representación no se necesita nada del otro comunero.
- Si la escritura de constitución indica que cualquiera de los comuneros es administrador solidario o que uno de ellos será el administrador, no se necesita nada más que acuda uno de los comuneros.
- Si estuvieran al 50% y uno no pudiera acudir, se puede presentar un documento suscrito por un número de miembros que resulte suficiente conforme a lo previsto en el artículo 398 del Código Civil, para representar la mayoría de los intereses de la entidad, tratándose de comunidades de bienes y sociedades civiles sin personalidad jurídica, en el que se designe a la persona que la representa para solicitar el certificado.
- La legitimación de firma es para cuando un representante no puede acudir y va otra persona en su lugar.

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

En ORVE se selecciona “Cambiar a Persona Jurídica”, se cumplimenta en “Interesado” los datos de la Empresa. Seleccionar siempre en Tipo de documento de identificación “CIF” (Si se selecciona “Código de Origen” el envío será rechazado) y se informa el CIF de la empresa.

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



**Enviar de nuevo un registro RECHAZADO, por haber informado por error “código de origen”, en vez de “CIF”:**

- Acceder a la carpeta Enviados>Rechazados.
- Seleccionar la línea del registro rechazado y pulsar “Replicar”.
- Se muestra una ventana ¿Desea añadir los anexos al replicar el mensaje?, pulsar “Añadir”.
- Modificar en Tipo de documento de identificación, Código de origen, y seleccionar el correcto “CIF”.
- Consultar la documentación en el archivo anexo y, en caso de error, informar el CIF correcto y pulsar “Guardar” y “Enviar”.
- El Registro queda en la bandeja de Esperando confirmación.



Tipo de documento de identificación \*

Enviados
Esperando confirmación 510
<b>Rechazados 125*</b>
Confirmados
Reemidos
Rectificados
Anulados

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

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

- Solicitud de Expedición de un Certificado Electrónico Cualificado de Representación para **Entidades Sin Personalidad Jurídica.**

## 19. PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO

Correos está negociando su integración en un nuevo "Portal de Servicios al Ciudadano" con distintas administraciones, entre ellas actualmente se encuentran las Agencias Tributarias de Andalucía, y Cataluña, para realizar autoliquidaciones y para el pago de distintos tributos.

### 19.1 PAGO IMPUESTO ITP AGENCIA TRIBUTARIA DE CATALUÑA

Impuesto que grava la transmisión de vehículos usados, siempre que no se adquieran de empresarios o profesionales en el ejercicio de su actividad empresarial o profesional (en este caso estaría gravada por el IVA). La obligación de declarar este impuesto corresponde al comprador del vehículo.

La liquidación del ITP del vehículo la tiene que hacer el cliente en la Agencia Tributaria de la comunidad autónoma en la que reside, su domicilio fiscal, pero el pago lo puede hacer en cualquier oficina de Correos.

El plazo para la liquidación es de 30 días hábiles desde el momento en que se formalice el acto o contrato gravado.

El cliente debe aportar la siguiente documentación, que le será devuelta una vez finalizada la tramitación del servicio:

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

El acceso al Portal de Servicios al Ciudadano se realiza a través de IRIS>>Admisión>>Trámites CC.AA, para realizar este trámite seleccionar Cataluña >>Pago Impuesto ITP>>Solicitud del trámite.

Se informa el código postal del domicilio donde el comprador del vehículo tiene su residencia habitual y el sistema identifica si corresponde a una localidad ubicada en la comunidad autónoma de Cataluña (solo válido para localidades cuyos códigos postales comienzan por: 08, 17, 25 y 43).

Si el código postal no corresponde a una localidad de la comunidad autónoma de Cataluña, se mostrará mensaje indicándolo y se debe informar al cliente que **no es posible realizar el trámite en Correos** y que lo puede realizar de forma telemática, en las oficinas y delegaciones de Hacienda que permitan realizar el cobro de estos tributos o en una entidad bancaria colaboradora.

Si por el contrario el código postal es válido y **es posible realizar el trámite en Correos**, se realiza consulta a la DGT, para verificar si existe en Tráfico alguna anotación sobre el vehículo que impida la transmisión, introduciendo la siguiente información:

- Nº Matrícula.
- Fecha Contrato de Compraventa.
- Tipo de DOI del Vendedor (DNI, NIE o CIF) y Nº, debe ser el mismo que figura en el permiso de circulación (si se aporta) y en el contrato de compraventa.
- Tipo de DOI del Comprador (DNI, NIE o CIF) y Nº, debe ser el mismo que se indica en el contrato de compraventa.

Si la **solicitud no es tramitable** se muestra mensaje indicándolo y se debe informar al cliente que para más información se dirija a la Jefatura Provincial de Tráfico. Verificar antes que el nº de matrícula informado es el que aporta el cliente, y no otro, ya que siempre que se informe una matrícula que no esté asociada al DOI del vendedor la respuesta será negativa.

Ante solicitud “no tramitable” ofrecer el servicio de Informe de Vehículos de la DGT al ciudadano, indicando su coste, con el fin de identificar el motivo:

- Si **rechaza** informarle de la imposibilidad de realizar el trámite Correos e indicarle que debe dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico, solicitando cita previa a través del teléfono 060 o la página web de la DGT, donde le informarán el motivo.
- Si **acepta** se tramitará el servicio y se entregará junto al informe un impreso que contiene información e instrucciones de la DGT, para que, identificada la anotación sobre el vehículo, pueda eliminarla y continuar con el trámite. El documento está disponible en Conecta.

Si la **solicitud es tramitable** el sistema comunica con la Agencia Tributaria y obtiene un nº de justificante, que se muestra en la parte derecha de la pantalla. A continuación se debe cumplimentar formulario en una sucesión de pantallas con los datos necesarios (los datos obligatorios están marcados con asterisco (\*)):

- Datos del Comprador.
- Domicilio del Comprador.

En caso que el Presentador/Representante sea el vendedor marcar la casilla "Cargar datos del Comprador" para autocompletar, en caso contrario se deben informar.

- Datos del Presentador/Representante.
- Domicilio del Presentador/Representante.

Cumplimentados los datos obligatorios pulsar “Continuar” para guardar y pasar a la siguiente pantalla.

- Datos del Vendedor.
- Domicilio del Vendedor.



Cumplimentados los datos obligatorios pulsar "Continuar" para guardar y pasar a la siguiente pantalla.

- Datos de la Operación.
- Datos del Vehículo.

Cumplimentados los datos obligatorios pulsar "Continuar" para guardar y pasar a la siguiente pantalla, para determinar el importe del impuesto.

Al continuar se muestra aviso del importe a pagar para indicarlo al cliente y que confirme si desea continuar. También se indica que la operación no se podrá cancelar.

Puede darse el caso de que el comprador no esté obligado a realizar la Autoliquidación, se mostrará el motivo y se informará al cliente, pero de continuar con el pago no se admitirá devolución.

Si el importe es superior al máximo permitido para pago en efectivo en oficina, se mostrará aviso de que el pago solo se acepta con tarjeta Débito/Crédito.

Se muestra pantalla con los datos sobre los que se calcula la Autoliquidación y el resultado de esta, estos datos no son modificables.

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

Se debe seleccionar el idioma en que el solicitante quiere recibir el formulario de liquidación de la Agencia Tributaria (Mod. 620): Castellano o Catalán.

Aparece mensaje informativo del envío de la solicitud a la Agencia tributaria de Cataluña indicando que se espere a recibir los Justificantes de la operación para continuar.

Tras aceptar el aviso seleccionar la forma en que el cliente desea recibir el documento de la Solicitud del trámite y la Carta de Pago:

- Imprimir en oficina.
- Enviar por email (marcado por defecto, informar el correo electrónico del cliente, muestra el informado en los datos del comprador, si se facilitó, y es modificable).

Aceptado el aviso se solicita la firma del cliente en la tableta digitalizadora, este confirma sus datos en la tableta y estampa su firma y el importe sube a la bolsa de IRIS.

Si **no se puede cobrar el importe** y solo en el caso de que no se haya vaciado la bolsa, acceder a IRIS>>Admisión>>Trámites CC.AA para entrar en el Portal de Servicios y seleccionar Cataluña>>PAGO IMPUESTO ITP>>Informes.

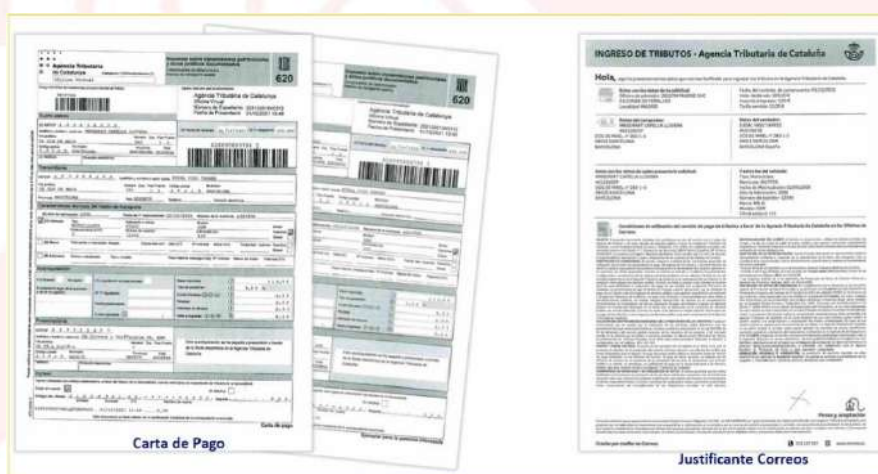
Se localiza en el listado el trámite que no se puede finalizar y se pulsa "Anular". El importe del trámite sube en negativo a la bolsa de IRIS, se cobrar la bolsa obteniendo un tique por 0€ para finalizar.

Si es posible cobrar el importe se genera el tique o factura completa. A partir de este momento el trámite ya no se puede cancelar.

Tras realizar el cobro se envía la solicitud de pago a la Agencia Tributaria y se muestra mensaje informando que se está a la espera de respuesta de la Agencia Tributaria.

Si por algún motivo se obtiene **error que impide finalizar el trámite**, se muestra mensaje indicándolo y se informará al cliente que en ese momento no es posible tramitar su solicitud, el importe sube a la bolsa del usuario en negativo, se cobra la bolsa emitiendo tique y se devuelve el importe del trámite al cliente. Comunicar la incidencia al CAU

Si por el contrario **se recibe confirmación** de la Agencia Tributaria, se imprime el justificante de pago de la Agencia Tributaria y el justificante del trámite de Correos, o se envía por correo electrónico. Entregar al cliente el tique o factura completa junto a los justificantes.



Si la impresión o envío de la documentación falla acceder a IRIS>>Admisión >>Trámites CC.AA para entrar en el Portal de Servicios al Ciudadano y seleccionar Cataluña>>PAGO IMPUESTO ITP: "Reimpresión de documentos" y se podrá reimprimir o reenviar por email.

Para acceder a los documentos se debe informar Matrícula, tipo y nº de DOI del cliente e indicar el tipo documento (Justificante de Correos o Justificante de Pago).

La oficina solo podrá acceder a las operaciones realizadas en el mismo día.

## 19.2 PAGO IMPUESTO ITP AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

Impuesto que grava la transmisión de vehículos usados, siempre que no se adquieran de empresarios o profesionales en el ejercicio de su actividad empresarial o profesional (en este caso estaría gravada por el IVA). La obligación de declarar este impuesto corresponde al comprador del vehículo.

La liquidación del ITP del vehículo la tiene que hacer el cliente en la Agencia Tributaria de la comunidad autónoma en la que reside, su domicilio fiscal, pero el pago lo puede hacer en cualquier oficina de Correos.

El plazo para la liquidación es de 30 días hábiles desde el momento en que se formalice el acto o contrato gravado.

El cliente debe aportar la siguiente documentación, que le será devuelta una vez finalizada la tramitación del servicio:

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

Procedimiento solo aplicable a ciudadanos que tengan su domicilio fiscal en localidades ubicadas en la comunidad autónoma andaluza.

Si el **código postal del domicilio fiscal del cliente no corresponde** con la comunidad autónoma de Andalucía, los que comienzan por: 04, 11, 14, 18, 21, 23, 29 y 41, indicarle que en Correos no puede tramitar el pago del impuesto, e informarle que lo puede abonar de forma telemática en las oficinas y delegaciones de Hacienda que permitan realizar el cobro de estos tributos, o en una entidad bancaria colaboradora.

Si el **código postal es correcto**, es decir, el comprador reside en Andalucía, acceder a IRIS>>Admisión >>Trámites CC.AA" para entrar en el Portal de Servicios al Ciudadano y seleccionar "Andalucía". Dentro de los servicios disponibles para esa comunidad autónoma seleccionar en Pago Impuesto ITP: "Solicitud del trámite".

A continuación cumplimentar formulario con los datos de la solicitud:

Datos del solicitante

- Comprador.
- Representante (en caso que el comprador solicite por sí mismo el trámite se marca una casilla que permite autocompletar la información con los mismos datos ya informados).
- Datos Vehículo.

Cumplimentados los datos obligatorios pulsar "Continuar" para guardar los datos y pasar a la siguiente pantalla donde se deben cumplimentar los datos del domicilio del comprador y tras el mismo procedimiento de guardado informar en las sucesivas pantallas los datos del vendedor, vehículo y liquidación.

Habiendo cumplimentado todos los datos que solicita el sistema seleccionar la forma en que el cliente desea recibir el documento de la Solicitud del trámite y la Carta de Pago:

- Imprimir en Oficina.
- Enviar por Correos Electrónico (marcado por defecto, informar el correo electrónico del cliente).

Tras pulsar "Continuar" se muestra aviso indicando el importe a pagar para informarlo al cliente y que confirme si desea continuar. También se indica que la operación no se podrá cancelar una vez cobrada la bolsa.

Si el importe es superior al máximo permitido para el pago en efectivo en oficina, también se mostrará aviso de que el pago solo se aceptará con tarjeta Débito/Crédito.

Para continuar solicitar la firma del cliente en la tableta digitalizadora y la verificación de sus datos en la misma pantalla y el importe sube a la bolsa de IRIS.

- Si **no se pueda cobrar el importe** del trámite al cliente, y solo en el caso de que no se haya vaciado la bolsa, acceder a IRIS>>Admisión>>Trámites CC.AA para entrar en el Portal de Servicios al Ciudadano y seleccionar "Andalucía". Dentro de los servicios disponibles para esa comunidad autónoma se debe seleccionar en PAGO IMPUESTO ITP: "Informes", localizar el trámite que no se puede finalizar y pulsar "Anular".  
El importe del trámite sube en negativo a la bolsa de IRIS y se cobra la bolsa obteniendo un tique por 0€ para finalizar.
- Si **el cobro del importe es posible**, cobra la bolsa en IRIS, generándose el tique o factura completa. A partir de este momento el trámite ya no se puede cancelar.

Tras realizar el cobro se envía solicitud de pago a la Agencia Tributaria y se muestra mensaje informando que se está a la espera de respuesta de la Agencia Tributaria.

- Si por algún motivo **se obtiene un error** que impide finalizar el trámite, se muestra mensaje indicando que no se ha podido finalizar la operación y avisa que va a subir a la bolsa de IRIS el importe negativo de la anulación. Se informa al cliente que en ese momento no es posible tramitar su solicitud y se cobra la bolsa en IRIS que genera un tique en negativo y se le devuelve el importe entregado. Comunicar la incidencia al CAU.
- Si **se recibe confirmación** de la Agencia Tributaria aparece mensaje en el cuadro de avisos de IRIS, al pulsar sobre el aviso se imprime el justificante de pago de la Agencia Tributaria de Andalucía y el justificante del trámite de Correos, o se envía por correo electrónico al cliente, mostrándose también mensaje de finalización del trámite.

Entregar el tique o factura completa junto a los justificantes.

Si la impresión o envío de la documentación falla acceder a IRIS>>Admisión>>Trámites CC.AA" para entrar en el Portal de Servicios al Ciudadano y seleccionar "Andalucía". Dentro de los trámites disponibles para esa comunidad autónoma seleccionar en PAGO IMPUESTO ITP: "Reimpresión de documentos", para reimprimir o reenviar por email.

Para acceder a los documentos se debe informar el tipo documento (Justificante de Correos o Justificante de Pago) el tipo y nº del DOI del cliente.

La oficina solo podrá acceder a las operaciones realizadas en el mismo día.

Si la Autoliquidación finalizó correctamente se muestra información del trámite junto a la opción "Imprimir en Oficina" o "Enviar por Correo Electrónico", en este último caso se muestra el que se grabó en el alta del trámite, es un campo editable que permite introducir otro correo distinto del cliente.

### 19.3 PAGO TRIBUTOS AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

Los ciudadanos pueden realizar el pago de Tributos de la Agencia Tributaria de la Junta de Andalucía en las Oficinas de Correos.

Se debe solicitar al cliente documento o Carta de Pago emitido por la Agencia Tributaria de Andalucía para poder realizar al trámite.

El acceso al Portal de Servicios al Ciudadano se hace desde IRIS>>Admisión>>Trámites CC.AA y se selecciona Andalucía>>Tributos>>Solicitud del trámite.



También es posible acceder al pago del tributo desde IRIS>>Admisión>>Caja Mágica, capturando el código de barras de parte inferior de la carta de pago.

Tras la lectura del código se cumplimentan los campos del trámite de forma automática, debiendo de informarse los faltantes, en caso que los haya (Tipo de Impuesto, Nº y Tipo de DOI (NIF, CIF o NIE) y Nombre y Apellidos).

En algunos trámites de pago de tributos el cliente puede aportar documentación para vincularla al pago del tributo que habrá que escanear. Opción sólo a petición del cliente.

Por último seleccionar opción para la recepción del Justificante de Servicio y de Pago (Imprimir en Oficina o enviar por Correo Electrónico).

Al continuar se muestra aviso indicando el importe a pagar para informarlo al cliente y que confirme si desea continuar. Se solicita la firma en la tableta digitalizadora y el importe sube a la bolsa de IRIS.

- Si **no se pueda cobrar el importe del trámite**, y solo en el caso de que no se haya vaciado la bolsa, acceder al Portal de Servicios al Ciudadano desde IRIS>> Admisión>>Trámites CC.AA y seleccionar >>Andalucía>>Tributos>>Informes, localizar el trámite que no se puede finalizar y pulsar "Anular". El importe del trámite sube en negativo a la bolsa de IRIS y se cobra la bolsa obteniendo un tique por 0€ para finalizar.
- Si **es posible cobrar el importe del trámite** cobrar la bolsa de IRIS y se genera el tique o factura completa. A partir de este momento el trámite ya no se puede cancelar.

Tras realizar el cobro se envía la solicitud de pago a la Agencia Tributaria y se muestra mensaje informando que se está a la espera de respuesta de la Agencia Tributaria.

- Si por algún motivo se obtiene **error que impide finalizar el trámite**, se muestra mensaje indicándolo y avisando que va a subir a la bolsa de IRIS el importe negativo de la anulación. Informar al cliente que en ese momento no es posible tramitar la solicitud, cobrar la bolsa de IRIS que genera tique en negativo y devolver el importe entregado al cliente. Comunicar la incidencia al CAU.
- Si **se recibe confirmación** de la Agencia Tributaria aparece mensaje indicando que hay documentos y mensajes de la Agencia Tributaria pendientes de imprimir y mostrar.

Se imprime justificante de pago de la Agencia Tributaria de Andalucía y justificante del trámite de Correos, o se envía por correo electrónico al cliente y se muestra nuevo mensaje de finalización del trámite.

- Si la **impresión o envío por email no es correcta** acceder al Portal de Servicios al Ciudadano desde IRIS>>Admisión>>Trámites CC.AA y seleccionar Andalucía>>Tributos>>Reimpresión de documentos, donde se podrá reimprimir o reenviar por email. Para acceder a los documentos se debe informar el tipo documento (Justificante de Correos o Justificante de Pago) el tipo y nº del DOI del cliente. La oficina solo podrá acceder a las operaciones realizadas en el mismo día.
- Si la **impresión o envío por email es correcta** se entrega al cliente el tique o factura completa junto a los justificantes:
  - Factura simplificada, o completa si así lo solicita.
  - Justificante del Servicio de Correos (o se envía por e-mail).
  - Justificante de Pago de la Junta de Andalucía (o se envía por e-mail).

#### 19.4 CERTIFICADOS AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

Los ciudadanos pueden obtener en las oficinas de Correos uno de los Certificados emitidos por la Agencia Tributaria de la Junta de Andalucía.

Se debe verificar con el DOI del cliente que el solicitante y la persona para la que se solicita el Certificado coinciden.

Para realizar el trámite acceder al Portal de Servicios al Ciudadano desde IRIS>>Admisión>>Trámites CC.AA y seleccionar Andalucía>>Certificados>>Solicitud del trámite.

En la pantalla para la tramitación se muestra un desplegable para seleccionar uno de los Certificados disponibles. En las oficinas de Correos se pueden solicitar tres tipos:

- Certificado de Ingreso.
- Certificado de Deuda.
- Certificado de Patrimonio.

Al solicitar **Certificado de Deuda** también se muestra desplegable con las opciones:

- Contratos con comunidad autónoma.
- Cobro de subvenciones y ayudas.

Tras seleccionar el tipo de Certificado informar los datos del cliente (Nº y Tipo de DOI (NIF, CIF o NIE) Nombre y Apellidos) y una opción para la recepción del Certificado y el Justificante (Imprimir en Oficina o Envío por Correo Electrónico).

Al continuar se muestra aviso indicando el importe a pagar para informarlo al cliente y que confirme si desea continuar.

Se solicita la firma del cliente en la tableta digitalizadora y se envía la petición a la Agencia Tributaria de la Junta de Andalucía. En respuesta a la petición se recibe el Certificado, que se imprime de forma automática o se envía por e-mail.

A continuación se genera un Justificante del Servicio de Correos por el trámite solicitado, donde se detalla la información facilitada y el uso que Correos dará a los datos de carácter personal del cliente, donde figura su firma. El justificante se imprime en la oficina o se envía por e-mail igual que el Certificado.

- Si la **impresión/envío no ha sido correcta** acceder al Portal de Servicios al Ciudadano desde IRIS>>Admisión>>Trámites CC.AA y seleccionar Andalucía>>Certificados>>Reimpresión de documentos, donde se podrá reimprimir o reenviar por e-mail. Para acceder a los documentos se debe informar el tipo documento (Justificante de Correos o Certificado), el tipo de Certificado solicitado y el tipo y nº del DOI del cliente. Los documentos se podrán imprimir en la oficina o enviar al mismo u otro correo electrónico del cliente. Solo podrá acceder a las operaciones realizadas en el mismo día.
- Si la **impresión/envío ha sido correcta** el importe del Servicio sube a la bolsa de IRIS y el cliente lo puede abonar por todos los medios de pago admitidos en Oficina. Para finalizar se entrega al cliente:
  - Factura simplificada, o completa si así lo solicita.
  - Justificante del Servicio de Correos (o se envía por e-mail).
  - Certificado de la Junta de Andalucía (o se envía por e-mail).

## 20. DGT

### 20.1 DISTINTIVOS AMBIENTALES DE LA DGT

Es posible adquirir en las Oficinas de Correos y de forma online a través de la Tienda Online de Correos el Distintivo Ambiental de la Dirección General de Tráfico gracias a un acuerdo de colaboración entre Correos y la DGT.

La DGT ha clasificado e identificado los vehículos matriculados en función de los niveles de contaminación que emiten. Son 4 los distintivos ambientales creados por la DGT en función del impacto medioambiental de los vehículos, que clasifican al 50% del parque más eficiente, con previsión de ampliar esta clasificación a cuatro distintivos más, para categorizar a las motocicletas y vehículos ligeros.

Para solicitar el distintivo ambiental de un vehículo el cliente tendrá que aportar la siguiente documentación original, que el empleado deberá comprobar (no se archiva ningún documento en la oficina):

- Permiso de circulación del vehículo.
- DOI del titular del vehículo o persona autorizada.



Tipo de distintivo según vehículo (Turismo o Motocicleta) y categoría:

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

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

### **Impresión del distintivo**

Dentro del menú de “Admisión” en el apartado “Solicitudes D.G.T.” se accede a “Impresión distintivo Medioambiental”. A continuación se informan los siguientes datos obligatorios:

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

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

Si el distintivo ambiental se admite por una unidad rural, IRIS lanza un aviso a la oficina técnica de la que depende, avisando que hay un distintivo pendiente de impresión.

La oficina técnica tiene que verificar el correo electrónico, donde se recibe un mail con los datos recogidos del cliente (matrícula y número de documento) y un código de uso único para introducir en el sistema y evitar que el importe suba a bolsa en IRIS.

Se pulsa “Buscar” y se presentan los datos del vehículo para su verificación. Hay que aceptar la ventana emergente informativa para poder continuar.

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

Se captura el código de la etiqueta con el lector de códigos de barras, seguidamente se deposita el distintivo ambiental en la bandeja auxiliar de la impresora multifunción, ajustando el ancho del alimentador al tamaño DINA4. El distintivo tiene que colocarse con la cara de impresión hacia arriba, de forma que el logo de la DGT se introduzca primero en la impresora y la etiqueta lo último.



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



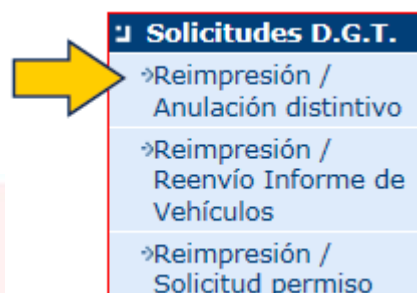


Sobre el distintivo se imprimen los datos del vehículo y en aquellas comunidades que tienen dos lenguas oficiales, se imprime un texto con la traducción de la comunicación de la DGT.

El importe sube a la Bolsa del usuario y se cobra por el procedimiento habitual de venta en IRIS.

### Reimpresión/Anulación

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



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

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

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

En caso que se confeccione un nuevo distintivo con la misma etiqueta, se produce una nueva salida del almacén que se debe regularizar. Se tendrá que cargar un archivo de diferencias Retail.

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

### Consulta de operaciones

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

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

### Identificación de errores

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



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

Si al capturar el código de barras aparece el mensaje:



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

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

### **20.2 DUPLICADO DEL PERMISO DE CIRCULACIÓN**

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

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

- Extravío.
- Deterioro.
- Sustracción (del permiso de circulación, no del vehículo; de un vehículo robado no se puede gestionar la solicitud de duplicado).

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

## Consulta de tramitabilidad

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

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

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

Si los datos informados difieren de los existentes en el registro de vehículos de Tráfico, o existe alguna anotación sobre el vehículo que **impida la**

**tramitación en Correos**, se informará al usuario con el aviso “La solicitud no es tramitable”. Si el solicitante desea ampliar información y conocer el motivo deberá dirigirse a la Jefatura Provincial de Tráfico, en Correos no se dispone de más información.

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

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

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



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

- Lo solicita el titular del vehículo y es una persona física:

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

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

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

### **Cumplimentación de solicitud**

Se selecciona el motivo de la solicitud que indique el solicitante marcando una opción del menú desplegable (extravío, deterioro o sustracción).

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

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

Formulario de selección de titular del vehículo. El formulario muestra dos opciones: "Titular del Vehículo" con un botón de radio desactivado y "Persona Autorizada" con un botón de radio activado. A la derecha de las opciones hay un icono de una estrella amarilla con rayos azules.

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

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

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

- Fecha y Hora.

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

A continuación de la solicitud del duplicado se genera el documento “Autorización Provisional de Circulación”, por la impresora multifunción de la oficina, o se envía por email. Esta autorización contiene los datos generales y técnicos del vehículo. Tiene una validez de 90 días naturales desde su expedición y sustituye al permiso definitivo, que el cliente recibirá en su domicilio. Contiene un Código Seguro de Verificación (CSV) mediante el cual, el cliente, puede descargarse el permiso provisional durante el periodo de vigencia del mismo en la página web de Correos, donde deberá seleccionar la consulta del documento “Autorización provisional de circulación”.

The image shows two screenshots of the 'Mi Oficina' website interface. The top screenshot displays the 'Servicios DGT' section, where a yellow arrow points to the link 'Autorización provisional de circulación'. The bottom screenshot shows the 'Consulta de Permiso de Circulación Temporal' form, which includes input fields for 'Matrícula del vehículo' and 'Código seguro de verificación (CSV)', along with a 'Verificación anti-bot' section containing a reCAPTCHA link and a 'Consultar' button.

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

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



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

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

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

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

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

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

**SOLICITUD DE DUPLICADO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN**

Hola, según presentamos los datos que nos has facilitado para solicitar el duplicado del permiso de circulación por el siguiente motivo: **extracción/duplicación de permisos**

La Dirección General Tráfico informa que la tasa con número: **0-** es adquirida y asignada al trámite de duplicado del permiso de circulación del vehículo «matrícula»

Tipo de tasa:  
Cantidad:

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

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

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

El Permiso de Circulación será entregado en los próximos días en el domicilio indicado. Puedes consultar el estado del envío en el web de Correos: [www.correos.es](http://www.correos.es), introduciendo el código «número de envío» o el localizador de envíos.

Estos son los detalles de tu solicitud: Oficina de admisión: Fecha «tasa»: Importe a pagar:

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

Protección de datos

Firma y aceptación

Solicitud

**AUTORIZACIÓN PROVISIONAL DE CIRCULACIÓN**

Matrícula: Fecha expedición: 20/03/2019 09:55:10  
 No: L53J29110000291693362

**DATOS GENERALES**

Fecha de Matriculación: 20/05/2013 Jefatura: MADRID

Título: [Redacted]

Marca: KTM Medio: KTM 690 DUKE

Tipo: MOTOCICLO RUEDAS S. DO. Bastidor: [Redacted]

Color: NO DISPONIBLE

Pinturas: 2

Servicio: PART-EN ESPECIFICAR

No CUP: 4.M. Provincia: GASOLINA Procedencia: FAB. NACIONAL

Cilindrada: 690 Masa Máxima: 355

**DATOS TÉCNICOS**

Tipo: KTM 690 DUKE Variante: A9 Versión: N/A

Contraseña Homologación: E1 0200/24-0000/00

Masa Máxima en Carga: 396 Masa en Circulación: 300 CCG: 60.0

Potencia Máxima: 55 Potencia Potencia/Peso: 21 Plazo de pla: ...

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 26.1.a del Reglamento General de Vehículos (Real Decreto 2822/1998, de 22 de diciembre) el presente documento constituye una autorización provisional de circulación del vehículo, que sustituye al permiso definitivo, cubriendo esas mismas defectos en las siguientes condiciones:

1) Tendrá validez de 10 días a partir de la fecha de expedición.

2) Siempre debe ir acompañado de la Tarjeta de Inspección Técnica del Vehículo en vigor, así como de la tarjeta de documentación (cas, conlente) a la normativa vigente, debe llevar consigo al conductor.

3) El presente documento no es válido para realizar trámites administrativos.

Si deseas seguir enter en los datos generales, accede en el servicio al que se define el vehículo, debe solicitar su revalidación antes de la expiración del Permiso de Circulación definitivo.

\* VÁLIDO HASTA 04/04/2019 \*

Puede descargar e imprimir provisionalmente el permiso de vigencia del mismo, en la página WEB de Correos: <http://www.correos.es/DGT>, informando del CSV que figura en este mismo documento y la

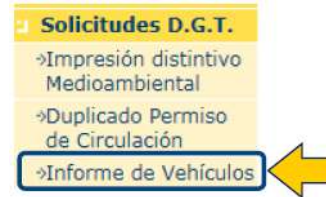
Código Seguro de Verificación (CSV): [Redacted]

Autorización provisional de circulación.

## 20.3 INFORME DE VEHÍCULOS DGT

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

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



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

Seleccionar Tipo de informe y motivo:

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

Una vez seleccionados se pulsa “Aceptar” y se muestra una ventana informativa con el importe del servicio. Si cliente está conforme se pulsa “Aceptar” para continuar.

### Informe Técnico Completo de Vehículo

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

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

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

- DNI o Pasaporte.
- Permiso de conducir español.
- Permiso de residencia, para extranjeros no comunitarios.

- *Permiso de residencia o Pasaporte o Documento de su país junto al certificado de inscripción en el registro Central de Extranjeros, para extranjeros comunitarios.*

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

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

- Medio para recibir la documentación:
  - Imprimir en oficina.
  - Enviar por email (marcado por defecto).
- Datos del solicitante:
  - Nº y Tipo de DOI (DNI, NIE o CIF).
  - Nombre/Razón social.
  - Apellidos (en caso de CIF no se requiere).
  - Solicitante Autorizado. Al marcarse se desplegarán campos de texto para capturar sus datos (tipo y nº de DOI, nombre y apellidos). Este check se mostrará marcado siempre que se seleccione como tipo de DOI un CIF, siendo obligatorio identificar al representante/autorizado. También se presenta un check de “Declaración Responsable” que se debe marcar para poder continuar.
- Vehículo. Seleccionar una de las tres opciones, según el dato que el cliente aporte:
  - Matrícula (seleccionada por defecto).
  - Bastidor.
  - NIVE (Número de Identificación de Vehículos).

Una vez cumplimentados todos los datos se pulsa “Aceptar” para continuar.

### **Informe Vehículos a mi nombre**

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

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

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

- Medio para recibir la documentación:
  - Imprimir en oficina.
  - Enviar por email (marcado por defecto).



- Datos del solicitante:
  - Nº y Tipo de DOI (DNI, NIE o CIF).
  - Nombre/Razón social.
  - Apellidos (en caso de CIF no se requiere).
  - Datos del solicitante autorizado. Solo se muestra al marcarse CIF como tipo de DOI. Se informa el tipo y nº de DOI, nombre y apellidos, y se presentará un check de “Declaración Responsable” que se debe marcar para poder continuar.

Una vez cumplimentados todos los datos se pulsa “Aceptar” para continuar.

Tras aceptar el formulario se muestra un aviso para solicitar el importe al cliente. Esta operación no se puede cancelar. Se acepta el aviso para continuar y se procede a capturar la firma del cliente en la tableta digitalizadora. En la tableta se muestra la siguiente información:

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

Si el solicitante es una persona autorizada se mostrará ventana para recordar que el representante debe disponer de autorización. Hay que aceptar la ventana de la firma para finalizar.

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

En el caso que se muestre un mensaje informando que la solicitud no se puede tramitar. Se devuelve el importe al cliente y se le remite a la Jefatura provincial de Tráfico donde le ampliarán información, en las oficinas de Correos no se puede tramitar el informe solicitado.

Cuando la DGT no devuelve a Correos el informe por causas técnicas, se muestra un aviso informando del error. El usuario de la oficina deberá dar de alta una incidencia en PoST para su resolución por el Centro de Atención al Cliente de Correos (CAU).

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

## Reimpresión/Reenvío

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



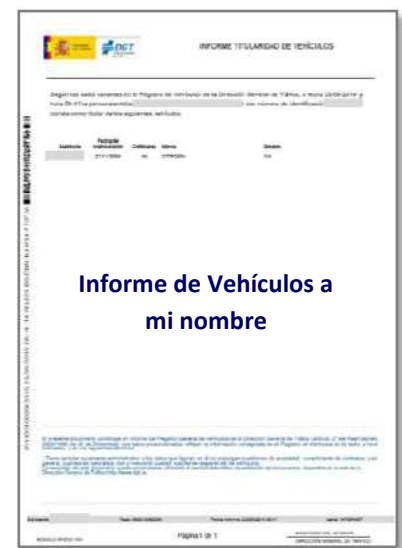
- Tipo de Trámite.
  - Informes de Vehículos.
- Tipo de informe.
  - Técnico Completo (se solicita el identificador del vehículo).
  - Vehículos a mi nombre (se solicita el DOI del titular).
- Tipo Documento.
  - Solicitud.
  - Informe DGT.

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

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

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

Se cobra la bolsa de IRIS por el procedimiento establecido para el resto de productos, permitiendo el pago por todos los medios aceptados por Correos y se imprime y entrega al cliente el justificante de pago (o factura completa, si lo solicita), junto al formulario de solicitud y el Informe de la DGT, excepto si ha solicitado recibirlo en su email.



## 20.4 NOTIFICACIÓN DE VENTA DE VEHÍCULOS

La Notificación de Venta de vehículos consiste en el trámite que realiza el vendedor por el que comunica a Tráfico el cambio de titularidad.

Correos ha suscrito acuerdo con la DGT para que los ciudadanos puedan realizar este trámite en las Oficinas de Correos.

En la Notificación de Venta de vehículos se comunica la transmisión al registro de vehículos de Tráfico, este trámite no exime al comprador de realizar el Cambio de Titularidad, mientras tanto Tráfico no expedirá un nuevo Permiso de Circulación del vehículo.

Para tramitar la solicitud se accede a IRIS>>Admisión>>Solicitudes DGT>>Notificación de Venta.

Se presentan en la pantalla una serie de supuestos que no se pueden tramitar en Correos y se debe verificar que la Notificación de Venta del vehículo no está recogida en ninguno de estos:

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

Al marcar alguna casilla de los supuestos excluidos se muestra mensaje que impide realizar el servicio y se debe informar al cliente que debe dirigirse a Tráfico para realizarlo.

Confirmado con el cliente que no incurre en ninguno de los supuestos excluidos se debe marcar casilla de confirmación de que el cliente así lo manifiesta, si no se marca no se puede continuar la tramitación.

El sistema realiza consulta a la DGT, para verificar si existe en Tráfico alguna anotación sobre el vehículo que impida la transmisión. Para ello se presenta pantalla donde se debe introducir:

- Nº de la MATRÍCULA del vehículo para el que se solicita la Notificación.
- Tipo de DOI del Vendedor (seleccionar DNI, NIE o CIF).
- Nº DOI del VENDEDOR del vehículo, debe ser el mismo que figura en el permiso de circulación (si se aporta) y en el contrato de compraventa.
- Tipo de DOI del Comprador (seleccionar DNI, NIE o CIF).
- Nº DOI del COMPRADOR del vehículo, debe ser el mismo que se indica en el contrato de compra-venta.

Informados los datos obligatorios pulsar “Continuar” y se realiza consulta a la DGT, a lo que puede responder “Tramitable o No Tramitable”:

**No Tramitable:** se muestra ventana indicando que la solicitud no es tramitable y que se revisen los datos y



si son correctos se debe informa al cliente que para más información se dirija a la Jefatura Provincial de tráfico. Se debe verificar que el nº de matrícula informado al realizar la consulta es el que aporta el cliente, ya que siempre que se informe una matrícula no asociada al DOI del vendedor la respuesta será negativa.

Ante la imposibilidad de tramitación se deberá ofrecer el servicio de Informe de Vehículos de la DGT al ciudadano, indicando su coste, con el fin de identificar el motivo por el cual el vehículo no es tramitable en la oficina de Correos:

- Si acepta se entregará junto al informe un impreso (disponible en Conecta) que contiene información e instrucciones de la DGT, con los posibles impedimentos que figuran en el informe, para que pueda eliminar la anotación que impide el trámite.
- Si rechaza se le informa de la imposibilidad de realizar la notificación en Correos y se le indica que debe dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico, solicitando cita previa a través del teléfono 060 o la página web de la DGT, donde le informarán del motivo que imposibilita realizar la notificación de venta del vehículo.

**Tramitable:** se muestra mensaje indicando que la solicitud es tramitable y que se debe informar al cliente el importe del servicio. Aceptar la ventana informativa y se muestra otra con la documentación a solicitar al cliente:



- **Permiso de circulación del vehículo**, siempre que no haya quedado en posesión del comprador, si así es firmará en el trámite declaración responsable comprometiéndose a su destrucción en caso de disponer de él. Si lo presenta se comprobará la veracidad de la información del vehículo a través de este documento.
- **Documento acreditativo de la transmisión** en que conste el DNI, CIF o NIE del vendedor, del comprador y su domicilio (contrato de compraventa o factura, en el caso de personas jurídicas).
- **Documentación acreditativa de la identidad del solicitante**, tanto si es titular del vehículo, como autorizado:
  - **Personas Físicas:** DOI original y en vigor del titular del vehículo (DNI, Permiso de conducir español, Tarjeta de residencia o Pasaporte + Nº de identificación de Extranjeros).
  - **Personas Jurídicas:** cuando el solicitante sea una empresa, debe aportar la siguiente documentación:
    - Tarjeta de identificación fiscal.
    - Acreditación de la representación.
    - DOI original y en vigor del autorizado/apoderado (DNI, Permiso de conducir español, Tarjeta de residencia o Pasaporte + Nº de identificación de Extranjeros).

Los documentos deben estar en vigor. No son válidos los documentos caducados. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para esta tarea.

Cuando el solicitante no es el vendedor del vehículo debe aportar una autorización firmada por el vendedor para tramitar la Notificación de Venta del vehículo en su nombre, en la que se haga constar la gratuidad de la gestión por parte de este. El solicitante

autorizado también debe acreditar su identidad presentando la misma documentación que el titular.

- **Fotocopia del DOI del comprador.** También se debe aportar un certificado de empadronamiento, con una antigüedad menor de 3 meses, en caso que se vaya a acreditar el nuevo domicilio fiscal del vehículo y no coincida con el que figura en el DOI del comprador.

En caso de que el comprador sea persona jurídica deberá presentar fotocopia de la tarjeta de identificación fiscal.

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

- **Del Vehículo:** fecha de matriculación.
- **Del Comprador:**
  - Marcar en que condición actúa: Particular o Autónomo (si es persona jurídica figura marcado “Empresa”).
  - Nombre (en caso de que sea persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán campos para Apellidos).
  - Primer y Segundo Apellido.
  - Fecha de Nacimiento.
  - Sexo: Varón /Mujer.
  - Domicilio (el que figure en la fotocopia del DOI del comprador excepto si lo solicita el vendedor y se aporta un certificado de empadronamiento del comprador con antigüedad inferior a 3 meses. En este caso se marcará la casilla habilitada al efecto y se deberá escanear este documento posteriormente).

Cumplimentados los datos obligatorios se pasa a recoger la información del vendedor.

- **Del vendedor:**
  - Marcar en que condición actúa: Particular o Autónomo (si es persona jurídica figura marcado “Empresa”).
  - Marcar lo que proceda, Proporciona permiso de circulación: Si / No.
  - Nombre (en caso de que sea persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrará campo para Apellidos).
  - Primer y Segundo Apellido.
  - Fecha de Nacimiento.
  - Sexo: Varón /Mujer.

Si el solicitante no es el vendedor marcar la casilla “Persona Autorizada/Representante” que habilitará nuevo espacio para recoger sus datos, el documento de autorización se deberá escanear posteriormente:

- Nombre y Apellidos.
  - Fecha de nacimiento.
  - Nº y Tipo de DOI (DNI /NIF).
- **De la Solicitud:**
  - Enviar por email (informar el correo electrónico en el que desea recibir el formulario de la solicitud).
  - Imprimir en oficina (el formulario se imprimirá tras capturar la firma).

Seguidamente se debe **escanear la documentación** que se haya indicado que aporta:

- Contrato de compraventa o Factura.
- Autorización de representante o autorizado (solo en caso que la solicitud no la realice el vendedor del vehículo).
- Certificado de empadronamiento (solo en caso que el domicilio indicado no coincida con el que figura en el DOI del comprador).

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

Cuando el documento se ha adjuntado de forma correcta se muestra un check de confirmación y un icono de un cubo de basura para anular el documento escaneado en caso de error.

Escaneada la documentación y cumplimentados los datos, se activa el botón "Finalizar y firmar". Tras aceptar la pantalla se muestra mensaje para que se solicite el importe al cliente e informando que la operación no se puede anular. Para finalizar se captura la firma.

Se muestran en esta pantalla dos botones:

- **Cancelar:** anula la pantalla de captura de la firma y se regresa a la pantalla anterior con el formulario cumplimentado y la documentación escaneada.
- **Aceptar:** cuando el solicitante haya estampado correctamente su firma.

El cliente se compromete a destruir del Permiso de Circulación vigente del vehículo en caso de disponer de él, se le presenta en pantalla esta cláusula que acepta con su firma. También aparecerá así reflejado en el impreso de la solicitud.

Esta operación no se puede anular, una vez se acepta la firma del cliente, Correos comunica a Tráfico la Notificación de Venta del vehículo y aplica la Tasa pública por la prestación del servicio. A continuación se recibe respuesta de la DGT:

**Respuesta DGT "Negativa":** informar al cliente de la imposibilidad de realizar la notificación en la oficina de Correos e indicarle que deberá dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico, donde le indicarán el motivo que imposibilita realizar la notificación de venta del vehículo.

**Respuesta DGT "No hay respuesta":** si la conexión con la DGT no funciona en ese momento y no hay respuesta se mostrará un mensaje indicando que por problemas técnicos no es posible prestar el servicio en ese momento. Se informa al cliente de la imposibilidad temporal para prestar el servicio y se le emplaza a realizarlo en otro momento en la Oficina de Correos o acudir a la Jefatura Provincial de Tráfico.

**Respuesta DGT "Tramitación correcta":** si la respuesta de tráfico es positiva se presentará en la pantalla mensaje confirmando la notificación de venta, que el usuario deberá aceptar. Se genera un formulario de solicitud con toda la información. Solo se imprime o envía por email una copia para el cliente, en la oficina no se guardará ningún documento en papel. El sistema también genera e imprime, o envía por email, para su entrega al cliente, un documento



## 20.5 CAMBIO DE TITULARIDAD DE VEHÍCULOS

El Cambio de Titularidad de Vehículo consiste en el trámite que realiza el comprador por el que comunica a Tráfico su transferencia. Correos ha suscrito un acuerdo con la DGT para poder realizar este trámite en las Oficinas de Correos.

Para tramitar la solicitud se accede a IRIS>>Admisión>>Solicitudes DGT>>Cambio de Titularidad de Vehículos.

Se presentan una serie de supuestos que no permiten hacer el trámite en Correos y se debe verificar que el cambio de titularidad solicitado no está recogido en ninguno de estos:

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

Al marcar la casilla de alguno de los supuestos excluidos se muestra mensaje indicando la imposibilidad de tramitación en Correos y que debe hacerse en la Jefatura Provincial de Tráfico.

Si el cliente no incurre en ninguno de los supuestos excluidos de la tramitación en Correos se debe marcar la casilla de confirmación que indica que el cliente así lo manifiesta. Si no se marca no se puede continuar la tramitación.

Para continuar se deben introducir los Datos Fiscalidad. Según sea la condición del vendedor, el solicitante debe aportar un documento que acredite la transmisión del vehículo y se seleccionará la opción que corresponda e informará lo solicitado:

- **Autónomo:** Nº de factura y Código IAE del vendedor.
- **Empresa:** Nº de factura.
- **Particular:** Código postal.

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

La venta de vehículos entre particulares no obligados a liquidar el ITP, no se podrán tramitar en las oficinas de Correos.

El comprador no debe presentar el código CET cuando ha liquidado el ITP y está domiciliado en una localidad en la que la Oficina Liquidadora de esa Comunidad Autónoma lo comunica a



Tráfico vía telemática. Si no se ha liquidado previamente, el sistema no autorizará el cambio de titularidad. Actualmente solo aplica a clientes domiciliados en La Rioja y Murcia.

**Factura:** si para justificar el cambio de titularidad, el comprador aporta factura con IVA (o impuesto equivalente) aplicado a la transacción, el vendedor es un empresario en el ejercicio de su actividad y el comprador no está obligado al pago del ITP. Esta selección anula la obligación de informar el CET y muestra campo para informar el nº de la factura.

### Consulta a Tráfico

El sistema realiza consulta a la DGT, para verificar si existe en alguna anotación sobre el vehículo que impida la transmisión. Para ello se presenta pantalla para introducir:

- Nº Matrícula.
- Tipo de DOI del Vendedor (DNI, NIE o CIF).
- Nº DOI del Vendedor, debe ser el mismo que figura en el permiso de circulación (si se aporta) y en el contrato de compraventa.
- Tipo de DOI del Comprador (DNI, NIE o CIF).
- Nº DOI del Comprador, debe ser el mismo que se indica en el contrato de compra-venta.

Informados los datos obligatorios pulsar “Continuar” y se realiza la consulta a la DGT que puede responder “Tramitable o No Tramitable”.

**No Tramitable:** se muestra ventana indicando que la solicitud no es tramitable y que se revisen los datos y si son correctos se informe al cliente que debe dirigirse a la Jefatura Provincial de Tráfico.



Verificar que el nº de matrícula informado al realizar la consulta es el que aporta el cliente, y no otro, siempre que se informe matrícula no asociada al DOI del vendedor la respuesta será negativa.

Ante la imposibilidad de tramitación ofrecer el servicio de Informe de Vehículos de la DGT, indicando su coste, con el fin de identificar el motivo por no es tramitable en Correos:

- Si acepta se tramitará el servicio y se entregará junto al informe un impreso que contiene información e instrucciones de la DGT, para que identificada la anotación sobre el vehículo pueda eliminarla y continuar con el trámite. El documento está disponible en Conecta.
- Si rechaza se le informará de la imposibilidad de realizar el trámite en Correos y se le indica que debe dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico, solicitando cita previa a través del teléfono 060 o la página web de la DGT, donde le informarán del motivo que imposibilita realizar el trámite.

**Tramitable:** en caso de respuesta de la DGT positiva, se muestra mensaje indicando que la solicitud es tramitable y el importe del servicio para informarlo al cliente. Al aceptar la ventana informativa con el



mensaje se muestra otra con la documentación a solicitar:

- **Permiso de Circulación del vehículo:** siempre que no haya quedado en posesión del vendedor o se haya extraviado, en tal caso al realizar el trámite se firmará compromiso de que se procederá a su destrucción en caso de disponer de él. Si lo presenta se comprobará la veracidad de la información del vehículo a través de este documento.
- **Documento acreditativo de la transmisión:** donde conste DNI, CIF o NIE del vendedor, del comprador y su domicilio (contrato de compraventa o factura, en el caso de personas jurídicas).
- **Documentación acreditativa de la identidad del solicitante:** tanto si es el comprador como una persona autorizada :
  - Personas Físicas: documento oficial que acredite la identidad y el domicilio del comprador del vehículo:
    - DNI (españoles).
    - Permiso de conducir español.
    - NIE con foto y domicilio en España.
    - Tarjeta de residencia.
    - Pasaporte o documento de identidad de su país más certificado de registro de ciudadano de la Unión donde conste un domicilio en España o, en su defecto, adjuntar un certificado de residencia del ayuntamiento (ciudadanos de UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega o Suiza).
    - Resolución de la concesión de protección internacional (asilo) o documento acreditativo de la condición de solicitante en tramitación de protección internacional (tarjeta roja) si indica expresamente que es válida para trabajar.
  - Los documentos tienen que ser originales y estar en vigor, salvo el DNI o el permiso de conducción que se permite que estén caducados como máximo por 3 meses. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para esta tarea.
  - Personas Jurídicas: cuando el solicitante sea una empresa, debe aportar:
    - Tarjeta de identificación fiscal.
    - Acreditación de la representación.
    - DOI original y en vigor del autorizado/apoderado (mismos documentos indicados para personas físicas).
- **Autorización del representante:** cuando el solicitante no es el comprador debe aportar autorización firmada por el comprador para tramitar el Cambio de Titularidad del Vehículo en su nombre, debe constar la gratuidad de la gestión por parte de este. El solicitante autorizado debe acreditar su identidad con la misma documentación que el comprador.
- **Fotocopia del DOI del vendedor:** en caso de que el vendedor sea persona jurídica deberá presentar fotocopia de la tarjeta de identificación fiscal.
- **Certificado de empadronamiento:** si el domicilio actual que indica el adquirente no coincide con el del documento de identidad deberá aportar certificado de empadronamiento con antigüedad inferior a 3 meses, salvo que en el propio certificado indique validez inferior. Si no lo aporta, se anotará como domicilio fiscal el que consta en el documento de identidad y se le informará que es conveniente que modifique dicho domicilio ya que tendrá efectos tributarios.

A continuación se presenta en pantalla formulario con los datos ya informados no editables, para recoger el resto de información obligatoria:

- **Datos del Vehículo:** fecha de matriculación.
- **Datos del Vendedor:**
  - Marcar en que condición actúa: Particular o Autónomo (si es persona jurídica figura marcado “Empresa”).
  - Proporciona permiso de circulación: Sí/No.
  - Nombre (en caso de persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos “Apellidos”):
    - Primer y Segundo Apellido.
    - Fecha de Nacimiento.
    - Sexo: Varón/Mujer.

Cumplimentados los datos obligatorios se recoge la información del comprador.

- **Datos del Comprador:**
  - Marcar en que condición actúa: Particular o Autónomo (si es persona jurídica figura marcado “Empresa”).
  - Nombre (en caso de persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos “Apellidos”).
  - Primer y Segundo Apellido.
  - Fecha de Nacimiento.
  - Sexo: Varón /Mujer.

Si el solicitante no es el comprador marcar la casilla “Persona Autorizada / Representante”, que habilita nuevo espacio para recoger sus datos, el documento de autorización se deberá escanear posteriormente:

- Nombre.
- Primer y Segundo Apellido.
- Fecha de nacimiento.
- Nº y Tipo DOI Representante: DNI/NIF.
- **Domicilio del comprador:** el que figura en la fotocopia del DOI del comprador excepto si aporta certificado de empadronamiento con antigüedad inferior a 3 meses que se marcará la casilla habilitada al efecto. Escanear este documento posteriormente.
- **Dirección de envío:** la dirección postal para recibir el nuevo Permiso de Circulación del Vehículo puede ser diferente del domicilio del comprador. En ese caso desmarcar la casilla “Misma dirección del Comprador” e informar la nueva dirección.
- **Solicitud:** consultar con el solicitante y seleccionar opción para recibir el formulario:
  - Enviar por email: informar el correo electrónico.
  - Imprimir en oficina: el formulario se imprimirá por la impresora de la oficina.

#### **Escanear documentación (GESCAN)**

A continuación se escanea la documentación que se ha indicado que aporta el solicitante:

- Contrato de compraventa o Factura.
- Autorización del representante o autorizado: solo se muestra en caso que la solicitud no la realice el propio vendedor del vehículo.

- Certificado de empadronamiento: solo se muestra en caso que el domicilio indicado no coincida con el que figura en el DOI del comprador.

El sistema no permite continuar hasta que no se han escaneado todos los documentos obligatorios, se indica "Pendiente" a continuación del texto con documento a escanear.

Cuando el documento se ha adjuntado de forma correcta se muestra check de confirmación y botón de cubo de basura, para borrar el documento escaneado en caso de error.

Escaneada la documentación, y cumplimentados todos los datos pulsar "Finalizar y firmar" y se muestra mensaje indicando que se debe solicitar el importe al cliente e informando que la operación no se puede anular. El solicitante debe firmar en la tableta digitalizadora, al usuario se le muestran en esta pantalla dos botones:

- **Cancelar:** anula la pantalla de captura de la firma y se regresa a la pantalla anterior.
- **Aceptar:** cuando el solicitante haya estampado correctamente su firma.

El cliente se compromete a destruir del Permiso de Circulación vigente del vehículo en caso de disponer de él, se le presenta en pantalla esta cláusula que acepta con su firma. También aparecerá reflejado en el impreso de la solicitud.

La operación no se puede anular, una vez aceptada la firma del cliente, Correos comunica a Tráfico el Cambio de Titularidad del Vehículo y aplica la Tasa pública por la prestación del servicio. A continuación se recibe respuesta de la DGT:

**Respuesta DGT "Negativa":** informar al cliente de la imposibilidad de realizar el trámite en Correos e indicarle que deberá dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico, donde le indicarán del motivo que imposibilita realizar la notificación de venta del vehículo.

**Respuesta DGT "No hay respuesta":** si la conexión con la DGT no funciona en ese momento y no exista respuesta se mostrará mensaje indicando que por problemas técnicos en este momento no se puede prestar el servicio y se deberá informar al cliente de la imposibilidad temporal para prestar el servicio y se le emplaza a realizarlo en otro momento en Correos o acudir a la Jefatura Provincial de Tráfico.

**Respuesta DGT "Tramitación correcta":** se presentará en la pantalla mensaje confirmando la notificación de venta e informando que se va a imprimir o enviar por email la solicitud para el cliente. Se genera formulario de solicitud con toda la información. Solo se imprime o envía por email copia para el cliente, en la oficina no guardará ningún documento en papel.

También se imprime, o se envía al email, una Autorización Provisional de Circulación con una validez de 90 días naturales, que permite al comprador circular con el vehículo hasta recibir por correo el nuevo Permiso de Circulación.

**SOLICITUD DE CAMBIO DE TITULARIDAD DE VEHICULOS**

**Hola,** aquí te presentamos los datos que se han facilitado para solicitar el cambio de titularidad del vehículo.

La Dirección General de Tráfico informa que la tasa con número "0" día tasa es aplicable y asignada al trámite de cambio de titularidad del vehículo "matricular".

Tipo de tasa: "XX"

Cuanta: "XX,XX€"

El solicitante autoriza a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. S.M.E. (Correos) a imprimir en su nombre con el DGT sobre el mismo formato Central de Tráfico el importe de la tasa pública aplicable a la prestación del servicio.

**Nuevo destinatario del vehículo (dominio de arrendamiento del comprador del vehículo):**

\* Dirección:

\* Código postal / localidad:

**Datos de comprador:** \* Nombre y Apellidos / Razón social: \* DNI: \* Fecha de nacimiento: \* Contraseña electrónica:

**Datos del vendedor:** \* Nombre y Apellidos / Razón social: \* DNI: \* Fecha de nacimiento:

El Permiso de Circulación será entregado en los próximos días en el domicilio indicado. Puedes consultar el estado del envío en la web de Correos: [www.correos.es/007](http://www.correos.es/007). Debes informar el código "correo de correo" en el facturar de correo.

Destinatario: \* Destinatario (nombre y apellido): \* Código postal / localidad:

Puedes descargar la Autorización Provisional de Circulación durante 30 días naturales, en la página web de Correos: <http://www.correos.es/007>. Debes informar el número de documento de identidad del solicitante y el número de identificación "Sólo DGT".

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

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

**Protección de datos**

Los datos personales que se recogen en este formulario se tratan para la gestión de los trámites de circulación de vehículos.

El solicitante declara que procede a electrificar el Permiso de Circulación vigente, en caso de disponer de él.

Firma y aceptación

902 107 207 [www.correos.es](http://www.correos.es)

**AUTORIZACIÓN PROVISIONAL DE CIRCULACIÓN**

Fecha expedición: 22/02/2018 12:34

Matrícula: [REDACTED]

Tel: [REDACTED]

Fecha Matriculación: 03/03/2018

Datos Generales: Admisión: [REDACTED]

Placa: [REDACTED]

Marca: SEAT Modelo: LEON ST

Tipo: [REDACTED] Serie: [REDACTED]

Categoría: VEHICULO

Placa: 0

Particular: PARTICIPAR EN CIRCULACIÓN

Asignación: [REDACTED] Procedimiento: [REDACTED] Situación: [REDACTED]

As. CAT: [REDACTED] Categoría: [REDACTED] Año Modelo: [REDACTED]

SISTEMAS DE TRACCIÓN: [REDACTED]

Tipo: [REDACTED] Clase: [REDACTED] Eje: [REDACTED]

Contraseña - Contraseña: [REDACTED]

Contraseña - Contraseña: [REDACTED]

Modelo Base: [REDACTED]

Masa Máxima en Carga: [REDACTED] Masa en circulación: [REDACTED] COE: [REDACTED] DAL: [REDACTED]

Potencia Máx Motocic: [REDACTED] Potencia Potencia/Placa: [REDACTED] Flujo de potencia: [REDACTED]

\* VÁLIDO HASTA 09/03/2018 \*

Si la impresión o recepción en el email no es correcta acceder a IRIS>>Gestión>>Mantenimiento>>Solicitudes DGT y seleccionar en el campo "Tipo de Trámite": Cambio de Titularidad y en "Tipo de documento": Solicitud o Permiso Provisional. Se informar el nº de matrícula del vehículo y se selecciona: Imprimir en Oficina o Enviar por email.

Se puede solicitar nueva impresión si es defectuosa, si cliente lo solicita por no tener acceso a su email, o el envío a otro email en caso de que inicialmente se haya informado un correo electrónico erróneo y el cliente indique que no lo ha recibido. La reimpresión solo se podrá realizar en la misma Oficina y el mismo día en que se haga la solicitud, hasta el cierre de la Caja.

Si la impresión o recepción en el email es correcta el importe de la tramitación subirá a bolsa presentando dos conceptos diferenciados:

- Importe por el servicio de Correos, sujeto al pago de IVA.
- Importe de la tasa de la DGT, exento del pago de IVA.

Se cobra la bolsa de IRIS, permitiendo el pago por todos los medios aceptados por Correos, se imprime y entrega la factura simplificada (o factura completa, si lo solicita el cliente) y se devuelve toda la documentación presentada al cliente, junto al formulario de Solicitud y Autorización provisional de Circulación, si no se ha solicitado su envío por email.

De forma provisional solo se tramitarán en las oficinas de Correos:

- Cambios de Titularidad entre personas físicas, quedando excluidos los trámites en los que alguna de las partes, o ambas, sea una persona jurídica.
- El solicitante deberá ser el comprador del vehículo, no se permitirá cambio de titularidad por representación (autorizaciones).

## 21. VENTA DE BALIZAS

En las oficinas de Correos se pueden adquirir las balizas que desde el 1 de julio de 2021, sustituyen a los triángulos en caso de inmovilización del vehículo en la calzada y permite señalar la posición sin necesidad de salir del vehículo, ya que cada año se producen muchos atropellos de personas que están intentando colocar el triángulo, ofreciendo una visibilidad de más de 1 km.



La venta al cliente se realiza como cualquier otro producto de venta en Oficina desde IRIS>>Admisión>>Venta de productos, o a través del icono del carrito, seleccionando el producto “BALIZABASI”.

Previamente a la venta, tras recibir la mercancía, se debe recepcionar el albarán en la aplicación de suministros.

### Promoción

Al adquirir la BalizaBasic a través de Correos se podrá recuperar el importe de la compra (excepto el importe del IVA) cuando las futuras balizas geolocalizables estén disponibles.

Para ello el cliente solo tiene que acceder a [www.baliza3e.es](http://www.baliza3e.es) introducir los datos que se solicita en el formulario que le aparecerá en la pantalla. En la factura de Correos de la BalizaBasic se incluyen los datos necesarios para realizar la inscripción correctamente (Nº de tique, Código oficina (Codired), Fecha del tique y Nº unidades).



Cuando la nueva BalizaGeolocalizada esté disponible se enviará un correo electrónico al cliente con el bono de descuento, para que pueda adquirirla al mejor precio y de forma preferente.

## 22. REPSOL CAPTACIÓN DE CLIENTES

Desde las oficinas de Correos se recogen datos de contacto de los cliente interesados en los productos de REPSOL, posteriormente un comercial de esta empresa de energía contactará con el cliente para realizar la gestión comercial.

Para comenzar a tramitar el servicio se debe comprobar que IRIS no tiene ningún producto o servicio pendiente de cobro (la bolsa debe estar vacía) y acceder a la aplicación desde la página de inicio de IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Energía>>REPSOL.

La identificación del usuario debe ser la misma que se tenga abierta en la sesión de IRIS con la caja abierta.

Aparece venta informativa sobre el uso del teléfono por parte de Repsol para trasladar esta información al cliente y se debe rellenar su nº de teléfono móvil.

A continuación se muestra mensaje “Solicitud pendiente de verificación”. El cliente recibirá un SMS en su móvil con un enlace a una página web, en la que Repsol le informa del tratamiento

de sus datos personales. Para poder continuar, el cliente debe aceptar las condiciones en su teléfono móvil, si no las acepta el sistema no permite continuar con la operación.

Una vez aceptadas informar los datos que solicita la aplicación:

- Nombre y Apellidos.
- Tipo y N° de documento.
- Horario preferente de llamada.

Al pulsar “Continuar” se muestra una pantalla que indica que la solicitud ha finalizado y se puede cerrar la ventana de Repsol.

Regresar a IRIS, cerrar el aviso para refrescar la aplicación, cobrar la bolsa (0 €) y entregar el tique al cliente.

### **23. SEGUROS AXA-CAPTACIÓN DE LEAD**

En las oficinas de Correos se recogen datos de contacto de los clientes interesados en contratar un seguro con la compañía AXA, posteriormente un comercial de esta aseguradora contactará con el cliente para realizar la gestión comercial.

Para comenzar a tramitar el servicio se debe comprobar que IRIS no tiene ningún producto o servicio pendiente de cobro (la bolsa debe estar vacía) y acceder a la aplicación desde la página de inicio de IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Seguros>>AXA.

La identificación del usuario debe ser la misma que se tenga abierta en la sesión de IRIS con la caja abierta.

Informar al cliente, sobre el uso que dará la empresa aseguradora a sus datos leyendo el texto que se muestra en la pantalla o se puede imprimir para entregarle una copia.

Tras haberle informado, si consiente, solicitarle un nº de teléfono móvil de un dispositivo al que pueda acceder en ese mismo momento, informarlo y el cliente recibirá un SMS.

Informar al cliente del código de validación que aparece en pantalla para acceder al formulario de aceptación, en el enlace recibido en el SMS y aceptar el tratamiento de sus datos personales.

Tras pulsar “Continuar” cumplimentar el formulario con los datos del cliente:

- Nombre y Apellidos.
- DNI.
- Horario e contacto.
- Tipo de Seguro (Auto, Hogar, Salud, Vida, Decesos u Otros).
- Email.



Pulsar “Continuar” y cerrar la ventana del navegador donde se han recogido los datos del cliente para AXA y pulsar “Cerrar” en el aviso para refrescar IRIS.

Para finalizar cobrar la bolsa generada en IRIS (0 €) y entregar el tique al cliente o enviarlo por email.

## 24. EQUIPAJE RENFE

Cuando un cliente compra un billete de RENFE tiene la opción de facturar el equipaje para que sea transportado a través de los servicios de Correos. Al realizar la facturación se le genera una referencia que es la que se necesita en la oficina para realizar la admisión.

Para las oficinas, se trata de envíos prerregistrados de admisión por referencia. Pueden ser envíos monobulto o multibulto (hasta 3 envíos con una referencia).

A la oficina pueden llegar los equipajes por dos vías:

- El mismo cliente se presenta en la oficina con el equipaje, para remitirlo a través de Correos, una vez lo ha facturado en la web de RENFE al comprar su billete. Debe traer una referencia, sin esta referencia no se puede admitir.
- Por el personal de distribución que haya recogido en el domicilio del cliente el equipaje con solicitud de recogida (SR) y lo ha de traer con la etiqueta de Paq Premium o adjuntar al equipaje la referencia que se le generó al cliente en el momento de realizar la facturación, sin esta referencia no se puede admitir.

Para la admisión, hay que situarse en la pantalla inicial de admisión de envíos postales, e introducir la referencia en el campo "Código de envío".

Seguidamente se pulsa "Intro" y el sistema devuelve todos los datos del envío, si es un solo envío, o los números de todos los envíos si la expedición es multibulto:

- **Envíos monobulto:** al introducir la referencia, el sistema nos devuelve todos los datos del envío. Se pulsa "Aceptar" y a continuación se imprime la etiqueta para adherir al envío. El cliente debe firmar el formulario de admisión que se le entrega impreso o se envía por email.
- **Envíos multibulto:** tras introducir la referencia y pulsar "Intro", aparecen en la pantalla todos los números de los envíos que forman la expedición. Cliqueando en cada uno de los números aparece toda la información del envío como si de una admisión monobulto se tratara y se procederá con cada uno de ellos como en el pinto anterior hasta completar la expedición y todos queden admitidos. Se acepta y se imprime la etiqueta envío a envío.

The screenshot shows the 'CORREOS IRIS 6.0' interface. The main window is titled 'Envíos Postales' and contains a form for 'Características del envío'. The form includes fields for 'Peso', 'Ambito', 'Destino', 'País', 'Modalidades', 'Info. Envío', and 'Código de envío'. The 'Código de envío' field is highlighted with a red box. Below the form are buttons for 'Aceptar' and 'Intro'. The interface also shows a sidebar with 'Servicios Relacionados' and 'Últimos Servicios'.

Puede ocurrir que el cliente no aporte alguno de los bultos incluidos en la referencia. En tal caso, se realiza la admisión de los que aparta y el que falte puede ser admitido en otro momento siempre que aporten la referencia.



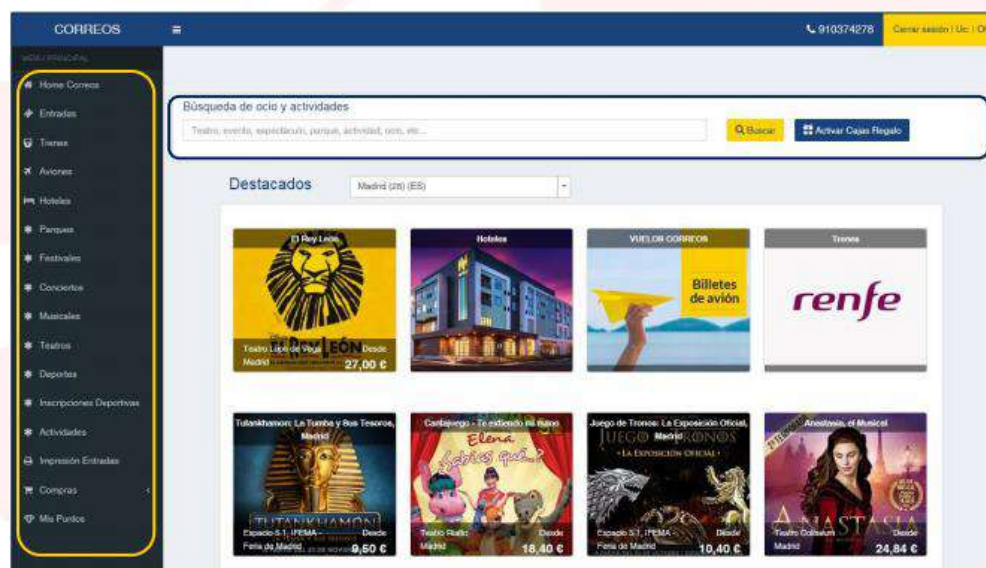
El cliente puede llevar junto a los equipajes que figuran en la referencia, algún otro bulto que desee enviar abonándolo en la oficina. Este envío o envíos se admitirán por la modalidad que desee el cliente y con los requisitos habituales para el producto elegido.

## 25. ENTRADAS Y VIAJES

En esta plataforma de Venta de entradas se pueden vender, entradas para festivales, conciertos, teatros, deportes, Parque Warner, billetes de tren y estancias en hotel; de forma individual, y además se pueden enviar como regalo en embalajes de Correos a la dirección que indique el cliente. Se pueden comprar también de forma online en la web <https://entradas.correos.es/>.

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

Una vez que se accede a la plataforma desde el Menú de la página de la plataforma se elige lo que solicita el cliente. El menú está situado a la izquierda de la pantalla. También hay un buscador para localizar la ciudad en la que se desea asistir al espectáculo, deporte, etc.



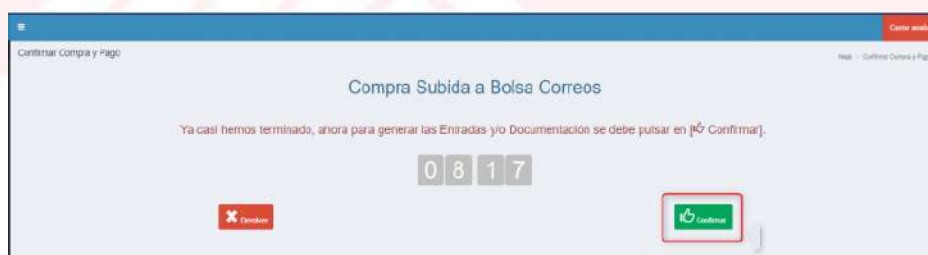
El cobro del importe de las ventas realizadas desde la plataforma de Venta de entradas se hará siempre a través de la aplicación IRIS.

### Pasos para la venta de:

#### ***Entradas (festivales, conciertos, teatros, deportes...)***

1. Se elige el producto que el cliente desee.
2. A continuación se selecciona “mes del evento” “día del evento” y “hora de la sesión del evento”.
3. Se marca la categoría de las entradas (platea, palco, anfiteatro...) y se procede a elegir nº butacas.

4. A continuación hay que elegir tipo de entrada (normal, promo...), nº de entradas y aparece resumen del importe total de compra.
5. Hay dos opciones para selección de asiento, manual o automática (Siempre se priorizará que los clientes vayan sentados juntos). La selección automática elige los asientos al azar y la manual aparece leyenda de butacas, se eligen las butacas manualmente y muestra resumen de lo seleccionado. Tras esta sección se pulsa el botón “comprar”.
6. Aparece resumen de la compra y si todo es correcto se procede a pulsar “subir compra a bolsa Correos”. Subida la compra a bolsa se pulsa “confirmar”.
7. En la siguiente pantalla aparece resumen de la compra y opción de “Cancelar compra y BAJA en la bolsa de Correos” o “Impresión Entradas”. Marcando la opción “Impresión Entradas” permite descargar las entradas en el ordenador o visualizar las entradas para su impresión. Se imprimen y se entregan al cliente.



### Comprar Hotel

1. Seleccionar categoría Hotel en el menú, después marcar destino, nº de adultos, fecha de Entrada y de Salida y pulsar “Buscar”.
2. En caso que haya niños en la reserva, seleccionar en nº de niños y su edad, si hay más de una habitación, pulsar el número de habitaciones y se rellenan los datos de las habitaciones procediendo de nuevo a buscar.
3. Aparece listado de hoteles. En el primer cuadro se ven las estrellas del hotel, la dirección, distancia al centro etc. SIEMPRE SALDRÁ LA MEJOR OFERTA LA PRIMERA. Informar al cliente del precio total, precio por persona, tipo de habitación y condiciones (reembolsable o no reembolsable, si incluye desayuno etc.).



4. Al pulsar en “Más precios” aparecen las diferentes opciones de habitación disponibles y precio de la habitación seleccionada, “Información” muestra información del hotel,

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

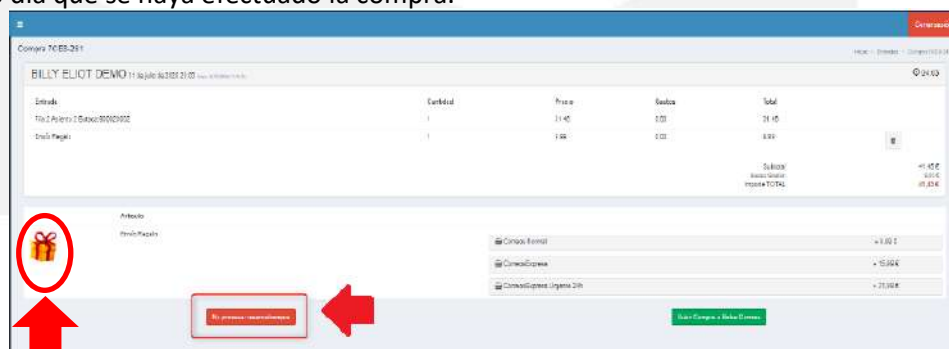
### Comprar Tren

1. Elegir la categoría “tren” en la parte izquierda de la pantalla y el origen y destino.
2. Introducir fecha de salida y de regreso y nº de personas que vayan a viajar.
3. Al pulsar “Buscar” se abre el desglose con las diferentes opciones de horario disponible para elegir los de salida y regreso deseados.
4. Se muestra resumen del itinerario y precio de los billetes y pasando a la siguiente pantalla se visualiza el tiempo restante para finalizar el proceso de compra.
5. Se completa el nombre de los pasajeros y se confirma la compra.
6. La pantalla muestra el precio de la compra y resumen pasajeros.
7. El producto sube a la bolsa Correos y se pueden imprimir o descargar los billetes.

**Regalos Correos:** en todo proceso de compra, en pantalla se podrá solicitar un regalo de Correos y recogerlo en oficina o que llegue a domicilio.

Hay que rellenar datos y elegir el tipo de Envío regalo (Oficina o domicilio).

**Cancelar compra:** en la misma pantalla donde se puede solicitar el regalo se permite cancelar el proceso de compra y la aplicación se traslada a la página principal. En caso de que la compra ya se haya realizado y se quiera cancelar, siempre se podrá cancelar sin coste adicional el mismo día que se haya efectuado la compra.



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

**Descarga de Entradas:** una vez finalizada, la compra, las entradas se imprimirán por la impresora del sistema.

**Consulta de Operaciones:** se consultan en la página de Venta de entradas y salen todas las de la oficina desde la que se está consultando.

**Cancelación de Operaciones:** si una vez impresa la entrada, el cliente quiere devolverla, se puede realizar la anulación en la oficina siempre que no hayan transcurrido más de 24 horas desde su adquisición, para lo que hay que localizar la entrada accediendo a la plataforma Compras >> Compras Confirmadas, seleccionando y cliqueando en “cancelación de compra”. Se generará un abono al cliente que subirá a la bolsa de IRIS donde se debe liquidar, entregando el importe, según la forma de abono realizada en la compra, retirando la entrada al cliente y entregándole el ticket de abono que imprime la báscula.

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

## 26. CAJA REGALO SORPRESA

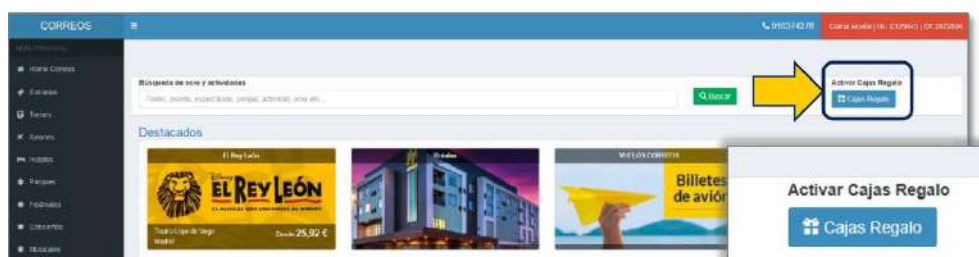
Es una caja regalo sorpresa de viajes Waynabox, que contiene un viaje a una ciudad Europea, en el que el cliente no descubrirá su destino hasta pocos días antes de viajar.

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

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

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

Para realizar una venta acceder a Llamadas a sistemas externos>>Ocio y Loterías>>Entradas y viajes” o a IRIS >>Admisión>> Otros servicios >> Venta de entradas. Y se pulsa sobre “Cajas Regalo (Activar Cajas Regalo)”.



Informar el código que figura en la caja en el campo N° Ref. Caja Regalo capturándolo con el lector de códigos de barras, leído el código de barras pulsar “Continuar”.

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



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

### **Anular Compra**

Desde Venta de entradas. Pulsar sobre "Compras Confirmadas". Elegir la referencia de compra y pulsar "Cancelar compra". La anulación subirá a la bolsa con importe negativo.

## **27. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELEFONÍA y FIBRA**

### **27.1 APLICACIÓN DE RECARGAS (TELECOR)**

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

El acceso a la aplicación se realiza a través de IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Telefonía>>Telecor.

Al seleccionar la opción se abre la página de inicio de la aplicación y aparece la pantalla de identificación de usuario y clave (usuario y contraseña que se utiliza para todas las aplicaciones).

Seleccionar la operación a realizar: Recargar, Consultar, Anular o Reimprimir (salvo Paysafecard) por defecto aparece "Recargar" para venta de tarjetas prepago, recarga de pines o venta de cupones prepago para compras por Internet Paysafecard y cobrar al cliente el importe de la operación a efectuar.

## Recargar y enviar

- Facilitar al cliente impreso para recoger el nº de teléfono a recargar para evitar errores de transcripción.
- Seleccionar “Operador”.
- Introducir el Nº de Tarjeta/Teléfono.
- Seleccionar “Importe” en el desplegable donde aparecen los distintos importes que admite cada operador y una vez rellenos y confirmados los datos necesarios para la operación correspondiente, pulsar “Enviar”.

## Imprimir el resguardo

Realizada la operación aparece mensaje indicando que se imprime el resguardo, se acepta y el sistema imprime el resguardo por la impresora del sistema que se ha de entregar al cliente.

Como la operación no se carga en la bolsa y por tanto no sube al cierre de caja se puede imprimir otra copia para realizar el cierre, posteriormente la copia que se deja en la oficina, se ha de depositar para su destrucción controlada y nunca se ha de archivar.

Si el resguardo **no se imprime correctamente**:

- Seleccionar “Consultar” y comprobar que la operación se ha realizado correctamente, aunque no haya sido impreso.
- Para consultar la situación de una recarga, hay que introducir los datos solicitados por la aplicación y pulsar “Enviar”.
- Una vez que se ha comprobado que la recarga está correcta en los sistemas, se procede a la reimpresión del resguardo (excepto en caso de cupón Paysafecard, que no se puede reimprimir).
- Seleccionar “Reimprimir” e introducir los datos solicitados en la aplicación (clave de la recarga, número de teléfono e importe) y pulsar “Enviar”.
- El sistema imprime el resguardo por la impresora del sistema que se ha de entregar al cliente.
- Como la operación no se carga en la bolsa y por tanto no sube al cierre de caja, se puede imprimir otra copia para realizar el cierre, posteriormente se ha de depositar para su destrucción controlada y nunca se ha de archivar en la oficina.

Si el resguardo **se imprime correctamente**:

- Una vez validado se entrega el resguardo al cliente.
- Si el cliente solicita factura por la recarga, la oficina enviará un correo electrónico a [incidencias.telefonía@correos.com](mailto:incidencias.telefonía@correos.com) con los siguientes datos:
  - Fecha de la recarga.
  - Clave de la recarga.
  - Operador.
  - Importe.
  - Datos del cliente:
    - Nombre y apellidos / Razón Social.

- Tipo (NIF ó CIF) y número de documento.
- Dirección del cliente o de la Razón Social.
- Dirección de correspondencia (si es distinta).

La factura será remitida directamente al cliente por correo ordinario.

- La copia del resguardo nunca se archiva, siempre se envía a destrucción controlada.

### **Anular recarga**

Si el cliente solicita información de la recarga e indica que desiste de su compra, se intenta anular la recarga. Dejar sin efecto la operación de recarga previamente efectuada.

Seleccionar “Anular” e introducir los datos solicitados por la aplicación (clave de la recarga, número de teléfono e importe) y pulsar “Enviar”.

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

El cupón Paysafecard no se puede anular o reimprimir. Si el resguardo no se imprime correctamente, se envía la incidencia al CAU para proceder a la regularización contable.

### **Pago por Internet (Paysafecard)**

Paysafecard es un medio de pago por Internet. Es un cupón prepago que permite realizar pagos en Internet sin necesidad de disponer de cuenta bancaria o tarjeta de débito o crédito, es similar al pago en efectivo.

No es una tarjeta. Es un código PIN de 16 dígitos (salen impresos en el justificante de la recarga). Es muy sencillo de utilizar, el cliente compra el cupón y obtiene un código PIN de 16 dígitos. Estos 16 dígitos son los que debe introducir para pagar en la tienda on-line, eligiendo previamente como medio de pago Paysafecard.

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

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

No existe límite para comprar recargas Paysafecard.

La recarga se realiza seleccionando el operador, el importe elegido y pulsando “Enviar” se obtiene el ticket de compra.

## 27.2 CORREOS TELECOM

En las oficinas de Correos se pueden contratar los servicios de fibra y móvil de Correos Telecom, la operadora de telecomunicaciones del Grupo Correos.

Se debe informar al cliente de las tarifas que comercializa Correos Telecom, en función las campañas comerciales vigentes en el momento de la solicitud y de los productos a contratar:

- Línea Móvil.
- Fibra + línea Móvil.
- Internet móvil de alta capacidad.

La contratación se realiza desde IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Telefonía>>Correos Telecom.



Para comenzar se debe imprimir y entregar al cliente el documento de protección de datos "Información Protección de Datos Contratos Fibra/Móvil", disponible en castellano y demás lenguas oficiales. Si el cliente solicita más información en materia de protección de datos, se imprime el contrato y se muestra la cláusula de protección de datos regulada en el mismo

**Contratación de Fibra:** si lo que quiere contratar el cliente es el servicio de Fibra se debe comprobar la cobertura disponible en su zona accediendo al formulario web de consulta de cobertura y cumplimentándolo con la dirección donde se desea contratar el servicio de Fibra.

- Si el servicio no dispone de cobertura en la dirección indicada, informar al cliente que en este momento no se puede contratar el servicio en esa dirección.
- Si se dispone de cobertura se puede continuar con la contratación.

Tanto si se continúa con la contratación de Fibra, como si el cliente desea contratar el producto Telefonía Móvil, se debe continuar descargando y cumplimentando el contrato, disponible en castellano y otras lenguas oficiales

En el contrato se recoge la información necesaria para contratar el servicio, se debe cumplimentar en el archivo PDF editable, nunca a mano y hay que informar el Codired de la oficina que realiza la contratación. Una vez cumplimentado se imprimen dos copias.

A continuación se entrega al cliente el contrato para que verifique que los datos informados son correctos y si está conforme lo firme, devolviendo uno de los ejemplares al empleado de la oficina.

Para finalizar el empleado accede a Gescan donde escanea la siguiente documentación:

- Original del DOI (Documento Oficial de Identidad) por ambas caras.
- Formulario Contrato, cumplimentado y firmado.

El contrato original firmado se envía en Paq Estándar con cargo al contrato de Correos Telecom.



## 28. TARJETA GIFT CARD

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



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

En el reverso de cada tarjeta vienen las instrucciones que el cliente necesita para realizar la compra de los productos o servicios a los que da derecho la tarjeta.

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

### **Recepción de tarjetas en oficina**

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

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

### **Acceso a plataforma GiftCard**

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

**Activar tarjeta:** Se selecciona la opción “Activar Tarjeta”, pulsando sobre el icono. Se escanea el código EAN de la tarjeta que aparece en el reverso. Si la tarjeta lo requiere se activará otro

campo solicitando el código de activación de la tarjeta, que se captura con el lector de códigos (también está en el reverso de la tarjeta). A continuación se presiona el botón “calcular precio”.

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

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



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

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

A continuación es necesario informar el “Nº de Anulación” del ticket de activación que se ha entregado al cliente y que este debe aportar. Se presiona en “anular activación” y aparece una pantalla indicando que la anulación de activación se ha realizado con éxito.



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

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

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

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

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

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

### **Incidencias**

Para realizar consultas hay que dirigirse al teléfono 900 264 454 o al correo electrónico [info@giftcardarea.com](mailto:info@giftcardarea.com).

## **29. CESIÓN DE ESPACIOS**

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

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



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

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

### **Cesión de Espacios en Oficinas**

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

Oficinas seleccionadas en ubicaciones en las que:

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

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

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

#### **Otros Servicios**

##### **Cartelería interior/ exterior**

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



##### **Vídeo sin sonido en las pantallas del gestor de turnos**

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



#### **Inteligencia de Negocio**

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

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

### **30. COMERCIALIZACIÓN DE PUBLICIDAD EN PANTALLAS**

Los clientes que contraten este servicio podrán publicitar su marca, productos y servicios en las pantallas situadas en oficinas de Correos.

Las oficinas de Correos reciben 90M de visitantes anuales y el tiempo medio de permanencia de los clientes en las oficinas de Correos es de 5 minutos, generando millones de impactos con su publicidad.

Opciones de contratación en función de:

- La **ubicación** en la oficina de Correos (se establecen dos tipos de pantallas):
  - De interior: ubicadas en la zona de vestíbulo de la oficina, lugar de máximo tránsito de público. El tiempo de emisión de estas pantallas será de 12 horas desde las 8:30 hasta las 20:30, todos los días de apertura de las oficinas.
  - Exteriores: ubicadas en los escaparates de cara a la calle en zonas de máxima afluencia de transeúntes. El tiempo de emisión es de 14 horas desde las 8:00 am hasta las 22:00, todos los días del año.
- Su **tamaño** (hay dos tipos de pantallas):
  - De 55" (pulgadas): 70x 120 cm, son verticales y el contenido, tanto las imágenes como los videos, debe tener unas dimensiones de 1080 x 1920 píxeles (ancho x alto).
  - De 3x2: 300x100 cm, son horizontales con una resolución de 1152x768 píxeles (ancho x alto), ubicadas en las oficinas principales de Correos con máxima afluencia de público en las principales ciudades.

Los espacios publicitarios a comercializar son de 10 segundos dentro de un ciclo de 2 minutos, teniendo disponible en cada pantalla espacio para 12 anuncios (12 de 10 segundos). Es posible contratar más repeticiones (hasta un máximo de 4 que sería equivalente a que el anuncio se repitiera cada 30 segundos en ciclos de 3 anuncios).

Las contrataciones se realizan por meses naturales. Transcurridos los primeros días de contratación del mes el cliente podrá contratar (siempre y cuando haya disponibilidad) para su emisión a partir del día 15 del mes en curso, en ningún caso se podrá contratar para la primera quincena del mes.

Todas las contrataciones finalizan los últimos días naturales del mes. En caso de que un cliente quiera contratar para el mes natural o a partir del día 15 del mes en curso, habiendo transcurrido ya días objeto de la contratación, podrá realizarse asumiendo el cliente los días perdidos y cumpliendo los requisitos de disponibilidad anteriores.

Los productos a contratar se paquetizan por:

- Tiempo de contratación (15 días o 1 mes).
- Ubicación de la pantalla (Interior o exterior).
- Tamaño de la pantalla (55" o 3x2).
- Numero de repeticiones 1 o 2 (básico o duplo).
- Nivel de ocupación de los monitores (alta demanda o estándar).



Es válido cualquier formato de video, los más habituales son: MP4, AVI, MKV, FLV, MOV, WMV, DIVX, siendo preferible en MP4 y de imagen JPG y PNG.

## Operativa de contratación

Antes de iniciar la contratación hay que comprobar la disponibilidad consultando el fichero actualizado publicado en Conecta, donde se detallan los periodos y nº de Slots (espacios) contratados. Sabiendo que el número total de Slots por pantalla es de 12, el empleado conoce el número de Slots disponibles.

Si el servicio o el nº de repeticiones solicitado **no están disponibles** en el periodo indicado por el cliente informarle de los periodos disponibles y si no está interesado no es posible prestar el servicio.

Si el servicio o el nº de repeticiones solicitado **están disponibles** en el periodo indicado por el cliente o acepta los disponibles si los que solicita no lo están, se continúa con la tramitación entregando al cliente el formulario de contratación del servicio, por duplicado, donde se detallan las características y el uso que Correos dará a sus datos personales, que debe ser cumplimentado y firmado por el cliente, dando su consentimiento al uso de sus datos a Correos.

Un ejemplar del contrato se archivará en el mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio contratado, el otro es para el cliente. El formulario del contrato se encuentra disponible en Conecta y en el Portal de Proceso de Oficina.

Se debe verificar la identidad del solicitante con el original de su documento de identidad (DNI o NIE), así como la documentación aportada para acreditar la representación, en caso de una empresa:

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

Acreditada la identidad, y la representación en su caso, se devuelve la documentación al cliente no archivándose ninguna copia de esta documentación en la oficina.

El contrato no quedará formalizado hasta que el cliente aporte la creatividad y Soporte de Negocio confirme a la Gerencia de Productos y Servicios del área territorial, que el formato de la creatividad cumple las características requeridas y la oficina cobre en IRIS el importe del servicio, emitiendo el tique correspondiente.

Para la contratación del servicio, la oficina debe rellenar una plantilla (disponible en Conecta y el Portal de Procesos) con los siguientes datos:

- Codired de la oficina que realiza el contrato.

- Nombre o razón social y CIF/DNI del anunciante.
- Email y teléfono de contacto del anunciante.
- Fecha de inicio y fin de la campaña (por mes completo).
- Nº de pantallas interiores/exteriores a contratar y Nº de Slots.

El director de la oficina envía por email una solicitud de reserva que certificará si la creatividad es válida, correcta y cumple los estándares.

En caso detectarse alguna incidencia técnica en el formato de la creatividad que impida la carga de contenido en la aplicación o en caso en que el contenido de la creatividad no se considere adecuado para su exhibición en las oficinas, Soporte de Negocio lo comunicará por correo electrónico a la Gerencia y esta a la Oficina para su resolución con el cliente.

La oficina dispone de un plazo de tres días hábiles para resolver la incidencia. Si no se resuelve la incidencia la Oficina se debe informar al cliente que la contratación no se puede realizar.

Si todo es correcto o se han resuelto las incidencias, la oficina cobra en IRIS por el servicio a través de Admisión>>Venta de productos, seleccionando el producto.

Es posible aplicar promociones al cobrar el servicio en IRIS, siempre inferior al 40% y según las campañas en vigor en el momento de la contratación:

- Por slot y repeticiones.
- Por contratación de varios meses.
- Por número de pantallas contratadas.
- Descuento adicional por Renovación. Para clientes que renuevan la campaña contratada con anterioridad.
- Descuento adicional por venta cruzada. Clientes que tienen otros contratos con Correos además del de pantallas.

Existe una limitación de la acumulación de descuentos hasta el 40%, para descuentos superiores se tiene que solicitar autorización a la Subdirección de Desarrollo Comercial, de la Dirección de Productos y Servicios.

El cliente puede abonar el servicio por cualquier medio de pago de los admitidos por Correos.

Una vez finalizado el periodo contratado la publicidad del cliente deja de mostrarse en la pantalla sin tener que realizar la oficina ninguna acción. En caso que el cliente desee ampliar el periodo de contratación deberá realizar de nuevo el proceso de contratación.

### **Estándares éticos y gráficos de los anuncios de terceros que se publicitan en las pantallas de las oficinas de Correos.**

El anunciante declara que la información y las creatividades cumplen los siguientes requisitos:

- Es verdadera, precisa, completa, válida y no engañosa y de existir algún cambio respecto a la citada información, el anunciante lo notificará inmediatamente a Correos.
- No infringe los derechos o intereses de ningún tercero.

Las publicaciones proyectadas en las pantallas son propiedad del anunciante o está autorizado para transmitirlos, no vulneran derecho alguno de terceros, y que cumplen la totalidad de los estándares, normas y reglamentos aplicables a sus productos o servicios.

Prohibiciones de emisión de:

- Cualquier forma de publicidad o comunicación comercial de alimentos y bebidas con alto contenido en sodio, azúcares, edulcorantes, grasas y ácidos grasos saturados establecidos por la OMS.
- La aparición de madres o padres, educadores, docentes, profesionales de programas infantiles, deportistas, artistas, influencers, personas o personajes de relevancia, notoriedad pública o proximidad con el público infantil.
- Promociones como premios, regalos, concursos, sorteos o patrocinios, orientadas a apoyar la publicidad de alimentos y bebidas poco saludables.

Correos podrá realizar evaluaciones relativas a la legalidad de los productos publicados en las pantallas, pudiendo desarrollar ocasionalmente pruebas para determinar la autenticidad de los documentos suministrados por el anunciante y la calidad y autenticidad de sus productos o servicios, y las consecuencias de la falsedad en dicha información.

Correos podrá eliminar cualquier contenido publicado en sus pantallas que pueda infringir cualquier norma exigible. Y en concreto información que:

- Considere maliciosa, engañosa, imprecisa o fraudulenta.
- Considere que supone una infracción o podría suponer una infracción de los derechos o intereses de terceros.
- Crea que incumple alguna norma legal, o que considere difamación, obscena, sexualmente explícita, dañina para los menores o no vinculada a la actividad comercial; bebidas alcohólicas de cualquier graduación, tabaco, apuestas, religión política y esoterismo. Y todo lo que desde un punto de vista de marca pueda dañar la reputación de Correos.

Desde el punto de vista de Marca, se hace necesario añadir que todas las que no pueden aparecer (además de todos los elementos de la Identidad visual de la Marca Correos), ningún nombre de ninguno de los servicios o productos de Correos, ni de la competencia de la compañía, ni de las filiales de Correos (a excepción de cuando los clientes sean las propias filiales del Grupo).

Tampoco se podrán utilizar la combinación de colores azul con amarillo que pueda recordar a la identidad visual de Correos. Tampoco la tipografía cartero, ni la utilización del logotipo de Correos ni de ninguna de las empresas del grupo Correos. Tampoco se podrá hacer mención a Correos en los copies ni aparecer imágenes de cualquier elemento distintivo de Correos (oficinas, carteros, flota de vehículos buzones, etc.).

Se sugiere el uso de bilingüismos en aquellas zonas donde correspondan (castellano-gallego, castellano-euskera, castellano-catalán y castellano-valenciano). En la misma pieza publicitaria podrán convivir ambos idiomas, teniendo el mismo peso en la creatividad. Previa a la emisión de anuncios con bilingüismo se sugiere revisar que la traducción del citado anuncio es verdadera, válida y completa.



### 31. CORREOS MARKET VENTA EN OFICINA

En este apartado se detalla el proceso de venta en la Oficina de Correos de los productos que se muestran en la web de Correos Market.

Para realizar una venta de Correos Market desde Oficina, acceder a la web de Correos Market por la pantalla de inicio de IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Admisiones terceros>>CORREOS MARKET y validar de nuevo el usuario.

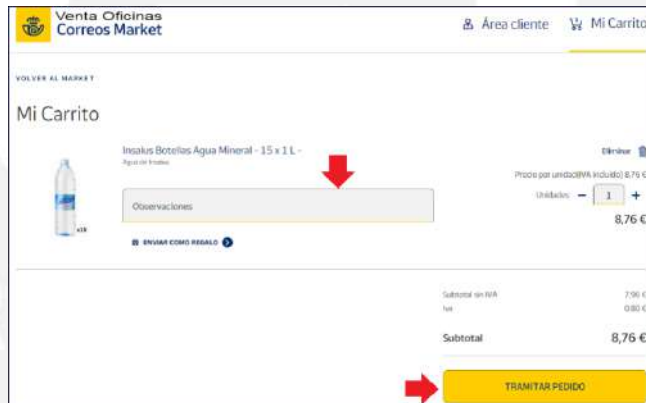


Encontrar el producto que desea el cliente, situar el puntero del ratón sobre él y pulsar “IR AL PRODUCTO”. **IR AL PRODUCTO** A continuación pulsar sobre “AÑADIR AL CARRITO”.

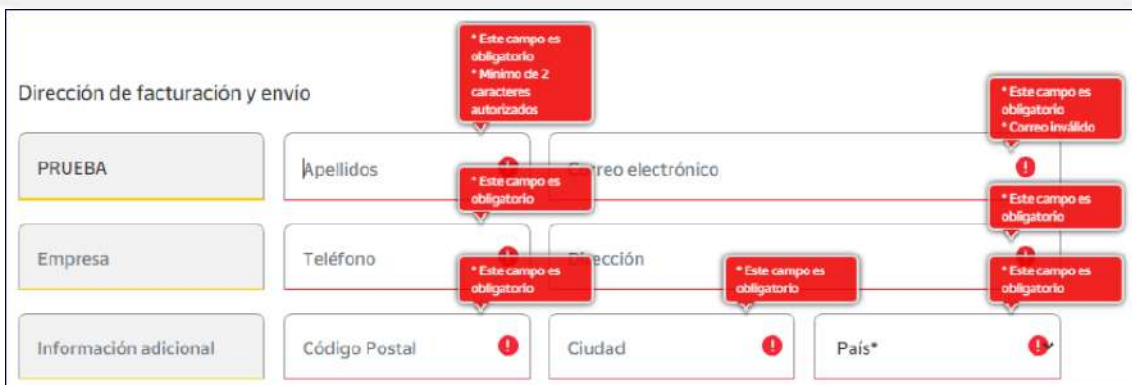


En caso que el cliente quiera añadir alguna indicación en el envío cumplimentar el campo “Observaciones”. Después seleccionar el número de unidades del producto y pulsar sobre “TRAMITAR PEDIDO”.

Cumplimentar el formulario con los datos del cliente y su Dirección de facturación y envío y después pulsar sobre “CONTINUAR”.



Los campos obligatorios se muestran con un aviso en color rojo. El nº teléfono tiene que ser un móvil.



Seleccionar la forma de envío:

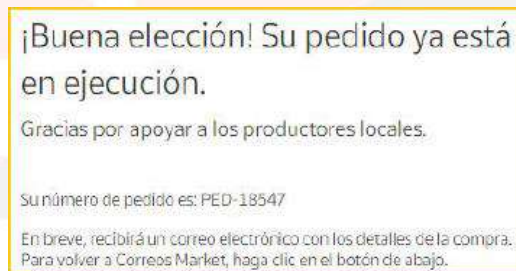
- A tu domicilio (Envío responsable o Envío urgente).
- Recogida (Recoger en oficina o Citypaq).

Pulsar sobre “Imprimir PDF”, y se abre una nueva ventana, imprimir el documento para generar dos copias a doble cara, y tras comprobar la impresión cerrar solo esta nueva ventana del navegador.

Entregar los documentos al cliente, y cuando

devuelva un ejemplar firmado, habiendo marcado las casillas de consentimiento de cesión de datos de carácter personal, pulsar “CONFIRMAR PEDIDO Y PAGO”.

El siguiente mensaje se muestra unos segundos, y a continuación la última pantalla para confirmar la operación.



Minimizar la pantalla, regresar a IRIS para realizar el cobro de la bolsa y entregar el justificante de pago.

Una vez cobrada la bolsa regresar a Correos Market y pulsa sobre “Confirmación” para finalizar la operación.

No cierres esta pantalla, haz el cobro en IRIS y vuelve a confirmar / cancelar

**Ventas oficina 2872594**

Número de pedido	Nombre	Apellidos	Correo electrónico	Código postal	Ciudad	Total pedido	Estado	
PED-18547	PRUEBA	PRUEBA	PRUEBA@CORREOS.COM	28042	MADRID	99.90	Pendiente de pago	09:29

Confirmation button (highlighted with a yellow arrow) and Cancel button.

En la Oficina se archiva la documentación original hasta nuevo aviso.

Todos los documentos se enviarán por email a validaciones@correos.com.

### Anular operación

Esta operación no se puede cancelar en IRIS, la anulación se realiza en la web de Correos Market y solo durante la hora siguiente a su confirmación, transcurrido este plazo, si el cliente solicita la devolución del producto en la oficina, ésta ha de enviar un mail a

market@correos.com, solicitando la anulación del pedido y Correos Market informará a la oficina si lo ha podido cancelar, y si lo ha hecho le indicará que devuelva el importe por el mismo medio de pago que se realizó la compra, sirviendo el mail como evidencia para solicitar la regularización de la caja.

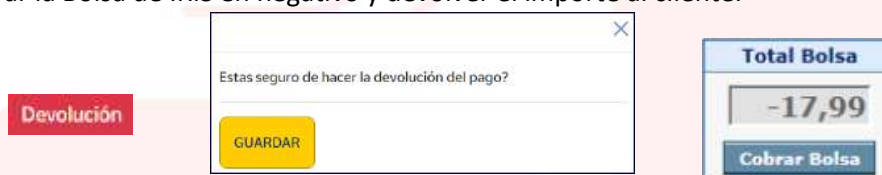
- Operación sin confirmar: Pulsar sobre “Cancelar”, aceptar el aviso pulsando en “GUARDAR” y regresa a IRIS.

Cobrar la Bolsa de IRIS por un importe de cero euros, con la operación cancelada.



- Operación confirmada (durante una hora desde la confirmación): Pulsar sobre “Devolución”, aceptar el aviso pulsando en “GUARDAR” y regresar a IRIS.

Cobrar la Bolsa de IRIS en negativo y devolver el importe al cliente.



### Vender un producto para Canarias, Ceuta y Melilla

Seleccionar en el menú de la derecha de la pantalla “Canarias, Ceuta y Melilla”.



También se puede acceder a los productos que se pueden adquirir en estos territorios pulsando en el menú de categorías sobre “Para Canarias, Ceuta y Melilla”.



En función del valor del producto, y que el domicilio del comprador y vendedor se encuentren en distinta zona tarifaria, se mostrará en siguiente mensaje. Informar al cliente antes de confirmar la operación.

Correos actúa en nombre y por

**Atención.**  
El productos solicitado requiere tramitación aduanera.  
El precio del pedido podría incrementarse al retirarlo de aduana.  
Este coste, si lo hubiera, deberá abonarlo en el momento de la entrega del pedido.

cuenta de los vendedores oferentes. El vendedor es el responsable de emitir la factura correspondiente a las compras realizadas, a solicitud del Cliente.

El cliente podrá solicitar factura a Correos, además de directamente al Vendedor, realizándolo a través de market@correos.com donde Correos tramitará dicha solicitud ante el Vendedor a los efectos de procurar la emisión de dicha factura por el Vendedor.

### 31.1 CORREOS MARKET-CORREOS CULTURA (ABONOTEATRO)

Correos Cultura es un abono digital de la plataforma de ocio Abonoteatro que permite asistir con tarifa plana a más de 70 espectáculos al año en Madrid y a más de 100 salas de cine a nivel nacional, de lunes a jueves. Se trata de una iniciativa para facilitar el acceso a eventos culturales.



También ofrece la posibilidad de asistir a otro tipo de eventos culturales como conciertos, museos, exposiciones y otras acciones especiales.

Pago único anual de 49,90 € + 3,5 € de gastos de gestión por cada entrada.

Correos Cultura está la venta en la red de oficinas de Correos y en Correos Market.

Para adquirirlo, el usuario deberá seleccionar el producto Correos Cultura y comprarlo igual que cualquier otro producto de los que están a la venta en Correos Market o solicitar la adquisición en cualquier oficina de Correos. De forma inmediata se generará el envío de un email facilitando un código para activar el abono en la web CorreosCultura.es y con indicaciones de cómo llevar a cabo el canjeo del abono:

- Vía email se recibe el nº de abonado, que es personal e intransferible.
- Hay que registrarse en la web [www.abonoteatro.com](http://www.abonoteatro.com), este proceso solo se tendrá que hacer una vez. Los 365 días de validez comenzarán en el momento del registro.
- Para sacar entradas hay que iniciar sesión en la web.
- Es posible llevar un acompañante por 5€, más los gastos de gestión.
- En el apartado “Mi Cuenta” de la web se encuentra la tarjeta digital personalizada, que se deberá presentar junto con el DNI en la taquilla o en la entrada de los recintos.

#### Venta en Oficina

La venta se realiza como cualquier producto de Correos Market, con la diferencia de que, finalizada la venta, el cliente recibe por correo electrónico su número de abonado, en vez de hacerlo en su domicilio.

Acceder a la web de Correos Market por la pantalla de inicio de IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Admisiones terceros>>Correos Market, hay que validar de nuevo el usuario.

En el buscador de productos escribir “Abonoteatro” o “Correos Cultura” para localizar el producto. También se puede encontrar en la pestaña >>Hogar>>Ocio. Una vez localizado el producto pulsar “Añadir al carrito”.

A continuación cumplimenta los datos del cliente para emitir la factura y pulsar “Continuar”.

Imprimir el documento PDF con las condiciones del servicio, entregárselo al cliente, y cuando devuelva un ejemplar firmado, habiendo marcado las casillas de consentimiento de cesión de datos de carácter personal, pulsar “Confirmar pedido y pago”.

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

El cliente recibe un correo electrónico con la confirmación del pedido, y otro con el número de abono que deberá activar en la web [www.abonoteatro.com](http://www.abonoteatro.com).

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

Procedimiento de devolución según el tiempo transcurrido desde la confirmación de la venta	
-1 hora	Acceder a la web de Correos Market, localizar la operación y pulsar "Devolución", el importe sube a la bolsa de IRIS en negativo, cobrar la bolsa y entregar el importe y el tique al cliente.
+ 1 hora	El responsable de la oficina escribe un correo a <a href="mailto:market@correos.com">market@correos.com</a> , indicando en el asunto "Devolución Abonoteatro" adjuntando escaneada la plantilla de cancelación de pedido publicada en Conecta, para después proceder a su destrucción segura. Correos Market verifica que no se ha utilizado el abono e informa por email al cliente, con copia a la oficina, del resultado de la devolución. Si procede se devuelve el importe pagado por giro inmediato, si se abonó en efectivo, o por abono en la tarjeta, si se utilizó este medio.

### 32. ACUERDO POSTLIBRIS

*\*Este punto se complementa con la información Postlibris recogida en el ANEXO 1 CGT (pág 72 y 73).*

Los remitentes de libros acogidos al acuerdo Postlibris deberán presentar la tarjeta Más Cerca en el momento de depósito de los envíos, en este caso se admiten en oficina, no en CAM ni a través del servicio de recogida a domicilio.

Sus depósitos deberán ser de ámbito nacional e irán franqueados con sellos, estampillas o a máquina. En IRIS se recoge el NIF/CIF de estos clientes en el momento de la admisión. El CIF que figure en la documentación de la empresa deberá ser el mismo que el del titular de la Tarjeta Mas Cerca.

Determinados remitentes mostraran la tarjeta Más Cerca y, al grabar el código, IRIS informará de si se trata de un cliente Postlibris. Si así fuera, se pueden admitir libros con tarjeta a través de esta línea económica.

En caso de devolución al remitente o de reexpedición del paquete, el envío devengará nuevamente el precio que le corresponda al paquete según tramo de peso, sin incluir el de los otros servicios adicionales con los que pudiera circular el envío.

Atributos del servicio:

- Puede ir como certificado. Para ello debe circular como Paq Estándar oficina elegida (PS)
- No incluye la entrega domiciliaria.
- Ámbito únicamente nacional.
- Valores añadidos: permite reembolso, seguro, aviso de recibo o PEE.
- No se necesita contrato para la utilización de este servicio, únicamente se requiere ser titular de la tarjeta Más Cerca y estar acreditado como cliente Postlibris.

## Servicios Financieros

Los servicios financieros de Correos incluyen los productos que permiten el envío y la recepción de dinero a través de la red de Correos, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, incluimos también productos relacionados, como tarjetas de crédito, tarjetas regalo, tarjetas de fidelización o programas de puntos que suponen descuentos y/o regalos y acuerdos con entidades bancarias.

Desde enero de 2018 se puso en marcha el **Servicio de Envío de Dinero (SEDI)**.

La normativa de entrega de giros en relación con la ley 10/2010 de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales exige, a efectos de la actividad de Correos, la identificación de los destinatarios y las personas que intervengan en las operaciones. En las operaciones de envío de dinero por tanto, deberá procederse a la identificación y comprobación de la identidad de los intervinientes en todo caso.

Para dar cumplimiento a esa Ley, se deben recoger los datos identificativos del destinatario (NIF, CIF, Pasaporte, Tarjeta de Residencia) y, además, los mismos datos cuando el receptor no es el propio destinatario.

Un caso especial es el pago de giros dirigidos a presos; en estos casos la Subdirección General de Servicios Penitenciarios establecerá los criterios y la normativa a seguir para su pago.

Siempre deberá identificarse tanto al destinatario como al receptor. Cuando no exista la posibilidad de identificación, bien por negativa o bien por carencia del documento, se avisará y se pasará a lista.

### 33. GIRO NACIONAL

Es un servicio que permite ordenar un pago a cualquier persona o entidad (personas físicas o jurídicas) dentro del territorio nacional, con entrega domiciliaria o en oficina y garantía de la cantidad girada.

La Ley 43/2010 (Ley Postal), en su disposición final tercera, califica el servicio del giro postal como un servicio complementario a los servicios postales, por lo que el giro no formaría parte del Servicio Postal Universal; sin embargo, en la guía de tarifas podemos comprobar que este servicio no paga IVA, que es una característica propia de los productos que forman parte del SPU. La misma disposición final tercera, establece que este servicio tiene la consideración de servicio financiero de interés económico general; por lo que implícitamente Correos lo considera incluido en dicho Servicio Postal Universal.



El giro puede enviarse por personas físicas o jurídicas, a través de la red postal pública, puede ir dirigido a personas físicas o jurídicas; puede cobrarse por el destinatario o por persona autorizada por escrito. Todos los giros nacionales se envían a través de procesos electrónicos.

Gracias al control y confidencialidad del proceso, el giro es un servicio totalmente personalizado.

Si el remitente o destinatario tuviese menos de 18 años, únicamente podrá enviar o recibir un giro si tiene más de 14 años y actuando necesariamente representado por sus padres, tutores o representantes legales.

### Ámbito

Nacional (España y Andorra).

### Tipos:

- **Ordinario:** a domicilio, lista o apartados.
- **Inmediato:** disponibilidad instantánea en Oficinas de Correos.
- **Orden de ingreso en cuenta (OIC):** ingreso en la cuenta bancaria del destinatario.
- **A prisiones:** ingreso previa autorización en la cuenta de prisiones.
- **Oficiales (internos Correos):** ordinario y urgente.
- **Correos Pay (T€nvio):** ingreso en cuenta bancaria, T€nvio Premium (para organismos públicos), T€nvio Básico (para empresas).

### Plazos de entrega

- **Ordinario:** Entre 3 y 5 días hábiles.
- **Inmediato:** Disponibilidad inmediata, de 5 a 15 minutos, en cualquier oficina de Correos. Se entrega con localizador (un código único alfanumérico, generado por la aplicación SEDI en el momento de la admisión, compuesto de 7 caracteres). Dicho localizador queda registrado en la copia para el cliente del formulario de admisión.
- **De abono en cuenta corriente (OIC), Correos Pay (T€nvio) y a prisiones:** 3 días.

### Formas de abono

- **En metálico:** giro ordinario, inmediato y oficiales.
- **En cuenta:** giro O.I.C., a prisiones y Correos Pay (T€nvio).

### Límites

- **Cantidad mínima girada:** 0,01 €.
- **Cantidad máxima girada:**
  - 499,99 € para pago en metálico en el domicilio del destinatario y Apartado.
  - 999,99 € para pago en metálico giro inmediato, límite de pago en oficinas.
  - 2.499,99 € para los giros a abonar en cuenta.

### Servicios adicionales de giro ordinario

- Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.

- SMS a destinatario y/o remitente (para giro inmediato), para informar del localizador y la disposición y pago del giro, abona cantidad fija por cada tipo de SMS elegido.
- Certificación de imposición y entrega.
- Reexpediciones, Modificación de datos, Devoluciones, etc. Para estos casos, el remitente debe presentar el resguardo de imposición y siempre que el giro no haya sido abonado al destinatario puede pedir mediante un Telegrama de Servicio Interior Tasado (ST) que dicho giro sea reexpedido, que sean modificados los datos o que sea devuelto, etc. El empleado debe comprobar, en el localizador de envíos o en SGIE, la Unidad en la que se encuentra el giro y dirigir el ST al Director de dicha Unidad. Debe informarse al cliente que estas modificaciones dan lugar a la confección de un nuevo giro por lo que los gastos que ello conlleva se descontarán del importe girado.

### **Operativa de prestación**

Los giros a domicilio se asignan en SEDI a la Unidad de Reparto (giros ordinarios a domicilio).

Los giros a pagar en domicilio cuyo importe individual sea inferior a 500 € se abonarán siempre en metálico.

Giro en Oficina Inmediato: se abona en metálico, con independencia de su cantidad.

Abono en Cuenta: es aquel giro abonado en la cuenta corriente que ha manifestado el cliente en el momento de la admisión.

### **Proceso de prestación**

- La admisión se realiza en oficina. El empleado registra en el ordenador los datos que le proporciona el cliente sobre el destinatario del giro, el remitente, el importe a girar y los posibles valores añadidos. Esos datos se imprimen en el nuevo impreso de admisión (que sustituye al antiguo GI02).
- La entrega se realiza bajo firma al destinatario o a persona autorizada por escrito. Los datos que se deben recoger en dicha libranza son firma del receptor, DOI del receptor, fecha de pago, y firma y NIP del empleado de Correos.
- Si en el momento de la firma, el destinatario no puede o no sabe firmar, lo hará en su lugar un testigo debidamente identificado (en ningún caso actuará como testigo el empleado de Correos).
- En caso de Giro inmediato, el destinatario deberá, comunicar al empleado de la oficina, el código localizador, además de identificarse. Este tipo de giro se pagará siempre en oficina y en metálico.
- La devolución devengará las tasas establecidas, a excepción del giro con pago inmediato que podrá ser cobrado por el remitente, si solicita la devolución antes de la fecha límite de permanencia en destino.
- El plazo de pago de los giros en destino termina el día 25 del mes siguiente al de su imposición o el posterior hábil, si aquel fuere festivo.
- El plazo de reclamación:
  - Mínimo: 10 días para los giros ordinarios, dirigidos a Apartados, inmediato, OIC.



- Máximo: Una vez agotados los plazos en Lista de destino y origen permanecen 2 años desde la fecha de la imposición en los Servicios Financieros Postales. Una vez transcurrido este plazo, Correos los mantiene 2 años más.
- Cancelaciones: El remitente de un giro podrá pedir en cualquier momento la devolución de un giro no pagado. Una vez que el sistema ha comprobado que el giro no está pagado en destino, la solicitud se registra en la aplicación de SGIE a través de la opción “Pago en oficina” seleccionando remitente.
- A los giros sobrantes y caducados no se le descuentan tasas. El sistema genera un nuevo giro cuyo código de barras pasa de empezar por ED a DV guardando el mismo número.

### **Particularidades del giro nacional**

Los diferentes tipos de giros se agrupan dependiendo del origen, por una parte están los que proceden de reembolsos y por otra los demás.

En los siguientes giros hay normas específicas:

- Giro Ordinario, el destinatario tiene que estar previamente registrado en la BBDD PBC de Correos.
- Giros dirigidos a Apartados: Se debe seleccionar como tipo de giro “oficina” y como opción de entrega “A apartado”, poner el código portal de oficina de destino y el número de apartado. La aplicación dirige el giro a la oficina concreta donde se encuentra ese apartado.
- Giro Inmediato: siempre se abona en oficina. En el momento de la admisión el sistema, aparte de número de giro, asigna un código o localizador, que aparece impreso en el resguardo junto al código de barras. El remitente comunica al destinatario dicho código, ya que es imprescindible para poder ser cobrado.
- Giros dirigidos a ayuntamientos y a jefaturas provinciales de tráfico: se debe recoger número de expediente o sanción y fecha del mismo en el espacio reservado para texto. Advirtiéndole al remitente que podrá ser rehusado si se omiten dichos datos.
- Giros dirigidos a jefaturas provinciales de tráfico para renovación de permiso de conducir: en el texto debe constar “renovación de permiso de conducción” y número de permiso.

### **Canales de comercialización**

Red de oficinas.

### **Formas de pago**

En metálico en oficina, T€nvio Premium admite tarjeta de crédito/débito.

### **Tarifas**

La tarifa del giro consta de dos partes:

- Una cantidad fija dependiendo del tipo de giro elegido por el cliente.
  - A abonar en cuenta (OIC) 3,05€

- A abonar en oficina de Correos (inmediato) 4€
- A abonar en el domicilio del destinatario (incluye entrega en apartado) 12,10€
- Un porcentaje del 2% sobre el valor girado.

### **Garantías**

Correos garantiza el total de la cantidad girada.

### **34. GIRO INTERNACIONAL**

Es un producto que permite ordenar pagos a personas o entidades en las localidades de los países con los que Correos tiene establecidos acuerdos, garantizando la cantidad girada y atendiendo a las restricciones que cada país tenga vigentes respecto a los tipos y formas de abono.



### **Ámbito**

#### **Internacional**

Giro UPU (Unión Postal Universal) internacional urgente **IFS** (International Financial System).

- Grupo 1: Portugal.
- Grupo 2: Argentina, Colombia, Ecuador, Marruecos, Paraguay, Perú y Rep. Dominicana.
- Grupo 3: Chile y Uruguay.
- Grupo 4: Cuba.
- Grupo 5: Moldavia.

#### **Servicios Adicionales**

Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.

#### **Limites**

Mínimo 0.01 euros. El importe nominal máximo por orden de pago (giro) está en función del país de destino. Además, el importe máximo a girar por persona y día no podrá superar los 999,99 € o su contravalor en moneda extranjera.

#### **Plazos de entrega**

En 15 minutos desde la admisión, considerando las diferencias horarias.

#### **Operativa de prestación**

**Giro IFS (Giro Postal internacional Urgente):** Es un servicio conocido como "Giro Postal Internacional Urgente" basado en la aplicación International Financial System, diseñado por el

Centro de Tecnología Postal de UPU, con objetivo de crear una red fiable y segura para la transferencia de dinero por medios electrónicos entre los operadores postales designados.

- El dinero es depositado en efectivo en la moneda del país emisor por el remitente, para el pago al beneficiario designado en el país de destino. Los fondos son pagados en efectivo al beneficiario, debidamente identificado en la oficina del país de destino, en la moneda designada para el pago del país de destino o mediante abono en cuenta (según país).
- El remitente recibe un código de seguridad (un código alfanumérico de entre seis y diez caracteres, a ser posible una mezcla de letras y números). Este código será generado por la propia aplicación local del Operador emisor. El código es enviado de un lado al otro vía la red de IFS. El remitente debe informar al beneficiario, de la cantidad y el código secreto, ya que estos datos pueden ser requeridos para efectuar el pago. Este código se imprime en el resguardo del giro en el momento de la admisión, siendo conocido únicamente por el remitente
- El giro está a disposición del beneficiario en minutos, dependiendo de los horarios de operación de la oficina de pago. Se establece que, para el cumplimiento del objetivo global de puesta a disposición de cliente, cualquier envío debe estar disponible en un plazo máximo de 15 minutos.
- El periodo de validez de este giro es de dos años. Sin embargo la aplicación bloquea el pago de cualquier giro que no se haya cobrado en 30 días naturales, contados desde la fecha de emisión. Una vez transcurrido ese plazo, la orden de pago es devuelta a origen y solo estará disponible para el cobro por el remitente.
- El remitente de un giro podrá pedir en cualquier momento la devolución de un giro no pagado.

### **Proceso de prestación**

Los giros internacionales se entregan siempre en oficina, por motivos de prevención del blanqueo de capitales.

En los giros IFS es el remitente del envío el que debe comunicar al destinatario la existencia del giro, el número secreto o localizador del mismo y la cantidad a recibir.

### **Tarifas**

Se aplicará cantidad fija y un % sobre la cantidad girada que varía según países de destino, excepto el Grupo 2 que cuenta con tarifa plana.

### **Forma y medios de pago del servicio**

En metálico. En ventanilla por el remitente.

### **Garantías**

Correos garantiza el total de la cantidad girada.

### Devoluciones de giro

Las devoluciones se realizan mediante un giro ordinario, descontándose de la cantidad abonada los gastos asociados al giro ordinario de devolución.

### **35. WESTERN UNION (Transferencia de dinero en minutos)**

Correos tiene un acuerdo con Western Union para la **transferencia por vía electrónica de dinero en minutos (Will Call)** entre sus oficinas y los países que prestan este servicio. Las transferencias se realizarán entre personas físicas. La edad mínima para poder realizar envíos a través de Western Union es de 18 años. No se admiten autorizaciones, por lo que el cliente debe estar en la oficina en el momento de la imposición (enviar) y del cobro (recibir).



#### Ámbito

Internacional.

#### Límites

Cantidad mínima por envío: 0,01 €. Cantidad máxima por envío: En España 3.000 € por persona y día o trimestre natural (tanto por remitente como por beneficiario). El límite en el país de destino puede variar.

#### Servicios adicionales

Varían según el país de destino, España no admite. Pueden incluir:

- Opciones de entrega: en domicilio o mediante notificación telefónica.
- Mensajes (hasta 10 palabras cantidad fija + cantidad por palabra adicional para más de 10).
- Notificación de aviso de llegada de la transferencia.
- Pregunta de verificación (países que la admitan). El remitente facilita una pregunta y una respuesta de cuatro palabras a la que el beneficiario deberá responder. España no admite pregunta de verificación para envíos entregados en nuestro país.
- Cambio de moneda.

#### Operativa de prestación

Permite enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas que Western Union tiene en más de 200 países.

Desde Correos se puede enviar a los países con acuerdo para cobrarlo en cualquier oficina del país destino, no es válido enviar entre oficinas de Correos nacionales ni a locutorios autorizados nacionales. Si se podrán cobrar en Correos de locutorios y establecimientos (que no sean Correos) nacionales que presten el servicio.

El cliente comunica los datos de manera oral al empleado de Correos. Los datos los introduce el empleado en la aplicación informática específica para este servicio, WUPOS-KYC transcribiendo lo que le dice el cliente de palabra.

El dinero está disponible minutos después, a partir de las 24 horas siguientes o hasta 3 días siguientes de su admisión en ventanilla dependiendo de la modalidad (Will Call, Next Day o Direct To Bank) y se mantiene en el sistema para su pago durante aproximadamente 90 días naturales. A partir de este momento, si el cliente quiere recuperar su dinero o, por otro lado, mantener su pago en el país de destino, la transacción debe ser reactivada (renovada) por los Servicios Centrales de WU previo contacto con el Call Center de los Servicios Centrales de Correos, para que la transferencia sea reactivada o devuelta a origen por el monto principal, para su posterior pago en el sistema.

El remitente debe comunicar al beneficiario que ha realizado la transferencia y debe informarle de los datos necesarios para cobrarla. El beneficiario puede cobrar la transferencia en las oficinas de cualquier agente Western Union. Para ello deberá aportar los siguientes datos:

- Identificación válida (Correos escaneará la documentación aportada).
- Nombre y apellidos del remitente. (Si el nombre es compuesto, los dos o más nombres).
- Importe que espera recibir +/- un 10 %.
- Ciudad y país de origen (si procede de USA o CANADA, la ciudad y el estado).
- Numero de control de la Transferencia, MTCN (Money Transfer Control Number).

El MTCN es un número identificativo del pago de dinero compuesto por diez dígitos. Es imprescindible que lo aporte el cliente. Si el cliente no aporta dicho número no se puede realizar la búsqueda de la transacción.

El pago se efectúa solo cuando el destinatario presenta la identificación correcta y conoce los datos de la transferencia.

Si la información no coincide, se informará al beneficiario que confirme los detalles de la transacción con el remitente, pues hay discrepancias de datos.

Cabe señalar que los clientes de Western Union pueden solicitar y disponer de la tarjeta My WU®. Es una tarjeta de fidelización que facilita la operativa en ventanilla, pues al introducir el número de la tarjeta se copian automáticamente los datos del cliente, lo que evita errores. Esta tarjeta permite al cliente recibir información sobre posibles promociones y acumular puntos con cada envío de dinero. Esos puntos pueden canjearse después por descuentos en futuras transferencias de dinero.

En la tarjeta My WU® no se pueden hacer modificaciones en los campos DATOS DEL REMITENTE. Solo el titular de la tarjeta puede comunicar al Centro de Atención al Cliente dichos cambios para que sean definitivos.

### **Tarifas**

En relación al importe transferido. Comisión por tramos de importe.

### **Forma de pago**

En ventanilla por el remitente en metálico.

### **Forma de abono**

El pago se efectúa cuando el beneficiario presenta la documentación correcta y conoce el número de transferencia (MTCN). Se paga en metálico al destinatario (no se permite el pago a personas autorizadas).

### **Garantías**

Por demora posibilidad de solicitar que se devuelvan las comisiones cobradas.

### **Modalidades**

#### **WILL CALL (transferencia de dinero en minutos)**

#### **DIRECT TO BANK (Envío de dinero por transferencia a una cuenta bancaria)**

- Enviar fondos directamente a la cuenta bancaria cualificada del beneficiario.
- El dinero es depositado en la cuenta bancaria del receptor entre unos minutos y 3 días.
- El Remitente deberá suministrar los siguientes detalles:
  - Nombre del receptor, según aparece como titular de la cuenta bancaria.
  - Número de cuenta del receptor.
  - Detalles adicionales, pueden variar dependiendo del banco y del país de pago.
  - El nombre del banco del receptor.
- El Remitente recibirá una notificación por SMS informando del éxito de la transacción.
- El Beneficiario puede contactar con su banco o comprobar sus extractos para verificar el depósito.
- Este servicio no permite su uso con cuentas de España.

#### **WESTERN UNION AIR (Envíos a través de dispositivo móvil)**

Envío de dinero mediante una transacción iniciada desde un dispositivo móvil.

La operativa en la Oficina se simplifica, puesto que con tres sencillos pasos, el cliente introduce los datos en la APP que se vuelcan automáticamente en el sistema WU.

- Se inserta el nº de teléfono y aparecen en pantalla los datos del remitente y la transferencia que se deben verificar y confirmar.
- Se cobra el importe al cliente que debe confirmar y firmar las condiciones del servicio.

## NEXT DAY (Transferencia de dinero al día siguiente)

Garantía de disponibilidad en el país destino de 24 horas. Solo admite algunos países.

### Proceso en oficina

La operativa para envíos de dinero a través de Western Union se hace con la aplicación WUPOS. El acceso a WUPOS se hace a través de IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Dinero>>Western Union o a través del enlace

<https://wupos.westernunion.com>. A continuación se informa el ID de Usuario y Contraseña.

En la pantalla de identificación se ofrece la posibilidad de acceder al sistema WU a través del botón “Ingresar” para operaciones de envío y pago o del botón “Ingresar a la capacitación” para realizar pruebas o entrenamiento en el manejo de la aplicación.

Al dar de alta al usuario en el sistema se tiene que registrar su firma y NIP, a través de la tableta digitalizadora. Sólo será necesario una vez y aparecerá reflejado en el impreso final de las operaciones realizadas por el usuario.

La primera vez que se accede al sistema se introduce en el apartado clave, la contraseña genérica RESET100 y Wupos solicita cambiar la clave, por lo que se insertará una nueva clave y se confirmará la misma en el apartado correspondiente. Reglas para introducir nueva clave:

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

El ID de usuario no se corresponde con el C corporativo del empleado por lo que cuando sea necesario nuevas altas o bajas, el director de oficina lo solicitará cumplimentando formulario disponible en Conecta.



### **Pantalla inicio con sus funciones principales**

El sistema informará al usuario de:

- Avisos críticos que aparecen en la sección del tablón informativo rojo de la pantalla.

- Los destinos usados con más frecuencias, para facilitar el acceso a los mismos.
- Opciones en OTROS SERVICIOS, a la izquierda de la pantalla informará de:
  - Modificar transacción: modificación datos beneficiario.
  - Inscripción Tarjeta My WU: inscribir a los clientes en el programa de incentivos de la Tarjeta de WU.
  - Información del país: comprobar las restricciones específicas del país de destino.
  - Reporte de transferencias: comprobar las transacciones realizadas por la oficina.
  - Búsqueda de agentes: localizar los agentes pagadores en el país de destino.
  - Informe de actividad: registro de transacción a sacar por la oficina al final del día.
  - Estado de transferencias: consultar en qué estado se encuentra la transferencia.
  - Firma del usuario: captura firma digital del empleado



Es recomendable introducir los teléfonos del remitente y destinatario aunque no sean campos obligatorios.

La aplicación dispone de una serie de mensajes de alerta, que advierten cuando hay elementos que impiden continuar con la operación.

Las principales alertas son:

- **A0304 Transacción Rechazada Contacte a su CSC:** no puede realizar la transferencia de dinero ya que ha sido bloqueada.
- **R8024 TRXN RECHAZADA, CLIENTE SUPERA LIM TRIM:** el cliente NO puede realizar ni envío ni pago por haber superado el límite de 3.000€ en un mismo trimestre natural.

Una vez que dentro de la aplicación, se comienza el procedimiento de admisión de la operación de envío de dinero pulsando “Enviar” o la tecla F5.

Se introducen en la aplicación los datos necesarios para realizar la operación, que traslada el cliente o que están reflejados en el formulario rápido opcional que ha cumplimentado. Los datos a rellenar en el formulario y la aplicación son:

- Número de tarjeta de Western Union, si dispone de ella.
- Ciudad y país de destino donde el beneficiario recogerá el dinero.
- Cantidad que va a ser enviada en moneda local, en cifra y letra.
- Nombre del beneficiario: si el nombre del beneficiario es compuesto, debe incluirse el segundo nombre.
- Apellidos del beneficiario: si el beneficiario tiene dos apellidos, incluir ambos.
- El nombre completo del beneficiario debe constar exactamente como le figura en su documento.
- La información del remitente se recogerá por el agente, directamente de la documentación del cliente.



- Verificar que es un documento en vigor y válido para enviar con Western Union.
- Servicios Adicionales siempre que el país de destino los preste: el agente comunicará al cliente si desea aquellos servicios adicionales que sean prestados por el país de destino. Estos servicios pueden tener tarifas adicionales y serán comunicados así como las tarifas al cliente, antes de realizar la transferencia.
  - Entrega a domicilio.
  - Llamada telefónica en destino.
  - Mensaje
- Pregunta de verificación: se puede usar la Pregunta/Respuesta de verificación (4 palabras) cuando el beneficiario no disponga de una identificación válida (la cantidad máxima a recoger sin identificación varía según el país de destino). Se informará al cliente que esto supone un riesgo, pues cualquier persona podrá cobrar el dinero en destino si conoce el MTCN y/o las respuestas. Es un último recurso ante problemas de documentación, no una medida de seguridad adicional. No todos los lo admiten y depende de la cantidad enviada. En España se paga con identificación válida, y siempre que el cliente aporte el número de control de la transferencia (MTCN) y los datos de la transferencia.
- En el apartado "Motivo de la transacción" hay que seleccionar entre las opciones: Ayuda familiar/Coste de vida., Ahorro/Inversión, Regalo, Pago de bienes o servicios/Transacción comercial, Gastos de viaje, Matrícula escolar, Alquiler/Hipoteca, Emergencia/Ayuda médica, Caridad/Ayuda para pagos, Nóminas/Gastos de empleados, Juegos.

El agente que está realizando el envío debe tener en cuenta que debe escribir el nombre del remitente en la aplicación de la misma manera que aparece en los documentos de identificación.

En caso que el cliente haya iniciado la transacción desde un dispositivo móvil, se introducirá el número de teléfono en el campo "Número de teléfono" y al pulsar "Buscar" esta se mostrará con los datos cumplimentados y únicamente habrá que verificarla con el cliente y confirmarla.

### **Comprobación de la Documentación**

Al cliente se le solicitará una documentación válida en vigor. El empleado de admisión debe escanear el documento del remitente. No es necesario realizar un escáner del documento por operación, ya que Wupos una vez que realiza una transacción con ese documento queda registrado en el servidor. Una vez comprobada la imagen en el sistema, el empleado comprobará que el documento que presenta el cliente coincide con el que tenemos registrado en el ordenador y que ése documento sigue en vigor.

### **Validar datos insertados en el sistema**

Una vez comprobada toda la documentación y cumplimentado, en su caso, el formulario rápido de envío, se introducirán todos los datos en WUPOS.

Si el cliente está registrado en el sistema se volcaran algunos datos de forma automática.

Inscritos todos los datos en el sistema, se pincha en "Preimprimir recibo". Al pulsar saldrá una pre-impresión (PDF) en la pantalla, que se debe imprimir para que el cliente verifique todos los

datos de la transferencia antes de finalizar con la transacción. En este PDF no consta ningún MTCN, ya que su finalidad es únicamente para que el cliente verifique si los datos son correctos, o transmitir verbalmente los datos antes de firmar el cliente en la tableta.

Una vez que el cliente haya verificado todos los datos y haya manifestado su conformidad, se puede seguir con el envío pulsando "Imprimir recibo".

Solo se considerarán válidos los impresos definitivos, en los que figure impreso por el sistema el MTCN impreso, no considerándose válidos aquellos que presenten el número de transferencia escrito a mano.

### **Modificaciones**

Sólo el remitente de un envío tiene la facultad de realizar modificaciones en una transferencia, siempre y cuando se dirija a la oficina de Correos debidamente documentado y con su resguardo de imposición. Bajo firma del remitente, se reflejarán los cambios solicitados en dicha transferencia en el resguardo que aporta el cliente.

Las modificaciones no se pueden hacer directamente en el terminal; hay que llamar al Call Center que anota y transmite las modificaciones a la Central.

La misma oficina que haya realizado la transacción y siempre que se realice en el mismo día, podrá reimprimir el impreso justificante de la transacción con modificaciones.

Los cambios que se pueden realizar afectan a cambios menores en los nombres del remitente o del destinatario de un MTCN.

Modificaciones que si se pueden realizar con esta herramienta:

- Cambios en el nombre del remitente.
- Cambios en el nombre del beneficiario.
- Cambiar beneficiario por el remitente o viceversa.

Modificaciones que NO están permitidas:

- Cambios de importes.
- Cambios de país.
- Devoluciones.
- Cancelaciones.
- Resto de incidencias.

Cuando el cambio de cualquiera de los ítems anteriores afecte a la transferencia a modificar, los cambios deben de realizarse por medio del Call Center de Envío. Siempre será el remitente, el que se dirija a una oficina de Correos a realizar cualquier cambio en la transferencia. No podrán realizarse cambios en las transferencias a pagar en Correos.

## Escanear documentos

En las operaciones de WU ya no es necesario realizar ni archivar la fotocopia del documento de identificación del cliente, ya que ésta se sustituye por la digitalización de la documentación de identificación. En todas las operaciones de WU hay que escanear la documentación de identificación del cliente, adjuntándola a la operación.

Pulsando el botón “Explorar” es posible recuperar el documento en caso que esté escaneado previamente (anteriores operaciones) y esté guardado en las carpetas destinadas para ello.

## Cobrar importes

Nunca se debe procesar la transferencia de dinero de Western Union, si antes no se han cobrado los importes correspondientes.

## Firmar la operación

Una vez corroborado que todos los datos son correctos, el cliente tiene que firmar en la tableta, esta firma se anexa en el impreso del cliente como también la firma del usuario registrada. Sólo se genera la copia para el cliente, la oficina no tiene que archivar ningún impreso de Western Union.

The screenshot shows a web interface for a Western Union money transfer receipt. The title is "Para Recibir dinero" (To receive money). The interface is divided into several sections:

- Beneficiario:** LUIS BERRANO
- Remitente:** CRISTINA GOMEZ
- MITCN:** 132.690.2372
- Fecha y hora:** 21-08-2012 10:25 AM CEST
- Detalles agente:** CORREOS Y TELEGRAFOS (DUBLIN) T. FAROUC PERALDIAN, CARLOS T. CASIRO DE LAS FUENTES
- UADRID:** 815681706
- Resposta:** (empty)
- Mensaje:** (empty)
- Canidad total entregada:** 3.000,00
- País de Origen:** España
- Total:** 3.000,00 Euro
- Tipos de emisión:** 1.000000
- Cantidad y moneda a entregar en destino:** 3.000,00 Euro

Below the main details, there is a section for "TERMINOS Y CONDICIONES APLICABLES AL SERVICIO 'WESTERN UNION MONEY TRANSFER' SERVICE ('SERVICIO')". At the bottom, a large box contains the text: "Resguardo de operación generado por WUPOS. Una copia para el cliente y otra se archiva en la oficina".

## 36. TARJETA CORREOS PREPAGO MASTERCARD

La Tarjeta Correos Prepago MasterCard® es una tarjeta con la que el cliente puede realizar compras en cualquier comercio físico y online donde se aceptan tarjetas MasterCard®. Además se puede vincular con PayPal, Apple Pay y Google Pay.



Actualmente se comercializan versiones de la tarjeta del Camino de Santiago y del videojuego League of Legends (LOL).

No necesita cuenta corriente, por eso el cliente únicamente puede disponer del dinero que haya cargado previamente en la tarjeta. Además, se obtiene al instante en las Oficinas de Correos, o en 2 semanas (10 días hábiles) si se solicita a través de la web ([www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es)), sin comprobación del historial de deuda, con solo presentar el DNI. En caso de solicitarla por la web, una vez recibida, para poder recargarla, el cliente primero deberá acudir a una oficina de Correos para escanear su DNI. También es posible solicitarla a través de la APP Correos Prepago con dos posibles formatos Física y virtual o virtual (sin plástico y al instante).

Las Tarjetas que se comercializan en las oficinas de Correos no son nominativas (no llevan impreso el nombre del titular de la tarjeta), llevan impresa la leyenda “NO NECESITA IDENTIFICACIÓN”. Normativa que no exige presentar DNI para utilizar la tarjeta para pagar en comercios, ni al hacer ingresos en Correos, pero sí para realizar Reintegros. Si se adquiere a través de la web se puede elegir que sean nominativas.

Al dar de alta la tarjeta en la Oficina el cliente recibe el PIN en su móvil a través de un SMS enviado por el sistema.

La Tarjeta no puede venderse a menores de 18 años.

El mismo titular puede adquirir y gestionar hasta 4 tarjetas desde el mismo perfil y también, previa autorización, tarjetas de terceros para consulta de saldo, movimientos... Además el titular puede adquirir hasta 3 tarjetas secundarias a su nombre y tarjetas dependientes de la principal.

Las gestiones con la tarjeta (recarga, devoluciones, consulta de saldo...) se pueden realizar a través de la web, APP y en las oficinas de Correos.

#### **Tarjeta Premium (KYC) (desaparece la Tarjeta SDD Diligencia Simple Debida)**

- Límite máximo de saldo 100.000€
- Permite disponer de efectivo en cualquier cajero automático donde se acepte tarjeta MasterCard, de cualquier país (a excepción de Cuba y Colombia, donde no se puede utilizar en el cajero). En oficinas de Correos retirada unitaria de hasta 300€, 2 retiradas máximas diarias.
- Una vez introducida la información, el sistema comprueba los datos del comprador en los listados penales y de sanciones, y aceptará o declinará la cuenta de la tarjeta en tiempo real.

En cualquier gestión que se realice con una tarjeta (solicitud de saldo de tarjeta, consulta de titularidad de la tarjeta, reemplazo, reintegro y/o recarga), ha de verificarse que la solicita el titular de la tarjeta, con la presentación de su DOI y el número de la tarjeta.

El cliente puede contratar a través de la web, no en oficinas de Correos, una cuenta IBAN (Número Internacional de Cuenta Bancaria) virtual, de manera que en su tarjeta podrá recibir y enviar transferencias a otras cuentas IBAN de cualquier entidad que resida en la zona SEPA (Single Euro Payments Area).

El tamaño de la tarjeta cumple con la norma ISO/IEC 7810 ID-1 que especifica un tamaño de 85,60 × 53,98 mm y esquinas redondeadas.

#### **Número de la tarjeta**

El número de la tarjeta consta de 16 dígitos: 5304 8200 XXXX XXXX, válido para realizar compras en comercios.



### Pago seguro

Al utilizar la tarjeta para realizar una compra online, si el proveedor de la tienda dispone de este servicio, se le presentará al cliente una pantalla donde debe introducir un código de verificación, este se enviará al teléfono del cliente mediante mensaje de texto (SMS) para que lo informe y pueda finalizar la compra.

### Alta

La Venta de la Tarjeta en oficinas y el Alta se realizan en el mismo proceso, no es posible la venta desde el almacén de IRIS.

Se accede a través de IRIS>> Admisión>>Tarjetas Prepago>>Alta tarjeta y se lee con la pistola el código del embalaje de la tarjeta, este código consta de 12 dígitos, no confundir con los 16 dígitos del nº de la tarjeta.

El titular de la tarjeta debe informar y aportar:

- Nombre y Apellidos.
- Tipo de DOI (DNI, DNI europeo, NIE o Pasaporte).
- Número de DOI.
- Nacionalidad (se informa el país que figura en la documentación presentada).
- Fecha de caducidad del DOI (tiene que estar en vigor).
- País de emisión del DOI.
- Dirección en la zona SEPA (se informa el domicilio acreditado en la documentación presentada) (Unión Europea, más: Islandia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, San Marino y Suiza).
- Fecha de nacimiento (el alta se bloquea si el cliente es menor de edad).
- Número de teléfono móvil (es obligatorio, se selecciona el país, por defecto: España).
- E-mail (Opcional pero importante).

Además de aportar documentación acreditativa original de su identidad para su escaneo, si ésta no lleva incorporada dirección (pasaporte o documentos identificativos de otros países), deberá aportar adicionalmente una prueba de dirección en forma de recibo del banco, factura de suministros, etc.

Aquellas personas que no pertenezcan a la UE pueden acceder a una tarjeta siempre que presenten Pasaporte, más un certificado de empadronamiento o residencia, recibo de suministro, que no supere una fecha de 3 meses de antigüedad, que acredite que están viviendo en algún país de la UE, siempre que el sistema permita la nacionalidad. Es necesario escanear estos documentos con el documento de identidad.

Únicamente se puede dar de alta una tarjeta con tipo de documento DNI a ciudadanos con nacionalidad española, para el resto de nacionalidades tiene que informarse DNI europeo, NIE o Pasaporte.

Introducida la información el sistema comprueba los datos del cliente en los listados de PBC (Prevención Blanqueo de Capitales) y acepta o declina la cuenta de la tarjeta en tiempo real, si

se declina hay que informar al cliente de la imposibilidad de adquirir la tarjeta. Si se acepta el sistema abre la aplicación GESCAN para escanear el DOI del cliente. Se regresa a IRIS donde el importe de la venta sube a Bolsa y el sistema imprime el condicionado del servicio para que el cliente lo acepte marcando la casilla al efecto y firme.

### **Recarga**

Hasta nuevo aviso solo podrá recargar la tarjeta el titular, es necesario verificar la identidad con el DOI.

Las recargas se pueden hacer en oficina\* en efectivo o con cargo a otra tarjeta de débito/crédito desde la web o APP.

*\*Temporalmente no es posible realizar la recarga con cargo a tarjetas de débito/crédito en las Oficinas de Correos.*

La tarjeta puede recargarse en efectivo con un importe mínimo de 10€ y hasta un máximo de 999,99€ (998,49€ + 1,50€) por transacción, sin sobrepasar el límite de 100.000€ de saldo en la tarjeta.

La comisión que se cobra por la operación de recarga en oficinas de Correos es de 1,50€.

- Límite por transacción: en efectivo, no es posible realizar una recarga por importe superior a 998,49€.
- Límite diario: 1.000€.
- Límite mensual 5.000€.

Las recargas con cargo a tarjeta de crédito/debito tiene un límite de 500€ por recarga. Temporalmente no es posible en oficinas de Correos.

Las recargas en efectivo tienen el límite legal por transacción de 999,99€ (998,49€ + 1,50€).

También se permite la recarga mediante transferencia bancaria (IBAN virtual) o compartiendo fondos entre tarjetas Correos Prepago.

El límite máximo de recarga diaria es de 5 recargas.

Para realizar recarga se debe entra en IRIS>> Admisión>>Tarjetas Prepago>>Recarga/Reintegro tarjeta y se introduce con la pistola el nº de la tarjeta (código de 12 dígitos).

Si la documentación del cliente no está escaneada el sistema avisa y se tendrá que escanear para continuar, de lo contrario se muestran los datos del titular y hay que introducir el importe de la recarga, comprobar que está marcado el check "Recarga".

Se cobra la Bolsa de IRIS y se imprime el tique (factura simplificada) que se entrega al cliente.

### **Reintegro de efectivo**

Los titulares de la tarjeta tienen la posibilidad de retirar efectivo en cualquier oficina de Correos.

Se debe comprobar que la titularidad de la tarjeta es la correcta, para ello hay que identificar al cliente, y cotejar dicha información con la que devuelve el sistema.

El límite de la operación de reintegro es de 300€ por operación, máximo 2 reintegros por día.

Para realizar el reintegro se debe entra en IRIS>> Admisión>>Tarjetas Prepago>>Recarga/Reintegro tarjeta y se introduce con la pistola el nº de la tarjeta (código de 12 dígitos).

Se muestran en pantalla los datos del titular de la tarjeta para verificarlos, se marca el check "Reintegro" y hay que introducir el importe indicado por el cliente. Se entrega el importe al cliente que firma el justificante de la operación del que se le entrega copia, el original firmado se archiva en la oficina.

### **Devoluciones de tarjetas**

Cuando un cliente quiera realizar la devolución de una tarjeta, la tarjeta deberá tener saldo cero (las comisiones de las recargas y reintegros no se devolverán).

Solicitud de cierre de la tarjeta en el período de 14 días de reflexión para el reintegro del coste de la venta.

Es necesario comprobar la identidad del cliente con el documento de identidad y recoger el ticket de venta de la tarjeta, para poder comprobar que la compra se realizó en la oficina en la que solicita la baja.

Si la tarjeta dispone de saldo se debe dejar a cero reintegrando el saldo del que disponga con la operativa indicada en el apartado anterior.

Con la tarjeta a cero la devolución de realiza desde IRIS>> Admisión>>Tarjetas Prepago>>Baja tarjeta, se confirma la identidad del cliente y se pula "Cierre tarjeta".

Tras confirmar las ventanas emergentes se generar por la impresora dos formularios de justificación de la baja que el cliente deberá firmar, uno se archiva en la oficina y el otro se le entrega al cliente junto a la tarjeta.

Se debe hacer un corte en la tarjeta para inutilizar la banda magnética y el chip.

### **Escaneo de documentación**

Los clientes que hayan adquirido la tarjeta a través de la web o APP (formato Física y virtual), están obligados a pasar por una oficina de Correos para escanear su documentación.

El cliente puede presentar el email recibido en su teléfono móvil o informa el número de identificación de la tarjeta para hacer la verificación de la identidad y activar la tarjeta.



También es necesario escanear la documentación de los clientes a los que, cuando se vaya a realizar una operación de recarga o reintegro en una tarjeta, el sistema indique que es anónima o SDD.

El DOI siempre tiene que ser un documento original y en vigor, nunca fotocopias.

La tarjeta en formato Virtual adquirida a través de la APP se verifica al instante enviando fotografía del DNI, Pasaporte o NIE y un selfie para verificar al titular.

Para escanear la documentación hay que acceder a IRIS>> Admisión>>Tarjetas Prepago>>Escanear DOI y leer el código QR del email del cliente o informar el número de identificación de la tarjeta.

Se muestran los datos de la tarjeta y tras pulsar “Escanear DOI” se abre GESCAN para el escaneo de la documentación.

### **Reemplazo tarjetas**

El procedimiento de remplazo no es aplicable a aquellas tarjetas que el cliente recibe en su domicilio por renovación automática, superado el periodo de validez (caducidad).

El reemplazo solo se puede realizar en tarjetas que están activas y no han superado la fecha de caducidad.

En el remplazo siempre se entrega al cliente una tarjeta de las disponibles en la oficina, y se cobra por ella, no se debe realizar esta operativa si el cliente se presenta en la oficina con la tarjeta de renovación recibida en su domicilio.

Un mes antes de la caducidad el titular recibirá notificación de aviso para la renovación en y traspaso de saldo a la nueva tarjeta que se podrá hacer en oficinas, por teléfono o email.

La operativa se realiza desde IRIS>> Admisión>>Tarjetas Prepago>>Reemplazo de tarjeta y se introduce el código de la tarjeta.

Si la tarjeta está activada aparece en pantalla información de la tarjeta y hay que introducir el número de la tarjeta nueva y el motivo del reemplazo (caducada, perdida, deterioro).

El importe del reemplazo sube a la Bolsa de IRIS como una alta nueva y se imprime, por duplicado, el resguardo de la operación para que el cliente lo firma. Una copia queda en poder de la oficina y la otra se entrega al cliente.

### **Anulación Recargas/Reintegros**

Para proceder a la anulación de recargas o reintegros, debido a algún error o desistimiento del cliente, hay que acceder a IRIS>>Gestión>>Tarjetas Prepago>>Consultar Operaciones y localizar la operación a anular.

Una vez localizada y seleccionada pulsar “Anular operación”.



## Tarifas y Límites

TARIFAS	Comisión por ingreso en Tarjeta en oficinas de Correos	1,50 €
	Comisión por ingreso en Tarjeta en la web	2,00 €
	Comisión por disposición de efectivo en oficinas de Correos	1,00 €
	Tarifa de emisión	6,00 €
	IBAN (Número de Cuenta Bancaria Internacional)	2,00 €/mes Sin límite de transacciones de entrada y salida
	Comisión por disposición de efectivo en Cajeros	La establecida por la entidad financiera propietaria del cajero
RECARGAS	Importe máximo diario	1000 €
	Importe máximo mensual	5.000,00 €
	Importe mínimo por operación	10,00 €
	Importe máximo en oficina por operación (efectivo)	999,99 € (998,49 € + 1,50 €)
	Número de ingresos diarios en una misma tarjeta	5
REINTEGROS	Importe máximo diario	600,00 €
	Importe máximo por operación	300,00 €
	Número de reintegros diarios en una misma tarjeta	2
RETIRADA EN CAJERO	Importe máximo diario	600,00 €
	Importe máximo mensual	1.000,00 €
	Importe máximo anual	12.000,00 €
TRANSFERENCIAS	Importe máximo de ingreso por transferencia	5.000,00 €
	Importe máximo de transferencia de salida	7.500,00 €
SALDO MÁXIMO EN TARJETA		100.000 €

### 36.1 TARJETA CORREOS PREPAGO PARA EMPRESAS

La Tarjeta Correos Prepago Empresas es una solución integral para gestionar los gastos de las empresas. Se puede adquirir de forma online o en oficinas de Correos.

Permite solicitar tantas tarjetas como se necesiten, asignarlas a los empleados y configurar qué pueden hacer con ellas: de cuánto dinero disponen, en qué lo pueden gastar y las alertas que se quieren recibir (límite de gasto, uso en el extranjero, bloqueos de tarjeta....) a través de la App o la plataforma web.




Al utilizarlas para pagar, se podrá recibir una notificación en la App para subir una foto del ticket, etiquetar el gasto y gestionar todas las facturas utilizando una App y/o una plataforma web.

Con toda la garantía y seguridad de MasterCard. Compatibilidad Google Pay y Apple Pay (Próximamente).

La tarjeta Correos Prepago empresas es válida en todos los establecimientos que aceptan MasterCard y compatible con Google Pay y Apple Pay (próximamente).

El medio por el que se registra, valida y autentica la empresa, es a través de la web: [www.correosprepago.es/empresas](http://www.correosprepago.es/empresas).

<b>El precio anual del servicio</b>	<b>El precio de las tarjetas para tus empleados</b>	
<b>Que se reduce cuantas más tarjetas contratares: 1 tarjeta: 48 € al año:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entre 2 y 39 tarjetas: 96 € al año</li><li>• Entre 40 y 99 tarjetas: 120 € al año</li><li>• Entre 100 y 250 tarjetas: 144 € al año</li><li>• Más de 251 tarjetas: 180 € al año</li></ul> 	<b>En el cual debes calcular el coste de emisión:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entre 1 y 99 tarjetas: 5 € por tarjeta</li><li>• Entre 100 y 249 tarjetas: 4,5 € por tarjeta</li><li>• A partir de 250 tarjetas: 3,5 € por tarjeta</li></ul>	<b>Y el coste mensual por cada tarjeta:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entre 1 y 99 tarjetas: 5 € al mes</li><li>• Entre 100 y 249 tarjetas: 3 € al mes</li><li>• A partir de 250 tarjetas: 2 € al mes</li></ul>
	Por último, debes decidir cuántas personas realizarán gestiones de mantenimiento y administración, cada uno de ellos serán delegados y tendrán un coste de 2 € al mes.	

### 36.2 TARJETA CORREOS PREPAGO MASTERCARD (AYUDAS SOCIALES)

Una solución integral para que las Administración y Entidades Públicas puedan otorgar ayudas, beneficios sociales o subsidios de manera puntual o recurrente a los ciudadanos.

Correos ofrece el servicio de Prepago Ayudas Sociales a las entidades, organizaciones y administraciones públicas que necesiten un medio (Tarjetas Prepago) y un servicio integral de soporte a los ciudadanos beneficiarios de dichas ayudas.

Las tarjetas ofrecen una serie de limitaciones que permite a la Entidad tener mayor control del uso y destino de los fondos de cada beneficiario:

- No podrán retirar de dinero en cajeros automáticos.
- No podrán traspasar dinero de una tarjeta a otra de Correos Prepago que esté en su poder, ni realizar ninguna transferencia de dinero.
- No admite recargas de particulares, solo la Entidad podrá recargarla.
- No podrán cambiar el PIN asignado a su tarjeta.

Las tarjetas pueden ser Estándar (Tiempo disponible: 7 días hábiles) o Tarjeta Nominativa (Tiempo disponible: 1 mes).

El proceso 100% digital permite la agilidad de activar la tarjeta desde cualquier lugar con sólo tener internet, pero también se cuenta con un equipo y línea telefónica



dedicados a Ayudas Sociales para aquellos ciudadanos poco digitales, que necesitan apoyo con las tecnologías.

Una gran ventaja es que permite tener un mayor control la utilización de la tarjeta en los comercios y el destino final de los fondos. Se pueden configurar para que las ayudas sólo puedan ser utilizadas en determinados comercios, por ejemplo: supermercados y farmacias principalmente.

### **36.3 AYUDA ECONÓMICA PARA COLECTIVOS VULNERABLES A TRAVÉS DE TARJETAS PREPAGO CORREOS MASTERCARD Y AYUDA EN ACCIÓN**

Desde el inicio de la crisis del Covid19 se han puesto en marcha diversas iniciativas para ayudar a los diferentes colectivos vulnerables, como la distribución de Tarjetas Prepago Correos MasterCard para comprar alimentos y productos farmacéuticos por particulares necesitados, y la distribución de Tarjetas Prepago Correos MasterCard en colaboración con la ONG Ayuda en Acción para el colectivo más vulnerable por la crisis.

La primera iniciativa se basa en la distribución de Tarjetas Prepago Correos MasterCard a particulares vulnerables, a través de las Administraciones públicas, para un uso concreto: alimentación y productos farmacéuticos.

Correos ha puesto a disposición de los Ayuntamientos y Diputaciones contratantes varias formas de distribución, desde el envío certificado o por correo ordinario, hasta su entrega en las oficinas postales o en las sedes de dichas Administraciones.

La ventaja que tiene esta acción es la posibilidad de determinar a qué sector corresponde la ayuda. De esta forma, la Administración correspondiente se asegura de que dichos fondos son destinados para la compra de los bienes y servicios de primera necesidad, tales como alimentación o farmacéuticos. Esta solución ofrece mucha más transparencia al mundo de las ayudas públicas que actualmente se están otorgando en España.

En la segunda iniciativa colabora la ONG Ayuda en Acción. Consiste también en la distribución de Tarjetas Prepago Correos MasterCard, ya sea por carta certificada a particulares o puestas a disposición del beneficiario en una oficina pública de Correos.

Estas tarjetas prepago cuentan con una gran capilaridad, ya que pueden ser enviadas a cualquier punto del país, y son completamente trazables, permitiendo en todo momento su uso de forma transparente.

### **36.4 BONO CULTURAL JOVEN DEL MINISTERIO DE CULTURA**

El Ministerio de Cultura y Deportes ha seleccionado a Correos como la entidad colaboradora para la gestión del pago del Bono Cultural Joven.

Correos, como entidad colaboradora, entregará las ayudas a través de la tarjeta Correos Prepago Ayudas Sociales en formato virtual y, si así se solicita, también en formato físico.

La solicitud del bono no se hace a través de las oficinas de Correos, se puede realizar ya a través de la página web <https://bonoculturajoven.gob.es/>. Correos es el encargado de la

emisión y gestión del Bono Cultural Joven a través de su programa de Tarjetas Correos Prepago Ayudas Sociales.

La tarjeta Correos Prepago del bono cultural, que será preferiblemente virtual, y la tendrá disponible el beneficiario una vez emitida la resolución pertinente por parte del Ministerio.

### **37. TARJETA CORREOS REGALO**

La Tarjeta Correos Regalo es una tarjeta prepago MasterCard®. Se adquiere al instante en Oficinas de Correos y puede ser utilizada en los comercios que aceptan MasterCard en todo el mundo.

Su principal característica es que no está vinculada a un titular concreto, son anónimas, por lo que está pensada para ser regalada y utilizada por una persona distinta al comprador. Venta solo a mayores de 18 años.

#### **Ámbito**

Nacional e Internacional.

#### **Tarifa**

Desde 3 € (IVA incluido).

#### **Operativa de adquisición en Oficinas**

El cliente debe indicar al empleado de la oficina el importe con el que quiere recargar la tarjeta Correos Regalo.

Una vez dada de alta, el comprador se la entregará al beneficiario del regalo que únicamente tendrá que activar la tarjeta enviando un SMS desde su teléfono móvil.

El cliente recibirá un mensaje de confirmación y a partir de este momento podrá utilizar la tarjeta en los comercios adheridos a la red MasterCard.

No necesita de cuenta corriente. Por eso el cliente únicamente puede disponer del dinero que haya cargado previamente en la tarjeta.

La tarjeta no requiere de identificación del cliente por su límite de carga. Únicamente es necesario activarla enviando un SMS como indican las instrucciones que aparecen en el pack que la contiene.

Este pack permite al comprador escribir una pequeña dedicatoria al beneficiario del regalo para darle un toque personal al mismo.

Una vez activada, es posible consultar el saldo y últimas operaciones de la misma a través del enlace correspondiente situado en [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es).



### Proceso en IRIS

Se accede a IRIS>>Admisión>>Tarjetas Prepago>>Venta Tarjeta Correos Regalo y se informa el número de la tarjeta, código del pack y el importe a cargar.

Se entrega al cliente el tique de compra y la tarjeta introducida dentro del pack.

Las anulaciones de la venta solo se pueden hacer en el mismo día y se hace a través de IRIS>>Gestión>>Tarjetas Prepago>>Consultar Operaciones, se selecciona "Alta" en el desplegable Operación y filtrando por rango de fechas se localiza la que se quiere anular y se pulsa "Anular Operación".

### Características y ventajas

- La tarjeta puede cargarse solo una vez en el momento de la compra, no admite recargas posteriores, con la cantidad que desee el cliente, de 20 a 150€ (147€ de recarga + 3€ del coste de la tarjeta).
- La tarjeta puede utilizarse en cualquier comercio tanto físico como online de toda la red MasterCard, nacional e internacional (a diferencia de otras tarjetas regalo que sólo pueden utilizarse en un comercio determinado). No permite retirada de dinero ni en cajeros ni en Correos.
- Sin requisitos: Sin cuenta corriente. Sin comprobación del historial de deuda.
- Segura: En internet, permite realizar compras sin facilitar datos bancarios. El posible riesgo de robo se limita siempre al saldo existente en ella, y no al conjunto del dinero disponible en una cuenta corriente o una línea de crédito, como ocurre con las tarjetas de débito y de crédito.
- Sin cuotas de mantenimiento. Su uso en moneda euro no tiene costes.
- Valida durante 24 meses desde la fecha de emisión.
- Anulación de venta de la tarjeta en el mismo día de venta.

### **38. TARJETA MÁS CERCA**

La tarjeta Más Cerca es la tarjeta de fidelización de Correos. Es una tarjeta que sirve para identificar a los clientes cuando realizan una compra, para asociar las operaciones que realiza un cliente con su nº de contrato y también sirve como medio de pago en oficinas de Correos.



No es necesario, (salvo para pagos) que el cliente presente físicamente la tarjeta, únicamente es necesario el número.

El alta de la tarjeta se realiza desde IRIS>>Llamadas a sistemas externos, "Herramientas Oficina" o "Todas", seleccionando "Tarjeta cliente + Cerca".

La tarjeta permite recuperar los datos del remitente para no tener que introducirlos manualmente en IRIS en los productos que necesitan capturar este dato. IRIS permite cambiar los datos de remitente, pero solo para la operación que se realiza, para cambios permanentes

estos deben hacerse en la aplicación de la tarjeta. También sirve para que el cliente, una vez aportada la documentación requerida para hacerse la tarjeta, no tenga que volver a aportarla para otros productos que la requieran.

Cuando se utilice como medio de pago se deberá marcar la opción “Tarjeta cliente” de entre las opciones de abono e informar el DOI del cliente con las letras “ES” delante. Las bolsas de IRIS se pagan completas, si no se dispone de saldo suficiente para el pago con tarjeta cliente aparece aviso y hay que seleccionar otra forma de pago.

#### **Titularidad del Contrato:**

- Pueden ser clientes de tarjeta tanto particulares como empresas, que firman un contrato de tarjeta aceptando las condiciones de uso.
- Un cliente que tenga contrato comercial en Correos puede ser también cliente de tarjeta.
- Siempre tiene que haber un DOI de una persona física.
- Si el cliente es particular, el DOI coincidirá con el del cliente.
- Si el cliente es empresa, el DOI asociado será el del representante legal de la misma.
- La tarjeta es personal e intransferible.

**Tarjetas Adicionales:** formalizado el contrato del titular, se ofrece al cliente la opción de contratar tarjetas adicionales y asociarlas a distintas personas físicas a las que autoriza para realizar las operaciones en su nombre.

- Un contrato de tarjeta permite una tarjeta titular (obligatoria) y varias adicionales (hasta 4 gratuitas).
- Un DOI puede ser titular de solo un contrato, pero puede aparecer como tarjeta adicional en otros.

**Seguridad:** la tarjeta no tiene ningún dato en la misma, solo el número del cliente que se lee con el código de barras. Todos los demás datos asociados a ese número están en el sistema de Correos.

El titular del contrato es el que tiene la potestad de solicitar tarjetas adicionales, asignar las tarjetas a los DOI de otras personas, poner las condiciones de uso y límites de gasto etc. En caso de las empresas estos derechos los ejerce el representante legal. El titular puede cambiar la asignación de las tarjetas adicionales sin límite de veces y de forma gratuita.

Las distintas tarjetas adicionales pueden tener asociadas diferentes condiciones. Pueden ser unas de prepago y otras no, según decida el cliente, y también pueden tener límites de gasto diario distintos.

Las tarjetas adicionales de empresa pueden ir personalizadas con el nombre de la empresa, nunca con el nombre del empleado que las utiliza. Las de particulares no se pueden personalizar.

Para distinguir las tarjetas, las de los titulares acabarán siempre en 00, 05, 10, 15 (múltiplos de cinco), las adicionales acabarán en 01, 02, 03 (correlativas saltando los múltiplos de cinco).

### **Prepago**

El cliente tiene la posibilidad de utilizar la tarjeta como tarjeta prepago recargable pero solo sirve para pagar en Correos, pero no para disponer de efectivo ni para pagar operaciones que no aceptan pago con tarjeta de crédito/débito.

Esta opción hay que elegirla en el sistema como paso previo a poder hacer recargas o pagos. Puede hacerse en el contrato de alta o, posteriormente, como modificación de datos del cliente. Si no se elige la opción prepago en la contratación, la forma de pago "Tarjeta cliente" no se activa.

Se puede poner límite de gasto diario, el importe debe ser un número entero (múltiplo de 5) igual o inferior al saldo máximo permitido en la tarjeta.

Se puede dar la posibilidad de dar prepago a unas tarjetas adicionales sí y a otras no y con distintos límites. El saldo pertenece al contrato, no a la tarjeta.

Como medida adicional de seguridad, cuando se efectúe un pago con la tarjeta, el portador de esta deberá identificarse con su DOI, que habrá que introducir en IRIS.

Las recargas se hacen en oficina a través de IRIS>>Admisión>>Recarga tarjeta cliente y no se puede recargar con tarjeta de crédito/débito. NO es necesario que la recarga la realice el titular o el representante legal, puede ser un autorizado.

La recarga mínima es de 1€ Y el límite máximo por recarga son 2.499€.

Incluye aviso automatizado al cliente (máximo una vez al mes) cuando el saldo esté próximo a agotarse.

Solo pueden hacerse anulaciones de recargas que se hayan hecho en el mismo día.

La factura automática será remitida todos los meses (el primer día de cada mes) por correo electrónico al cliente de forma predeterminada, esta se hará siempre al contrato, no a las tarjetas adicionales. Si la factura ha sido solicitada con anterioridad no se recibe.

### **Cupones descuento**

El cupón descuento de la tarjeta es una bonificación (3%) que el cliente obtiene por su facturación mensual. Esta sólo podrá ser canjeada en las oficinas de Correos.

Los vales descuento tienen fecha de caducidad de 90 días. No se pueden canjear en productos de valores añadidos.

Para canjear los vales hay que introducir, con el cliente ya identificado, el código promocional (V001).

### **Baja de Tarjeta**

Proceso de anulación de una tarjeta a petición del cliente por pérdida, robo, etc. NO se termina el contrato, como en la cancelación, sino que se deja sin efecto una tarjeta.

Existe la opción de poder emitir una nueva tarjeta con otra numeración, al terminar el proceso. No es necesario que sea el titular, salvo que la anulación comporte cancelación del contrato, un autorizado puede anular su tarjeta.

### **Duplicado de Tarjeta**

Proceso de sustitución de una tarjeta deteriorada a petición del cliente. No cambia el número de la tarjeta, solo procede en caso de deterioro, en caso de pérdida se debe anular.

## **39. CORREOS CASH**

Es un servicio para realizar ingresos o reintegro de efectivo y cheques en su cuenta corriente o la de un tercero o solicitar envío de dinero a domicilio, a través de las oficinas de Correos previa gestión en la APP Correos Cash.

En la actualidad (sujeto a introducción de nuevos servicios o bancos) utilizan este servicio los clientes de EVO BANCO, BANCO MEDIOLANUM, BANCO SANTANDER, BANCOFAR (banco del sector farmacéutico), IBERCAJA y TRIODOS BANK.

### **Ingreso en CC**

El cliente solicita un ingreso en CC a través de la APP de su banco o de cualquier otro dispositivo a su Entidad Financiera. La Entidad devuelve a su cliente una nube de puntos, código de barras o alfanumérico con la información necesaria para realizar un giro en la modalidad OIC.

El único campo que no estará informado será el importe del ingreso que lo decide el cliente.

Con el código se accede a IRIS y se admite.

A los clientes que soliciten este servicio se les aplicaran los mismos controles que al resto de clientes que demanden servicios de envío de dinero.



### **Reintegro de efectivo desde CC**

El cliente solicita retirada de fondos de su CC a través de la APP o cualquier otro dispositivo. Solo se podrá retirar en oficinas de Correos que preste servicios de envío de dinero. El Banco traslada a SEDI la solicitud de retirada de fondos. SEDI genera un localizador que hace llegar a la Entidad Financiera solicitante. Este localizador que el banco hace llegar al cliente corresponde a un Giro inmediato que podrá ser cobrado en cualquier oficina de Correos. El procedimiento en oficina es el mismo que con cualquier giro inmediato, la única diferencia es que al introducir el localizador se completan los datos automáticamente.

Estas operaciones a pesar de realizarse a través de las aplicaciones de Envío de Dinero de Correos no están sujetas a controles de PBC, ya que los fondos provienen de una cuenta corriente y el ordenante del pago es el propio Banco, por lo que es éste el obligado a efectos de PBC.



## Alta de orden de envío por Nube de puntos o Código de barras (Correos-Cash)

Se podrá acceder al formulario de alta de una orden de envío desde el menú de Admisión de IRIS, Envío dinero>>Ingreso Correos Cash o desde Caja Mágica.

El formulario de alta de una orden de envío se estructurará en las siguientes secciones:

- **Datos generales:** se mostrará el Producto y la Modalidad ya precargados.
- **Información del destinatario:** se mostrarán los datos identificativos del beneficiario del envío de dinero indicado en la nube de puntos o código de barras y no serán editables.
  - Nombre y Apellidos del destinatario.
  - IBAN del destinatario.
- **Información del remitente:** se mostrarán los datos del remitente que contiene la nube de puntos o código de barras y no serán editables.
  - Nombre y Apellidos del remitente.
  - Dirección.
  - Localidad.
  - Código Postal.
  - Tipo DOI.
  - Nº DOI.
- **Detalle económico de la transacción:** se muestra el detalle económico de la transacción. Los campos no se podrán modificar a excepción del campo importe girado.
  - Importe Girado (único campo modificable).
  - Tasa fija.
  - Tasa Derechos.
  - Importe total.



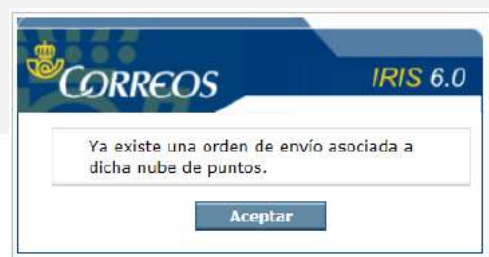
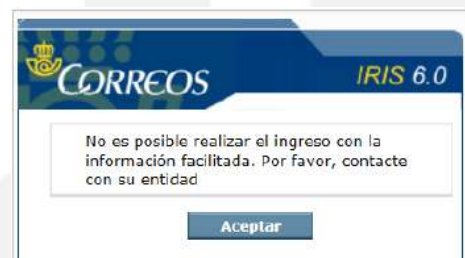
El usuario leerá la información de la nube de puntos o código de barras mediante una pistola lectora. Mientras se realiza la lectura en pantalla aparece un mensaje

informando que se está realizando la operación.

En caso de que no se pueda generar el ingreso por alguno error, se mostrará un mensaje indicando que no se puede realizar el ingreso.

En caso de que la nube de puntos o código de barras ya se haya procesado previamente, es decir, ya se ha generado un envío para ese cliente y código de operación, no se podrá realizar el ingreso y se mostrará mensaje.

A continuación aparece en pantalla el formulario de orden de envío con la información precargada en los distintos



campos. El campo que aparece vacío es el del importe a girar. Para continuar es necesario poner la cantidad a ingresar en la cuenta. Si el importe excede de los límites para las operaciones de envío de dinero, el sistema impide realizar la operación.

DATOS GENERALES	
Producto	TRIDODOS
Modalidad	Envío Dinero de ingreso en cuenta

DATOS DESTINATARIO	
Nombre y Apellidos	[REDACTED]
IBAN Destinatario	[REDACTED]

DATOS REMITENTE	
Nombre y Apellidos	[REDACTED] <b>PBC</b>
Dirección	CALLE [REDACTED]
Localidad	MADRID
Cod. Postal	28008
Tipo DOI	NF
DOI	[REDACTED]

IMPORTE	
Importe Girado	25,00
Tasa Fija	2,25
Derechos	2,50
Importe Total	29,75

Al tratarse de una operación de ingreso de fondos en una CC, el sujeto obligado en lo relativo a la Prevención de Blanqueo de Capitales es Correos, ya que se debe controlar el origen de estos fondos. Por esto, tras la lectura de la nube de puntos, o código de barras, e informar del importe a ingresar, se pulsa el botón **PBC** de la pantalla de IRIS. A los clientes que soliciten este servicio se aplicará los mismos controles que al resto de clientes que demanden servicios de envío de dinero.

A partir de aquí el procedimiento es el habitual para operaciones donde se aplica PBC. El motivo de la operación es obligatorio y no se puede modificar. Si el cliente no está dado de alta en la BBDD de PBC hay que digitalizar su documento de identificación.

Tras cumplimentar las pantallas de PBC pulsar "Aceptar" y se volcarán los datos del remitente a IRIS. Estos campos NO son modificables por el empleado de oficina en el frontal de IRIS, únicamente se puede modificar el campo "Importe".

Para finalizar se pulsará "Aceptar". Al aceptar la operación, el importe a cobrar por la orden de envío se suma a la bolsa y el sistema muestra

DATOS GENERALES	
Producto	1-11002172
Medalidad	1-11002172

DATOS DESTINATARIO	
Nombre y Apellidos	Jose 098730 0001
IBAN Destinatario	ES0601863079410500751421

DATOS REMITENTE	
Nombre y Apellidos	JOSE SANCHEZ GONZALEZ <b>PBC</b>
Dirección	PASEO DE LA CASTELLANA 212 ESCALE
Localidad	TALavera DE LA REINA
Cod. Postal	45600
Tipo DOI	S.J.P.
DOI	55024319Q

IMPORTE	
Importe Girado	500,00
Tasa Fija	1,00
Derechos	0,00
Importe Total	501,00

mensaje informando que se va a imprimir el justificante del servicio para el cliente (se puede enviar por email) y la oficina. Se solicita la firma del cliente en la tableta, se le solicita el importe de la bolsa y se entrega el tique y el justificante del servicio (si no se ha enviado por email) al cliente y la copia para la oficina se archiva en Ágora.

### 39.1 DEPOSITO CHEQUE BANCO MEDIOLANUM

El cheque deberá reunir los siguientes requisitos:

- Solicitar código identificador del cheque que proporciona el banco si se ha registrado la operación de ingreso en la APP del banco, llevara información de la operación que no hay que solicitar.
- Tiene que ser nominativo, el beneficiario debe ser una persona con nombre y apellido, o en caso de ser una persona jurídica, su razón social; nunca puede ser "Al portador".
- Debe ser para Ingreso en Cuenta Corriente. Puede ir "barrado", es decir, atravesado diagonalmente en su anverso por dos líneas.
- Tiene que ir firmado en el reverso por el titular de la cuenta.
- Puede ser entregado en la oficina por cualquier persona, aunque no sea ni el emisor del cheque ni el titular de la cuenta donde se ingresa.
- El cheque puede ser de cualquier Banco español o con sucursal en España.
- El importe siempre será en euros.

### Proceso de ingreso:



Cuando un cliente quiera ingresar un talón del Banco Mediolanum el director de la oficina u otra persona del equipo de dirección será la encargada de atenderle. Si en ese momento no se encuentra ningún miembro del equipo de dirección, le atenderá el ATC.

El primer paso es identificar al cliente (portador del cheque), recoger el cheque y verificarlo.

Si el cliente registrado la operación de ingreso de cheque a través de la APP del banco aportará un "Código Identificador de Cheque", proporcionado por este, con información asociada a la operación que no es preciso solicitar. Los datos a cumplimentar en el formulario de la operación en este caso son:

- **Entregado por:** nombre y apellidos de quien entrega el cheque. Puede ser cualquier persona.
- **Código Identificador del Cheque:** código proporcionado por el banco.
- **Importe:** Importe del cheque en número y en letra, siempre en moneda euro.
- **Firma de la persona que hace la entrega.**
- **Firma y Sello de la Oficina de Correos:** firma del empleado y sello de la oficina.

El empleado debe cumplimentar el impreso "Resguardo ingreso cheque Mediolanum con referencia de cliente". Este impreso se cumplimenta e imprime directamente desde Conecta (donde está publicado).

En caso que no lo aporte se le solicitarán los datos para cumplimentar el formulario de la operación:

- **Nº de cuenta (IBAN):** cuenta a la que ingresar el cheque, CC del beneficiario del cheque. No confundir con la que figura en el cheque. Se compone de 24 dígitos.
- **A nombre de:** nombre y apellidos de la persona que figura en el cheque.
- **Entregado por:** nombre y apellidos de quien entrega el cheque. Puede ser cualquier persona.
- **Nº de cheque:** nº que aparece en el cheque.
- **Banco-Caja:** Banco o Caja del cheque.
- **Importe:** importe del cheque en número y en letra, siempre en moneda euro.
- **Firma de la persona que hace la entrega.**
- **Firma y Sello de la Oficina de Correos:** firma del empleado y sello de la oficina.

El empleado debe cumplimentar el impreso "Resguardo ingreso cheque Mediolanum sin referencia de cliente". Se cumplimenta e imprime directamente desde Conecta (donde está publicado). Un impreso por cada cheque.

mediolanum RESGUARDO DE RECIBO DE CHEQUES PARA SU INGRESO EN CUENTA Correos

Nº de cuenta (IBAN): ES 0186 (24 dígitos)

A NOMBRE DE (nombre y apellidos): \_\_\_\_\_

ENTREGADO POR (nombre y apellidos): \_\_\_\_\_

NÚMERO DE CHEQUE	BANCO-CAJA EMISOR	IMPORTE
Número que aparece en el cheque	Banco Caja del cheque	Importe del cheque

SON [Indicar en letra] \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_ o \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

Firma de la persona que entrega el cheque	Firma del empleado de la Oficina de Correos	Sello de Oficina de Correos
---	---	-----------------------------

Impreso: 1. CORREOS; 2. PERSONA QUE ENTREGA EL CHEQUE; 3. BANCO MEDIOLANUM

Se imprimen dos copias del formulario, una para el cliente y otra que se introduce en el sobre donde viajará el cheque. A continuación se introduce el cheque y el formulario cumplimentado y firmado por el depositante y la oficina (firma y sello) en un sobre DIN A5 de servicio. Antes de cerrar el sobre, verificar que los formularios (con o sin código) están correctamente cumplimentados, se cierra el sobre en presencia del cliente y se le despide.

El envío se admite Prerregistrado como Paq Premium contra contrato de cliente Mediolanum. Hay que informar en IRIS el código de 23 dígitos del prerregistro aportado por el cliente.

Si no aporta el código se admitirá sin prerregistro.

En ambos casos se cursa en el mismo día de la recogida del cheque, con destino a las dependencias de la entidad bancaria.

### 39.2 CORREOS CASH BANCO SANTANDER

Los clientes del banco Santander pueden realizar ingresos y retiradas de efectivo en las oficinas de Correos a través del servicio Correos Cash, y los carteros pueden entregar dinero en cualquier domicilio de España gracias a un acuerdo firmado entre ambas instituciones. Esta opción aparece integrada en la app del banco para aquellos clientes que la utilicen; el resto solo necesita una tarjeta bancaria de Santander y el documento de identidad para poder realizar este tipo de operaciones desde cualquier oficina de Correos.

- La operación será gratuita para los clientes del banco en aquellas oficinas de Correos ubicadas en municipios donde la entidad no tiene presencia física (dos operaciones por mes).

- Únicamente el titular puede realizar ingresos y reintegros en la cuenta, no admite autorizados.
- Para las operaciones de retirada de efectivo se utiliza Giro Inmediato y en el caso de ingreso de fondos Giro OIC. Para envío de efectivo a domicilio (solo clientes digitales) se utiliza el giro ordinario.
- Existen dos tipos de clientes para este servicio:
  - **Ciente digital:** Solicita el servicio (reintegro o ingreso) presentando el código QR que obtiene a través de la app del Banco Santander.
  - **Ciente NO digital:** Solicita el servicio (reintegro o ingreso) presentando su tarjeta bancaria.

#### **Proceso en oficina:**

Para poder acceder al servicio de Correos Cash del Banco de Santander el cliente debe disponer de cuenta en esta entidad. **Únicamente el titular** de la misma **puede realizar ingresos y reintegros** en su cuenta por medio del servicio de giro de Correos. **No está permitido autorizar a un tercero** a solicitar el servicio en su nombre.

La operación de efectivo se realiza por el empleado de ventanilla en un puesto de atención al público informatizado.

#### **Retirar:**

El cliente del Banco de Santander puede ser de dos tipos, según la forma de solicitar el servicio:

- **Ciente digital:** Dispone de acceso a la APP del Banco Santander, solicita el reintegro a través de la APP del Banco y obtiene un código QR que lleva asociado un **giro inmediato**. Tiene **7 días para retirar** el importe en la Oficina.
- **Ciente no digital:** No dispone de acceso a la APP del Banco Santander, opera con una Tarjeta Bancaria. El giro inmediato se genera en el momento del pago, tras la consulta y aprobación de la entidad bancaria al introducir los datos del cliente en el sistema.

El producto de Correos que soporta este servicio es el **Giro Inmediato (terminación -SIS)** y que en este caso está **exento de aplicar medidas especiales de PBC**.

**Ciente NO digital:** El cliente facilita su DOI (DNI, Pasaporte o NIE) y su tarjeta bancaria (débito o crédito) y el empleado de la oficina verifica que el titular de la tarjeta coincide con la persona que está solicitando el servicio y con el DOI aportado. El empleado de la oficina accede en el menú de admisión de IRIS>>Envío de Dinero>>Correos Cash con tarjeta Santander. A continuación selecciona dentro de las entidades bancarias que se presenta "Banco Santander" y marca la opción "Retirada" e informa en el sistema: Importe a retirar, tipo de DOI, número de DOI, número de tarjeta, mes de caducidad de la tarjeta y año de caducidad de la tarjeta. Tras validar los datos informados se solicita al cliente la aceptación de las condiciones del servicio del Banco Santander, que las acepta con su firma en la tableta digitalizadora.

Se completan los datos de la operación y el sistema valida que la tarjeta pertenezca a ese DOI.

Pantalla de datos en tableta digitalizadora para firma del cliente.

Pantalla con los datos cargados para la retirada, se rellenan los datos y se acepta.

El empleado de la oficina informa una dirección de correo electrónico si el cliente no desea recibir el formulario en papel, captura la firma del cliente en la tableta y acepta la operación y se generan dos documentos:

- Formulario de pago de giro por duplicado: la copia para el cliente se imprime en la oficina, o se envía por email, y el ejemplar para la oficina, con la firma del cliente, se archiva directamente en Ágora, donde se podrá consultar por la oficina.
- Formulario con las condiciones del servicio del Banco de Santander, antes de su impresión el sistema solicita la firma del cliente en la tableta digitalizadora para aceptación de las condiciones del servicio. La firma se muestra después insertada en este documento.

Al finalizar la operación se imprimen los formularios del giro, y las condiciones del Banco Santander.

**Ciente digital:** El empleado de la oficina captura el código QR en el sistema a través de la Caja mágica, en el menú de Admisión de IRIS y se recuperan los datos de la operación, incluido el importe; luego solicita al cliente su DOI y verifica que los datos mostrados coinciden con la persona que está solicitando el servicio.



Correos remite el localizador al Banco Santander, quien autoriza o deniega la operación.

Tras recibir la autorización, se deben rellenar los datos del destinatario: DOI y apoderado si corresponde, para después pulsar en "Aceptar" y ejecutar la operación.

Código de envío	Remitente	Destinatario	Importe	Fecha Admisión
ED90015883SIS	Evaristo González López	Evaristo González López	12 EUR	07/01/2021

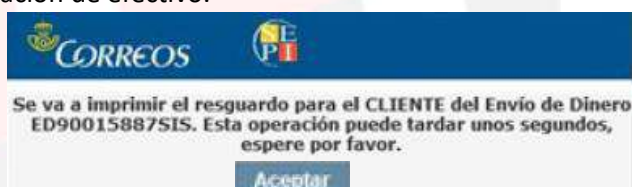
Destinatario: Evaristo González López  
 Tipo DOI: DNI  
 DOI: 11111111X

El formulario se autocompletará al realizarlo desde la Caja Mágica.

En la parte final del proceso, común para clientes digitales y no digitales, el empleado de la oficina informa una dirección de correo electrónico del cliente si no desea recibir el formulario en papel, captura la firma del cliente en la tableta, acepta la operación y se genera por duplicado el formulario de pago de giro:

- El ejemplar para el cliente se imprime en la oficina, o se envía por email.
- El ejemplar para la oficina con la firma del cliente, se archiva directamente en ÁGORA, donde se podrá consultar por la oficina.

El cliente digital acepta las condiciones del servicio en la APP del Banco cuando solicita la operación de efectivo.



Finalmente, se imprimen los justificantes de giro como en cualquier otro tipo de giro.

El empleado de la oficina entrega el importe solicitado junto al ejemplar para el cliente del formulario de pago de giro (si no se ha elegido la opción de envío por email) y en caso de cliente no digital también el formulario con las condiciones del servicio.

### Ingresar:

El cliente del Banco de Santander puede ser de dos tipos, según la forma de solicitar el servicio:

- **Ciente digital:** Dispone de acceso a la APP del Banco Santander, solicita el ingreso a través de la APP del Banco y obtiene un código QR que lleva asociado un Giro OIC.
- **Ciente no digital:** No dispone de acceso a la APP del Banco Santander, opera con una Tarjeta Bancaria. El giro OIC se genera en el momento del ingreso, tras la consulta y aprobación de la entidad bancaria al introducir los datos del cliente en el sistema.

El producto de Correos que soporta este servicio es el **Giro OIC-Orden de Ingreso en Cuenta (terminación -VIT)** y que en este caso **aplica medidas PBC**, con escaneo del DOI.

**Ciente NO digital:** El cliente facilita su DOI (DNI, Pasaporte o NIE) y su tarjeta bancaria (débito o crédito) y el empleado de la oficina verifica que el titular de la tarjeta coincide con la persona que está solicitando el servicio y con el DOI aportado. El empleado de la oficina accede en el menú de admisión de IRIS>>Envío de Dinero>>Correos Cash con tarjeta Santander y selecciona "Banco Santander" entre las entidades bancarias disponibles. A continuación marca la opción "Ingreso" e informa en el sistema: Importe a ingresar, tipo de DOI, número de DOI, número de tarjeta, mes de caducidad de la tarjeta y año de caducidad de la tarjeta.

Se completan los datos de la operación y el sistema valida que la tarjeta pertenezca a ese DOI.

Pantalla de datos en tableta digitalizadora para firma del cliente.

**Ciente digital:** Capturar Código QR en IRIS>>Admisión>>Envío Dinero>>Ingreso Correos Cash a través de Caja Mágica. El cliente solicita el servicio a través de la APP del Banco Santander y obtiene un código QR que debe presentar al empleado de la oficina. Tiene **7 días para retirar** el importe en la Oficina. El empleado de la oficina captura el código con el lector de códigos y recupera todos los datos del cliente, incluido el importe.

El cliente digital acepta las condiciones del servicio en la APP del Banco cuando solicita la operación de efectivo.

Pantalla de lectura del código QR de Banco Santander con pistola digitalizadora. (También es factible la lectura desde Caja Mágica).

En la parte final del proceso, común para clientes digitales y no digitales, el empleado de la oficina solicita al cliente el importe a ingresar que figura en el sistema, o que se ha informado previamente, en caso de cliente sin código QR.

A continuación solicita el DOI al cliente, si no lo ha aportado ya, y verifica que los datos mostrados coinciden con la persona que está solicitando el servicio.

El empleado pulsa sobre el botón PBC (Prevención Blanqueo de Capitales) y realiza la validación del cliente y en su caso procede al escaneo del DOI.



Datos cumplimentados a falta de PBC, el usuario tiene que pulsar en el botón de PBC para continuar.

Se cumplimentan y confirman los datos de PBC.

El empleado de la oficina informa una dirección de correo electrónico del cliente si no desea recibir el formulario en papel, captura la firma del cliente en la tableta, acepta la operación y se genera por duplicado el formulario de envío de dinero:



- El ejemplar para el cliente se imprime en la oficina, o se envía por email.
- El ejemplar para la oficina con la firma del cliente, se archiva directamente en ÁGORA, donde se podrá consultar por la oficina.

Al finalizar la operación, se imprimen los formularios del giro y finaliza el proceso.

El empleado de la oficina entrega el ejemplar para el cliente del formulario de envío de dinero (o se envía por email), y en caso de cliente no digital también el formulario con las condiciones de servicio del Banco Santander.

Formularios del giro, copia para la oficina donde recoger la firma manuscrita y copia para el cliente.

Documento a entregar al cliente junto con el formulario de giro, en caso de cliente NO digital.

El empleado de la oficina entrega el ejemplar para el cliente del formulario de envío de dinero (si no se ha elegido la opción de envío por email) y en caso de cliente no digital también el formulario con las condiciones de servicio del Banco Santander.

#### 40. CORREOS PAY (TENVIO)

Correos Pay es un servicio de envío de dinero que Correos ofrece a los clientes de Oficina para el pago de facturas, impuestos, multas u otras deudas, orientado a Autónomos, Pymes, Ayuntamientos, Empresas Municipales de Recaudación de Suministros, etc.

Al importe a pagar en destino se le suma la tasa fija que cobra Correos por el servicio.

Al finalizar la prestación del servicio el cliente recibe un formulario impreso en la oficina de Correos o enviado por email, este formulario acredita el envío de una cantidad de dinero a un destinatario, pero no es un justificante de cancelación de una deuda. El acuerdo o contrato de colaboración exonera a Correos de cualquier responsabilidad por el pago de la deuda al cliente, pues simplemente es un mero transmisor del dinero desde el remitente deudor al Cliente.

Correos ingresa el importe de los recibos del día en D+3.

##### Condiciones generales

- Los importes se cobran directamente al usuario que acude a la oficina de Correos mediante efectivo o tarjeta bancaria (Pay Premium).
- Una forma cómoda y sencilla de recaudar tributos, pagar multas, facturas u otras deudas sin generar coste para el beneficiario.
- Posibilidad de realizar el pago en efectivo o con tarjeta bancaria a través de oficinas de Correos.
- Posibilidad de realizar el pago a domicilio, a través de los carteros rurales.

Diferentes opciones de Servicio en función de las necesidades y posibilidades del ayuntamiento, Administración, empresa.

- Correos Pay Básico: para autónomos, pymes y pequeños ayuntamientos.
- Correos Pay Premium: para Organismos Públicos, empresas con participación pública o concesionarias de servicios públicos y grandes ayuntamientos.

En el servicio Correos Pay se diferencian dos procesos:

- Alta del cliente, con acreditación y verificación documental (1).
- Envío de dinero al cliente por sus deudores por medio de las Oficinas de Correos (2).

##### **(1) Alta del cliente, con acreditación y verificación documental**

La documentación a aportar según el tipo de cliente que solicite el servicio es:

- **Autónomos:** DOI del cliente y justificante de liquidación del IAE (Impuesto de Actividades Económicas).
- **Empresas:** Poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica y escritura de constitución de la empresa o certificación del registro mercantil provincial.
- **Organismos Oficiales y Ayuntamientos:** Poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica.

## Correos Pay Estándar o Básico

Para **dar de alta un cliente** el director de la oficina, que es quien debe realizar el proceso, accede a IRIS>>Gestión>>Correos Pay>>Alta de cliente y completa los siguientes datos, todos obligatorios:



### Datos de Cliente:

- Grupo (seleccionar uno del menú desplegable).
- Nombre (posteriormente es el que figurará en la pantalla de admisión).
- Tipo de DOI (CIF o NIF).
- Nº de DOI (puede haber varios clientes con el mismo CIF).
- Domicilio, CP, Localidad.
- Teléfono y email (al que se envía la información de los giros cobrados).
- Nº de cuenta bancaria de la que sea titular, donde se realizarán los ingresos.

Concepto de pago: se pueden seleccionar uno o varios, si no se selecciona ninguno cuando se vaya a realizar un cobro el usuario\_deberá informar una referencia o código proporcionado por el cliente pagador (actualmente se han definido los conceptos impuestos/tasas y multas para organismos públicos y factura para empresas).

Servicio: fecha inicio y fin.

### Datos del representante o autorizado que firma el acuerdo:

- Nombre y Apellidos.
- Nº y Tipo de DOI.
- Teléfono, Nº de móvil y Email.
- Nombramiento (referencia al documento y fecha de otorgamiento, en el que se otorgan los poderes de representación).

Configuración de retorno de la información: en el servicio Estándar no se marca ninguna opción en este apartado, el envío de la información al cliente se realizará por correo electrónico, en archivo con formato .txt.

## Correos Pay Premium

El **alta del cliente** se realiza en la Dirección de Productos y Servicios, Dirección de Tecnología y Sistemas.

El Coordinador de Área, o persona del equipo directivo de la oficina, enviará a la Dirección de Productos y Servicios, por correo electrónico, la siguiente información:

- Nombre del cliente.
- Persona de contacto de la empresa, con perfil técnico.
- Nº de teléfono y correo electrónico de la persona de contacto.
- Documentación legal de la Empresa o Ayuntamiento (escaneada).
- Una muestra de la Carta de Pago acorde al cuaderno bancario elegido (escaneada).

La Dirección de Productos y Servicios lo traslada a la Dirección de Tecnología quién verifica que cumple los requisitos, realiza el alta y la configuración del cliente en el sistema. La persona responsable de la gestión de tecnología de Correos se pondrá en contacto con el cliente y le informará de las características técnicas necesaria para la configuración del intercambio de información de los cuadernos bancarios.

Finalizada el alta en el sistema se enviará a la oficina, por correo electrónico, el documento contractual, Condicionado de Servicio o Acuerdo de Colaboración, para recabar la firma del cliente.

Tras el alta el cliente se genera la documentación según el tipo de cliente:

#### Autónomos y Empresas

- Se genera documento por duplicado del condicionado del servicio, el original para el cliente y otro para Correos. El ejemplar para Correos, firmado por el cliente, se archiva en la oficina junto al resto de documentación.
- El alta del servicio Estándar para Autónomos y Empresas se activa en el momento que se da de alta en la oficina.

#### Organismos Oficiales y Ayuntamientos

- Se genera documento por duplicado del acuerdo de colaboración y se envían ambos originales firmados por el cliente, junto con el resto de documentación, admitiendo en IRIS un Paq Premium a cargo del contrato de la Unidad Directiva de Productos y Servicios.
- Una vez firmado por los representantes legales de Correos se devolverá a la oficina que lo dio de alta para su entrega al cliente.
- El servicio se activará cuando el Acuerdo de Colaboración haya sido firmado por los representantes legales de Correos.
- Los datos grabados por la oficina para cualquier cliente quedarán incluidos en los sistemas de Correos para que desde cualquier oficina se pueda ofrecer el servicio de pago al mismo.
- El alta del cliente no conlleva gasto o comisión.

Las empresas privadas que presten un servicio público, Organismos Oficiales o Ayuntamientos, pueden contratar el servicio Premium, que incluye pago con tarjeta bancaria y formato de fichero de retorno de la información según una serie de cuadernos bancarios\* y/o envío Estándar (correo electrónico).

*\*Los cuadernos bancarios son una serie de normas o protocolos comunes a todas las entidades bancarias que operan en España y que fijan las características de los ficheros informáticos emitidos o recibidos por una entidad financiera.*

**Comunicar el servicio a sus deudores:** tras el alta el cliente informa a sus deudores u obligados tributarios del sistema de pago acordado con Correos, remitiendo comunicación por el medio que tenga establecido, con los datos que estos deberán aportar en Correos para realizar el pago:

- Nombre del Autónomo, Empresa u Organismo Oficial.
- Importe adeudado.
- Motivo de la transacción, en caso de que así se haya establecido en el acuerdo (impuesto/tasa, multa, factura...).
- 2ª Referencia (va ligada al motivo de la transacción, el código de impuesto, nº de factura...).

## (2) Envío de dinero al cliente por sus deudores por medio de las Oficinas de Correos.

El servicio se presta a través de IRIS>>Admisión>>Envío Dinero>>Correos Pay/Prisiones.



A continuación se informa el destinatario seleccionándolo en el desplegable de cada categoría, excepto la referencia que se deberá cumplimentar en su campo:

- **Grupo:** buscar la categoría del destinatario del dinero dentro de por grupos predefinidos (empresa, ayuntamiento, autónomo...).
- **Cliente:** tras selecciona el destinatario del listado se autocompleta el nombre y su cuenta bancaria (campos no modificables).
- **Concepto:** seleccionar del desplegable (impuesto, tasa, factura..., si se ha seleccionado en el alta "otros", una 1ª referencia o concepto).
- **2ª Referencia:** va ligada al campo "Concepto", en este campo se tiene que indicar la referencia del impuesto, tasa, multa o el nº de factura, aportada por el cliente pagador.

Si el cliente es Organismo Oficial o Ayuntamiento y contrata servicio Premium, el deudor presentará Carta de Pago con código de barras y habrá que capturar con el lector el código en el campo habilitado al efecto y se autocompletará el importe a pagar y los datos de destino.

Para admitir por un Servicio Rural un envío de dinero por Correos Pay de un cliente Premium, se deberá adjuntar al formulario de "Admisión provisional de envío de dinero" fotocopia de la Carta de Pago, en la que figure un código de barras que identifique la deuda.

Hay que verificar la identidad del cliente que solicita el servicio con su documento de identidad, y cumplimentar los campos obligatorios del Remitente:

- Nombre y apellidos.
- Dirección, C.P y localidad.
- Nº y Tipo de DOI.

Si el servicio lo solicita una persona autorizada marcar la casilla al efecto y cumplimentar sus datos (Nombre y apellidos, Nº y Tipo de DOI).

A continuación cobrar el importe al cliente. Al importe a pagar en destino se le suma una tasa fija que establece Correos por la prestación del servicio que se muestra en IRIS para informar al pagador. El importe entregado por el remitente para pagar en destino es el que se envía al cliente, independientemente de la factura aportada.

Aparece campo para informar el email del cliente, en caso que desee recibir el justificante de pago por este medio.

Al confirmar los datos se solicita la firma del cliente en la tableta, sube el importe total a la bolsa de IRIS y se imprime el resguardo para el cliente o se envía por email.

El resguardo acredita el envío de una cantidad de dinero a un destinatario, pero no es un justificante de cancelación de una deuda. La estructura del código del giro es EDXXXXXXXXVTE.

En los giros de Correos Pay no se imprime resguardo para la oficina, directamente sube a Ágora donde quedará archivado. Se puede comprobar el archivo digital de dicho giro desde Conecta introduciendo el nº de giro en la opción buscar documentos.

Diariamente se envía fichero al cliente con los giros admitidos y abonados (por cada giro se generan dos avisos), a la dirección de correo electrónico que se ha indicado en el acuerdo. El fichero es lanzado diariamente (de lunes a domingo) al finalizar la jornada laboral.

Los giros son agrupados y se realiza una única transferencia cada 72 horas hábiles (de lunes a domingo) a la cuenta del cliente destinatario.

#### 40.1 AMB-ZBE METRÓPOLIS DE BARCELONA

¿Qué es ZBE “Zona de Bajas Emisiones”? la ZBE Metrópolis de Barcelona es una área de más de 95 km2 que incluye Barcelona y los municipios que la circundan, donde se restringe progresivamente la circulación de vehículos más contaminantes.

Los vehículos que no cumplen los requisitos de circulación por la ZBE Metrópolis de Barcelona deben registrarse para poder solicitar hasta 10 autorizaciones (accesos diarios) al año. La autorización les permitirá circular durante el día escogido dentro de la ZBE Metrópolis de Barcelona. Para ello **primero es necesario que el titular del vehículo solicite el registro del vehículo** y una vez comprobado que se trata del titular, se le acepte y registre el vehículo.

##### Tramitación de la autorización

El titular del vehículo dispone de varias opciones para realizar una solicitud de autorización y una de ellas es **en las oficinas informatizadas de Correos** donde se realiza la solicitud en dos pasos:

- **Solicitud de la autorización** en el Servicio web de AMB, con **impresión de la hoja de pago**.
- **Pago en la oficina** por el Servicio Correos Pay (T€NVÍO) con la hoja de pago.

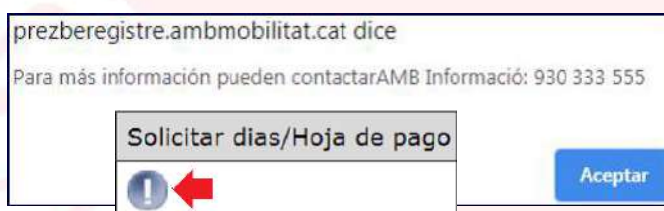
##### Solicitud de autorización e impresión de hoja de pago

Acceder en la pantalla de inicio de IRIS>>Llamadas a sistemas externos>>Dinero>>AMB -ÁREA METROPOLITANA DE BARCELONA.


Identificar al solicitante y al vehículo, y pulsar “Buscar”:



- Siempre se debe introducir la **matrícula (campo obligatorio)** del vehículo para el que se quiere solicitar la autorización.
- **DOI solicitante:** nº de documento Oficial de Identificación. Es el documento con el que la persona se ha inscrito al Registro, debe ser el titular del vehículo, puede ser: NIF (tanto de personas como de empresas), NIE, Pasaporte, ID extranjero (se aceptan documentos de identidad extranjeros).
- **DOI Responsable:** en el caso que el solicitante sea menor o persona tutelada, en la solicitud se habrá introducido un DNI de un responsable o tutor legal y se puede buscar por este.
- **Nombre:** Nombre y apellidos del solicitante si se trata de un particular
- **Razón social:** razón social de la empresa en caso que el solicitante, titular del vehículo, sea una empresa.
- Se accede al listado de autorizaciones diarias del vehículo, en el caso de que no esté aceptada o tenga una bonificación del 100%, aparece un signo de exclamación y si se selecciona aparece el mensaje con el nº al que llamar si el usuario quiere más información.



Solo se podrán seleccionar días de circulación si el expediente está en estado de solicitud aceptada. El estado puede ser:

- **Aceptada:** la solicitud está aceptada y se pueden solicitar autorizaciones diarias.
- **En trámite:** no se ha validado la información del expediente o falta información.
- **Denegada:** se ha denegado el registro del vehículo por no cumplir los requisitos.
- **Pre-registro:** la solicitud está incompleta, no se ha firmado.
- **Renuncia:** el usuario ha dado de baja la solicitud.
- **Sancionada:** se ha bloqueado el expediente por mal uso.
- En el caso que esté aceptada aparecerá el símbolo de calendario en la columna de "Solicitar días/hoja de pago" que se debe seleccionar. 
- Se abre una pantalla con las autorizaciones que se han solicitado en el último año (el año comienza a contar desde el día de resolución de la aceptación de la solicitud). 3 meses antes de finalizar el periodo están disponibles las 10 autorizaciones del siguiente periodo temporal. Se deberá seleccionar el registro adecuado atendiendo a las fechas que quiera solicitar el ciudadano. Para seleccionar el día de circulación que solicita el usuario se debe:
  - Seleccionar **nueva autorización diaria**.
  - **Indicar las fechas** de circulación:
    - Sólo permitirá seleccionar fecha si quedan autorizaciones diarias disponibles en el periodo solicitado. Se podrán solicitar tantos días de circulación como autorizaciones disponibles queden en ese periodo.
    - La ZBE sólo está activa de lunes a viernes no festivos así que no será posible indicar fechas de fines de semana o festivos en toda Cataluña. Aparecerá en rojo la fecha no elegible.
    - La fecha tiene que ser como muy tarde el día anterior a la circulación. Existe una excepción en el caso de urgencias médicas, en la que se permite solicitar la

autorización durante los dos días posteriores a la circulación, pero este trámite lo deben hacer desde los servicios de AMB.

- **Indicar Motivo** (opcional) si el usuario lo solicita para acordarse del motivo y pulsar **“Aceptar”**.

- Para las fechas de circulación seleccionadas se accederá a generar el PDF de la **hoja de pago** que corresponda una vez aceptados. Si se solicitan varios días en una misma visita se generará una sola hoja de pago agregando las tasas correspondientes.
- Sólo en el caso de usuarios que tienen un 100% de bonificación de la tasa no aparece hoja de pago y en la columna de pagado aparece **“No aplica”**.
- Los usuarios que tienen una bonificación del 100% (tasa gratuita) no podrán realizar la gestión en Correos.
- En la hoja de pago impresa aparece el **código de barras** para realizar el pago, así como las fechas de circulación y datos de contacto del usuario.
- En el caso de usuarios que ya hayan seleccionado el día por otras vías y quieran solamente pagarlo, se podrá acceder a imprimir la hoja de pago desde su la pantalla de autorizaciones.
- A continuación, para finalizar, realizar el cobro de la solicitud en IRIS por el servicio **Correos Pay (TENVÍO) a través de la Caja Mágica**.

#### 40.2 CORREOS PAY–AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA (GESTRISAM)

Correos ha suscrito un acuerdo con el Ayuntamiento de Málaga, a través del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga (Gestrism), para el pago de tributos en las oficinas de Correos.

El pago se realiza siempre con la presentación por el cliente de la Carta de pago, si no dispone de esta, el empleado de la oficina podrá dirigir al cliente a la página web de Gestrism, donde podrá obtener el documento.

Para proceder al pago acceder a IRIS>>Admisión>>Envío Dinero>>Correos Pay/Prisiones y capturar el código de barras que figura en la Carta de pago con el lector.



A continuación informar los datos del Remitente:

- Nombre y Apellidos.
- Dirección, C.P y Localidad.
- Nº y Tipo de DOI.

Introducir el email del cliente si desea recibir el resguardo por este medio.

- Al importe a pagar en destino se le suma la tasa fija que cobra Correos por el servicio, informar al remitente el importe total antes de confirmar la operación.
- Una entregado el importe, solicitar la firma en la tableta y aceptar la operación, el importe total sube a la bolsa de IRIS.
- Imprimir o enviar por email el formulario para el cliente. El ejemplar para la Oficina no se imprime, se archiva con la firma del cliente en Ágora, donde se puede consultar a partir del día siguiente.
- El formulario acredita el envío de una cantidad de dinero a un destinatario, pero no es un justificante de cancelación de una deuda.

## Soluciones Digitales

### 41. MI OFICINA

Mi Oficina es una plataforma virtual de Correos desde la que se pueden realizar gestiones, previo registro, como preparar paquetes, prerregistrar envíos, enviar documentos online, comprar sellos personalizados, sobres o embalajes, hacer seguimiento de envíos, localizar oficinas, dar de alta una reclamación o incidencia...entre otras:

- Enviar:
  - Envíos Nacionales (Paq Premium, Paq Estándar, Paquete Azul, Paq Frío, Carta Certificada, Carta Digital y Burofax).
  - Envíos Internacionales (Paq Premium Internacional, Paq Standard Internacional, Paq Light Internacional, Paq Internacional Económico y Carta Certificada).
- Comprar sellos, sobres y embalajes.
- Localizar oficinas, buzones y códigos postales.
- Solicitar cita previa.
- Gestionar envíos:
  - Seguimiento de envíos.
  - Envíos en preparación (Completa, anular, imprimir documentación de envíos).
  - Incidencias (gestionar envíos estacionados).
  - Correos Modify.

No hace falta formalizar contrato para acceder a la oficina virtual, basta con darse de alta como usuario personal o profesional, cumplimentado un formulario. El acceso es gratuito.

## 41.1 BUROFAX PREMIUM ONLINE

La información de este servicio se completa con lo recogido en el apartado "Fax y Burofax" del ANEXO 1 CGT (pág. 41 a 45).

Este servicio permite enviar burofax de forma online a través de Mi Oficina. Tiene validez de prueba frente a terceros y se entrega bajo firma.

Estos son los pasos necesarios para enviar un Burofax Premium "Online":

- Es necesario registro en la oficina virtual (Mi Oficina) y una vez dentro accede a Enviar>Envíos Nacionales>Burofax.
- Se puede poner nombre al envío o dejar la Referencia que aparece por defecto.
- El contenido del burofax se puede redactar insertando etiquetas y eligiendo plantillas o se puede adjuntar un fichero PDF (máximo 15 MB y 100 páginas).
- Se rellenan datos del destinatario o destinatarios, uno a uno, cargando una relación múltiple, en fichero .txt (máximo 150 destinatarios) o recuperando destinatarios anteriores. Cada burofax sólo puede contener un único destinatario por tratarse de una notificación personal.
- Marcar los servicios adicionales que se deseen (Acuse de recibo, Copia certificada, Custodia 120 meses (incluye 60 meses en el precio) y/o Prueba de Entrega Electronica-PEE5).
- A continuación se muestra resumen con los datos del envío para confirmar que son correctos.
- El pago se gestiona online por la pasarela de pagos de Correos, permitiendo el pago con tarjeta de crédito y débito o PayPal. Los clientes con contrato pueden realizar el pago con cargo al contrato. Permite solicitar factura en el momento para pago con tarjeta crédito/débito y PayPal.
- Para continuar se deben aceptar las condiciones del servicio marcando el check habilitado al efecto.
- Por último aparece pantalla de confirmación con la referencia del envío, el localizador para hacer el seguimiento y los destinatarios, permitiendo imprimir, enviar por email o guardar el envío.

**Burofax Premium Online**

1 Inicio 2 Envíos 3 Resumen 4 Pago 5 Impresión

**Pon nombre a tu envío.**  
Tanto si preparas un envío como si preparas varios pon un nombre, así te será más fácil acceder desde "Mi cuenta" a la relación de envíos que prepares.

Referencia (\*)

**Datos**  
Indicamos las características para el primer o único envío que vas a preparar. Si vas a preparar varios envíos puedes elegir que sean las mismas para cada uno de ellos.

**Datos del burofax**  
Elige cómo quieres preparar tus burofaxes y establece su contenido.

Adjuntar documento  Redactar online

**Documento del burofax**  
Selecciona el documento en formato PDF (hasta 15 MB y un máximo de 100 páginas) que contiene el burofax:  
  [Iniciar carga de documento](#)

## 41.2 BUROFAX PREMIUM DIGITAL

La información de este servicio se completa con lo recogido en el apartado "Fax y Burofax" del ANEXO 1 CGT (pág. 41 a 45).

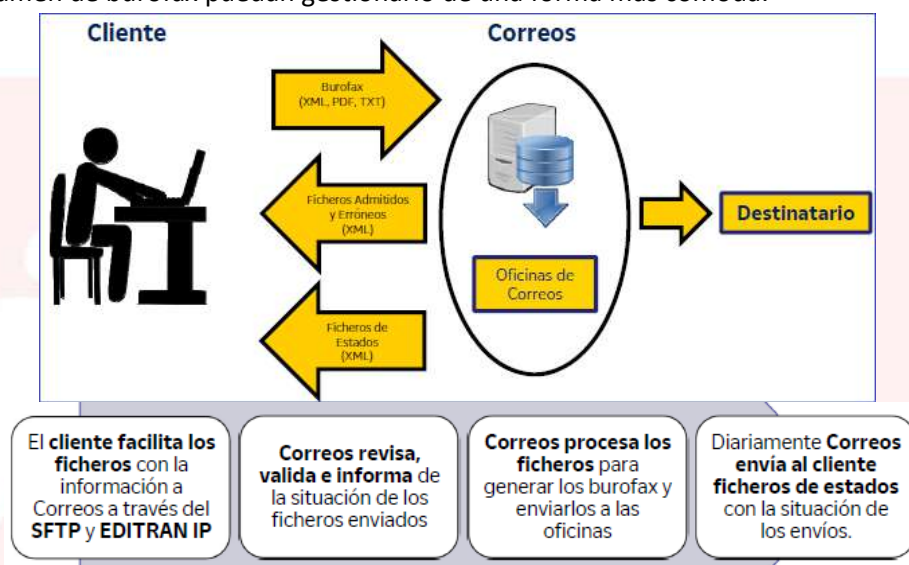
El Burofax Premium Digital nace como una necesidad de los clientes de Correos que necesitan tener más evidencias de la entrega de éste tipo de comunicaciones. Para ello en éste producto se incluirá la entrega digital dentro del ciclo de vida del Burofax con entrega física.



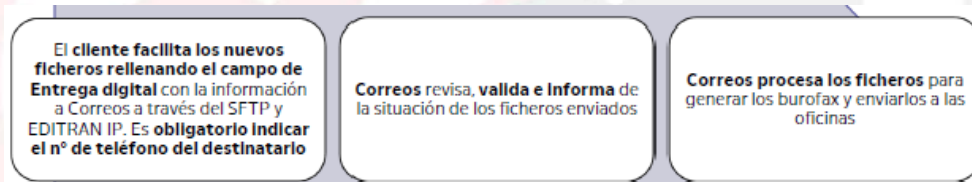
Estos burofax se registrarán a través del Canal Masivo de OV2, pudiendo indicar que poseen de un tercer intento de entrega digital, en el caso de que ninguno de los dos intentos de entrega físicos haya resultado efectivo.

Este tercer intento de entrega digital se debe tratar como un valor añadido del propio burofax

En la actualidad Correos ofrece el Canal Masivo de la OV2 para que los clientes que envían un gran volumen de burofax puedan gestionarlo de una forma más cómoda.



Con el nuevo Burofax Premium Digital, el cliente tendrá que rellenar un nuevo fichero, en él se incluirá el campo “Entrega Digital” y desde ese momento se desarrolla el siguiente proceso para generar y admitir los burofax. El cliente deberá indicar el teléfono y de forma opcional el correo electrónico.



Una vez se genera y admite el burofax se dispone el siguiente proceso de entrega.



Para la entrega digital se genera el siguiente proceso:

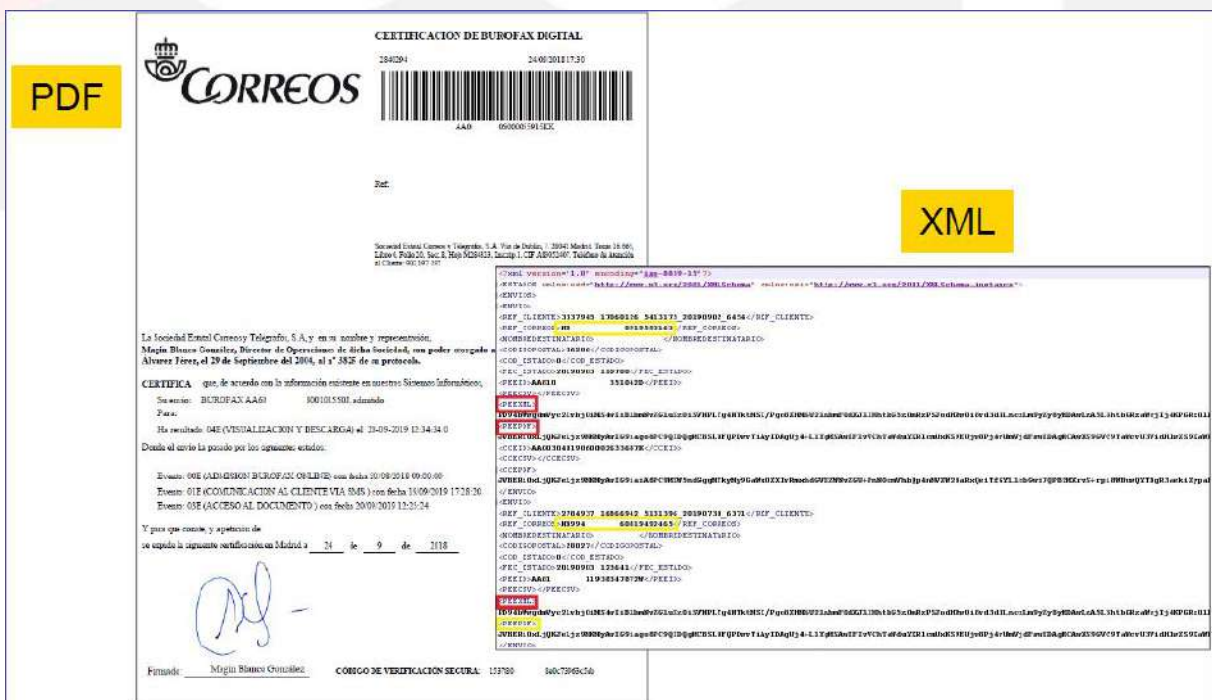
- Se envía un SMS al cliente para que le dé al enlace.
- Para luego entrar en la web y solicitar el código de verificación.



El cliente con el Código OTP que recibe en su teléfono, simplemente tiene que completar los campos de la siguiente pantalla para que finalmente pueda descargarse el buofax de forma digital, quedando la constancia de que el cliente ha hecho está descarga y, por lo tanto, indicando que ha sido ya comunicado.



Cuando el destinatario recibe el buofax a través de la entrega digital, se genera la siguiente certificación en la que se dejan reflejadas las evidencias de la entrega digital.



Igualmente, si la entrega se lleva a cabo de forma física, tanto en la Oficina postal como en alguno de los intentos de entrega, se generará la Prueba de Entrega Electrónica y no se realizará la entrega digital.

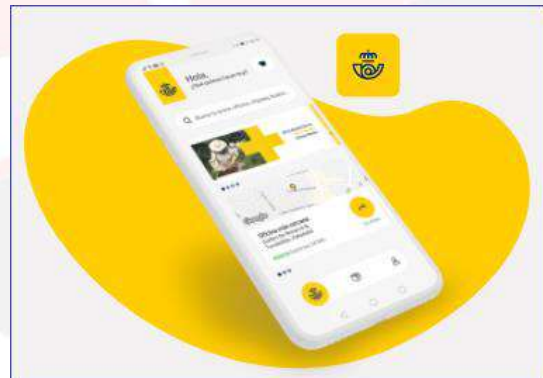
- El nuevo Buofax Premium Digital añade una característica que enriquece el buofax, a través de una entrega digitalizada hacia el destinatario.
- La integración hacia este nuevo producto es sencilla ya que parte de la que ya existe para el Buofax Premium Online, solamente cambiando el fichero de carga, que tendría un apartado para marcar si se quiere o no la entrega digital.
- El cliente tendrá a su disposición un producto que aúna la entrega física y la digital si la primera no se pudiese llevar a cabo en sus dos primeros intentos, lo que da más posibilidades de entrega efectiva.



## 42. APPs CORREOS

### 42.1 APP CORREOS

Desde el 5 de noviembre de 2019 está operativa para Android e IOS la última versión de Correos App (Antigua Correos Info). Con una experiencia de usuario y rendimiento mejorados. Todo en un único y útil buscador que agiliza la gestión con Correos.



El registro es gratuito y se realiza desde Correos ID, la puerta de entrada a los servicios digitales de Correos.

Un lugar donde mantenerse informado de todos los envíos, conociendo en todo momento cuál es su estado, e incluso poder gestionar la entrega. Además, se puede marcar como favoritos los envíos más importantes y añadirles un nombre para identificarlos más fácilmente. Se puede consultar el estado de los envíos de Correos y Correos Express.



Incluye información de códigos postales de ámbito nacional (España y Andorra).

También incluye un potente y versátil buscador de Oficinas, buzones y dispositivos Citypaq. Esta herramienta permite acceder por geolocalización a la Oficina, el Citypaq o buzón más cercano, o bien seleccionar cualquier otra localización geográfica, obteniendo toda la información disponible; ubicación, horarios laborales o su código postal.

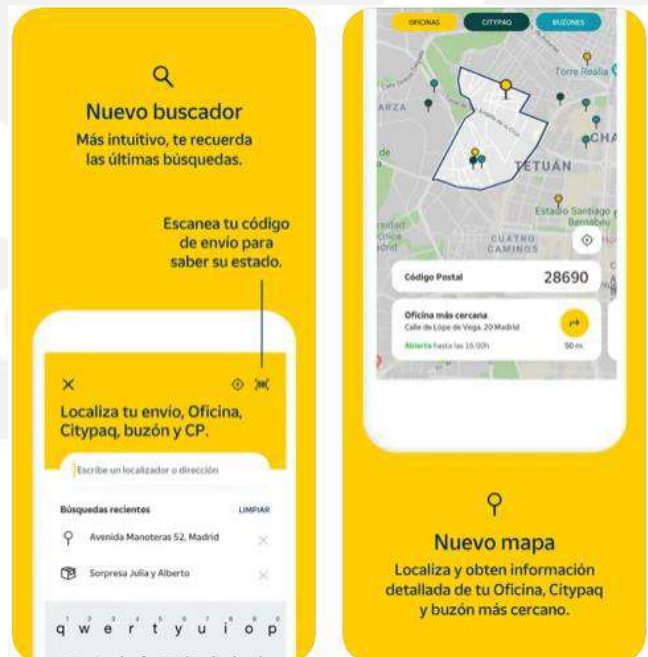
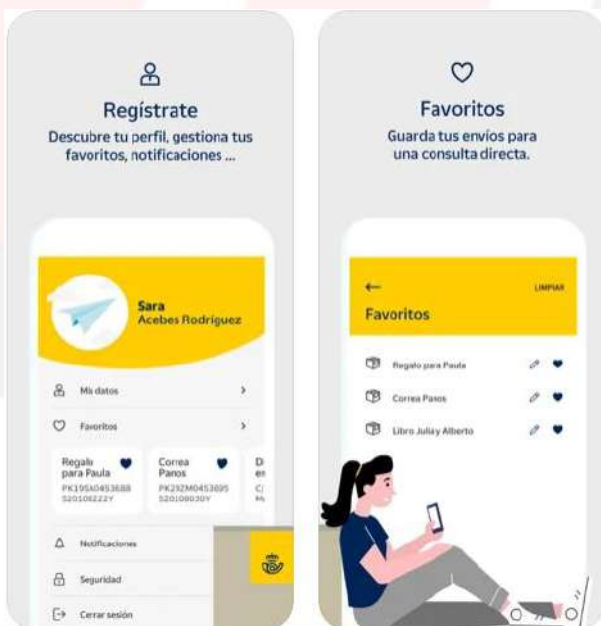
En Paqbook se podrá ver el código de barras de todos los envíos que se han recibido o se esperan recibir, ocultar o añadir un envío a la home y dejar de seguir un envío que ya no interese.

Desde “Contáctanos” permite añadir cualquier sugerencia, duda o mejora que se detecte de la App.

Permite acceso directo desde la APP a las webs de Correos y Correos Express y compartir contenido con Twitter.

A través de la App es posible, entre otras funcionalidades:

- Pagar online.
- Recibir información comercial, promociones...
- Activar las notificaciones push.
- Consultar todos los envíos realizados a través del “Histórico”.
- Enviar Burofax.
- Realizar la tramitación aduanera de algunos envíos.
- Solicitar cita previa en oficinas.
- Pregrabar envíos a través de formulario online.
- Añadir la Tarjeta Más Cerca para no tener que llevarla físicamente.



## 42.2 CORREOS MODIFY

WebApp para modificar fácilmente la entrega de envíos por parte del cliente destinatario.

Correos envía un SMS o email con la información del envío para comunicar al destinatario la fecha de la entrega y un enlace a [modify.correos.es/](https://modify.correos.es/) desde el que se pueden gestionar los cambios que el ecommerce permita y que el remitente haya autorizado. También se puede modificar desde la App de Correos.



Con este servicio el destinatario puede modificar fácilmente la entrega de un envío para ajustarla a sus necesidades en tiempo real. Las modificaciones que se pueden realizar son:

- **Modificar Fecha de entrega y Franja horaria:** para elegir el momento en el que se quiere recibir el envío:
  - En los siguientes 7 días naturales a partir de la recepción del SMS o email.
  - Las franjas horarias dependerán de la zona de destino.
  - Solamente se puede cambiar la fecha y hora si la nueva elección es posterior.
- **Modificar Dirección de Entrega:** siempre que la nueva dirección esté dentro de la misma provincia.
- **Modificar el tipo de Entrega a Entregar en Oficina:** por defecto saldrán las oficinas que están en el Código Postal de la entrega del envío, aunque se puede elegir cualquier Código Postal que se encuentre dentro de la misma provincia.  
El envío estará disponible en la oficina durante 15 días, o lo que el remitente haya parametrizado en el pre-registro.
- **Modificar el tipo de Entrega a Entregar en un CityPaq:** por defecto saldrán los CityPaq públicos que están en el Código Postal de la entrega del envío, aunque se puede elegir cualquier Código Postal que se encuentre dentro de la misma provincia.  
Para elegir un CityPaq privado solo se tendrá que introducir su código.
- **Comentarios:** a partir de un texto libre en el que se pueden hacer observaciones para facilitar la entrega del envío. Por ejemplo: Dejar en portería.
- **Guardar por vacaciones:** si el destinatario no se encuentra en su domicilio Correos puede guardar el envío en la oficina de referencia hasta 21 días desde que recibe el SMS o email.

El servicio Modify está disponible para los envíos de paquetería nacional Paq Estándar o Premium con entrega domiciliaria.

Siempre que se solicite una modificación o reexpedición, el Sistema de Gestión Integral de Envíos (SGIE) pedirá que se etiquete de nuevo el envío, de manera que todas las modificaciones queden reflejadas en la etiqueta.

Una vez que el envío esté en reparto no se pueden realizar cambios.



### 42.3 APP CITYPAQ

Solución completa para que recibir las compras online sea cada vez más fácil. Con CityPaq se puede:

- Recibir compras online.
- Enviar paquetería.
- Gestionar las devoluciones de compras online y todo ello sin esperas ni desplazamientos



Cómo funciona para recibir compras online:

- Descargar la App CityPaq de forma gratuita.
- Crear cuenta.
- Asociar un dispositivo favorito.
- Usar la dirección que Correos proporciona en las compras online.
- El paquete llegará al CityPaq y se avisará del código para recogerlo.

Cómo funciona para devolver compras online y enviar envíos:

- Descargar CityPaq de forma gratuita.
- Crear cuenta.
- Asociar un dispositivo favorito.
- Seleccionar la opción de enviar.
- Complimentar los datos para saber el tipo de envío, tamaño y dispositivo dónde se depositará.
- Realizar el pago.
- Se recibirá un código para depositar el envío y llegará a su destino.



La App incluye indicador de horario de los terminales (Comercial/24h) y mapa de los terminales.

Con la App Citypaq es posible:

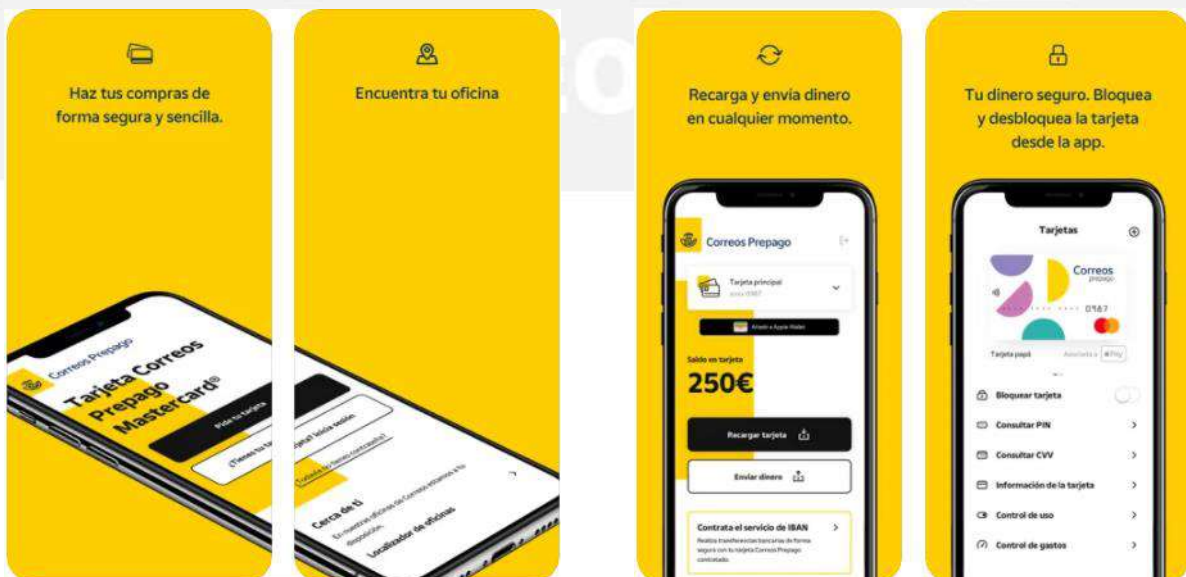
- Localizar el Citypaq más cercano.
- Añadir un Citypaq favorito.
- Recibir compras.
- Enviar/devolver compras.
- Seguimiento de paquetes.
- Recibir alertas de retirada/depósito de paquetes en los terminales.

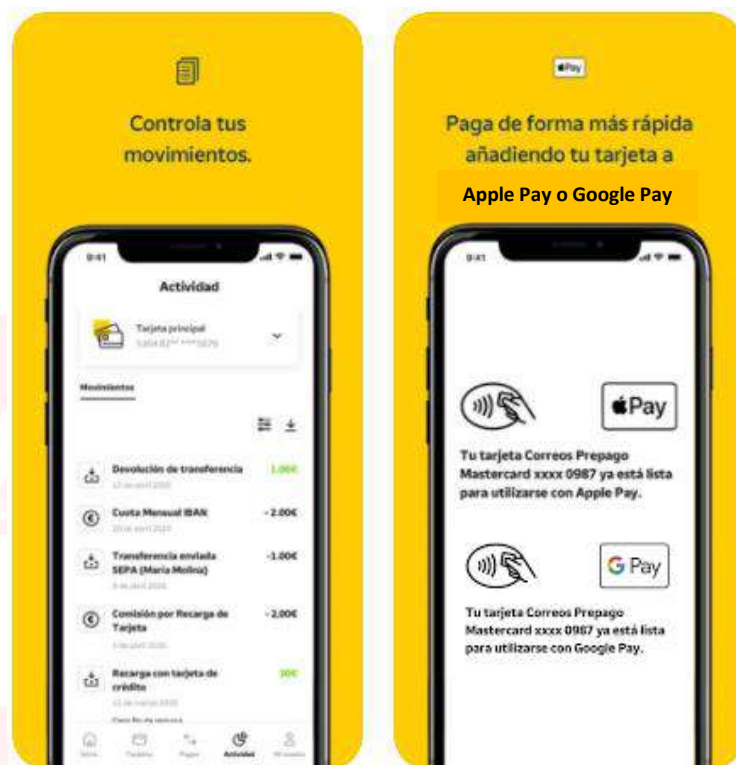


#### 42.4 APP CORREOS PREPAGO

La App Correos Prepago permite la gestión en cualquier momento, lugar y al instante de las tarjetas prepago de Correos. Hay que iniciar sesión con la cuenta de Correos Prepago o registrarse para empezar a utilizarla. Entre sus ventajas destacan:

- Transferencia de fondos a otra Tarjeta Correos Prepago de manera sencilla e inmediata.
- Bloqueo y desbloqueo de la tarjeta.
- Consulta de movimientos y saldo disponible.
- Recarga de la tarjeta.
- Envío de dinero.





#### 42.5 APP SELLOS RA DE CORREOS

Correos dispone de una App de Realidad Aumentada para interactuar con algunos de sus sellos emitidos.

Gracias a la App se puede disfrutar de experiencias audiovisuales en 3D mientras se disfruta y aprende sobre las diferentes temáticas de cada sello.

Para disfrutar de esta experiencia única solo hay que descargar la App y "capturar" los sellos con la cámara del dispositivo móvil.



La APP es gratuita. Tras descargar la aplicación solo hay que dirigirse a la tienda correspondiente de aplicaciones (Apple Store para dispositivos iOS o Tienda Google Play para dispositivos Android) y pulsar sobre el botón de "Actualizar". Si no se tiene la descarga, el procedimiento es el mismo.

De esta forma, Correos refuerza la notoriedad y el valor de los sellos, no solo como sistema de franqueo, sino como excelente soporte para la transmisión de la historia, la cultura y los valores de un país, y de la Filatelia como actividad capaz de generar productos asociados a los sellos con interés y atractivo para todo tipo de público.



Sellos en Realidad Aumentada



Buscador de Sellos



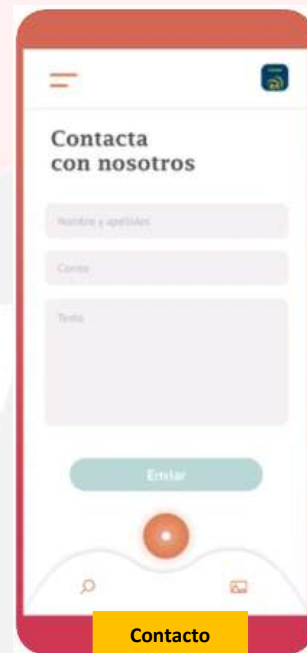
Catalogo RA



Realidad Aumentada RA



Sello 360°



Contacto

## 42.6 APP CORREOS MARKET

*Este punto se complementa con lo recogido en el ANEXO 1 CGT (pág. 157 y 158).*

Correos Market la plataforma de venta online de productos nacionales impulsada por Correos dispone, además de su web, de una APP disponible para iOS y Android.

Correos ha creado un interfaz diseñado expresamente para ofrecer la mejor experiencia de cliente, una usabilidad que implique la agilidad de compra y sencillez que ayude a los clientes en su proceso de compra desde el móvil o tablet.

Permite realizar compras de forma rápida y segura, encontrar y disfrutar de una gran variedad de productos ofertados por vendedores españoles.

Entre sus funcionalidades también se incluye la posibilidad de conocer el estado de los pedidos.


## 43. WEBS CORREOS Y OTROS RECURSOS CORPORATIVOS

### 43.1 WEB COMERCIAL

Correos presta diversos servicios a través de su página web ([www.correos.es](http://www.correos.es)) a sus clientes reales o potenciales, tanto si se trata de clientes particulares como de empresas.

- Informa de los productos que vende y de los servicios que presta.
  - Permite la preparación, la impresión de etiquetas y el envío de productos desde la Oficina Virtual “Mi Oficina”.
  - Permite localizar Oficinas y consultar las tarifas vigentes.
  - Permite localizar envíos registrados.
  - Dispone de un buscador que permite hacer consultas sobre cualquier producto o servicio.
- El servicio de Atención al cliente cuenta con la asistente virtual Sara.

The screenshot shows the homepage of the Correos website for individual users. The header is yellow and contains the Correos logo, navigation tabs for 'Particular' and 'Empresa', a search bar, and a 'INICIAR SESIÓN' button. The main content area features a banner for 'Particulares' with the slogan 'Vayas donde vayas, Correos te lo pone fácil' and a '¡NO PIERDES NADA!' button. Below this is a 'Servicio especial de paquetería' section with pricing and options. On the left, there is a yellow sidebar titled 'Sigue tu envío' with search and tracking tools. A blue sidebar on the right contains navigation icons.

Dispone de un menú lateral, en color amarillo para los servicios de clientes particulares y otro azul para empresas, al que se accede pulsando el icono  de la pantalla principal.



Desde el menú para **particulares** permite:

- **INICIO:** página de inicio de la web para particulares.
- **TARIFAS:** de todos los productos y servicios: carta y tarjeta postal, carta certificada, burofax, envíos de paquetería...Además de las tarifas para soluciones empresariales: envío de publicidad y marketing directo, servicios adicionales y logísticos para empresas, notificaciones administrativas...De Península y Baleares, Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla.
- **ACTUALIDAD:** recoge artículos de interés desde 2017 a 2022, como por ejemplo, Guía básica para iniciarte en el mundo de la filatelia, Detectar fraudes digitales con el verificador de email de Correos, Cinco claves para la creación de una página web, Digitaliza tu negocio con Correos y Rakuten Francia, Como hacer venta cruzada en tu eCommerce...
- **TIENDA:** acceso directo a la Tienda online de Correos.
- **IDIOMA:** permite elegir el idioma de la web (Español, Catalán, Euskera, Gallego, Valenciano e Inglés).



PARTICULARES		
Recibir	Enviar	Dinero y compras
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localiza tu envío</li> <li>• Planifica tus entregas: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Buzón de vacaciones</li> <li>× Reenvío postal</li> <li>× Apartado postal</li> </ul> </li> <li>• Nuestros puntos de entrega y recogida: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Citypaq</li> <li>× Oficinas de Correos</li> </ul> </li> <li>• Esperando la entrega: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Quiero modificar la entrega</li> </ul> </li> <li>• Recibe muestras gratis en tu buzón</li> <li>• Tramitación aduanera en la Importación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importación en Península y Baleares</li> <li>• Importación en Canarias</li> <li>• Importación en Ceuta</li> <li>• Importación en Melilla</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envíos nacionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Envíos económicos</li> <li>× Envíos rápidos</li> <li>× Paq Frio</li> <li>× Burofax y cartas</li> <li>× Paq Maleta</li> <li>× Envío de bicicletas</li> </ul> </li> <li>• Enviar al extranjero: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Paquetes al extranjero</li> <li>× Documentos al extranjero</li> <li>× Zonas internacionales</li> <li>× Gestión aduanera de exportación</li> </ul> </li> <li>• Sobres y embalajes: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Línea Bosques</li> <li>× Prefranqueados</li> <li>× Sobres y embalajes</li> </ul> </li> <li>• Devolver un paquete: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Portal de devoluciones</li> <li>× Devuelve con Citypaq</li> </ul> </li> <li>• Comprar sellos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de dinero: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Giro Internacional</li> <li>× Western Union</li> <li>× Giro Nacional</li> </ul> </li> <li>• Lleva el control de tu dinero y tus gastos: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Tarjeta Correos Prepago</li> <li>× Correos Cash</li> <li>× Cambio de divisas a domicilio</li> </ul> </li> <li>• Compra en Correos Market</li> <li>• Disponible en oficinas: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Premios ONCE</li> </ul> </li> </ul>
Ocio y viajes	Para el ciudadano	Herramientas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haz el Camino de Santiago con Correos: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Transporte de mochilas</li> <li>× Envío de maletas</li> <li>× Consigna en Santiago</li> <li>× Tarjeta Correos Prepago para el Camino de Santiago</li> </ul> </li> <li>• Entradas y viajes</li> <li>• Sellos y Filatelia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites con la Administración Pública: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Servicios ORVE</li> <li>× Buzón Digital</li> </ul> </li> <li>• Pago de recibos</li> <li>• Servicios de la DGT: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Distintivo medioambiental</li> <li>× Informes de vehículos</li> <li>× Duplicado permiso circulación</li> <li>× Cambio de Titularidad</li> <li>× Notificación de venta de un vehículo</li> </ul> </li> <li>• Trámites de la Agencia Tributaria</li> <li>• ConnectedLife Pets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localizador de envíos</li> <li>• Oficinas, buzones y Citypaq</li> <li>• Buscador Códigos Postales</li> <li>• Formulario online de envíos de oficina</li> <li>• Gestión de estacionados</li> <li>• Cotejo</li> <li>• ADT Postales</li> </ul>
Ayuda		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Cómo preparar el envío</li> <li>× Cómo funciona Mi Oficina</li> <li>× Dimensiones y pesos</li> <li>× Tratamiento de tus datos</li> <li>× Sellos y franqueo</li> </ul> </li> <li>• Recibir: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Recoger envío</li> <li>× Código de envío</li> <li>× Aviso de llegada</li> <li>× Envíos estacionados</li> <li>× Incidencias</li> </ul> </li> <li>• Otras consultas: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Correos ID</li> </ul> </li> <li>• Información aduanera: <ul style="list-style-type: none"> <li>× DUA Importación</li> <li>× DUA Exportación</li> <li>× Brexit, importación y exportación con el Reino Unido</li> <li>× Nuevo Proceso de Seguridad de Importación</li> <li>× IVA de importación en el Comercio Electrónico</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coberturas y garantías: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Nacionales</li> <li>× Internacionales</li> </ul> </li> <li>• Tarifas</li> <li>• Tu consulta/tu reclamación: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Tratamiento de las incidencias/reclamaciones/consultas</li> <li>× Da de alta tu incidencia/reclamación</li> <li>× Modifica o amplía información</li> <li>× Conoce el estado de tu incidencia</li> <li>× Solicita información</li> </ul> </li> <li>• Seguridad de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>× Phishing</li> <li>× Qué hace Correos por tu seguridad</li> <li>× Decálogo de seguridad</li> <li>× Verificador de email</li> </ul> </li> <li>• Especial Covid-19 <ul style="list-style-type: none"> <li>× Admisión internacional de correspondencia y paquetería</li> <li>× Correos una empresa segura frente al COVID-19</li> <li>× Envíos con destino China</li> </ul> </li> <li>• Especial Ucrania/Rusia</li> </ul>	

Desde el menú para **empresas** permite:

- **INICIO:** página de inicio de la web para empresas.
- **ACTUALIDAD:** recoge artículos de interés desde 2017 a 2022, como por ejemplo, Guía básica para iniciarte en el mundo de la filatelia, Detectar fraudes digitales con el verificador de email de Correos, Cinco claves para la creación de una página web, Digitaliza tu negocio con Correos y Rakuten Francia, Como hacer venta cruzada en tu eCommerce...
- **TIENDA:** acceso directo a la Tienda online de Correos.
- **IDIOMA:** permite elegir el idioma de la web (Español, Catalán, Euskera, Gallego, Valenciano e Inglés).



EMPRESAS		
Enviar	Ecommerce	Marketing
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Envíos nacionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Paquete Premium</li> <li>× Paquete Estándar</li> <li>× Paq Ligero</li> <li>× Correos Frio</li> </ul> </li> <li>• <b>Envíos Internacionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Paquete Internacional Premium</li> <li>× Paquete Internacional Standard</li> <li>× Paquete Internacional Económico</li> <li>× Paquete Internacional Light</li> <li>× Zonas internacionales</li> <li>× Gestión aduanera de exportación</li> </ul> </li> <li>• <b>Comunicaciones postales para empresas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Burofax</li> <li>× Carta</li> <li>× Buzón de vacaciones</li> <li>× Apartado postal</li> <li>× Reenvío postal</li> </ul> </li> <li>• <b>Sobres y embalajes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Sobres y embalajes</li> <li>× Línea Bosques</li> <li>× Prefranqueados/prepagados</li> </ul> </li> <li>• <b>Sellos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Encuentra lugares para vender online:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Crear Tienda Online</li> <li>× Marketplaces</li> <li>× Kit Digital</li> </ul> </li> <li>• <b>Agiliza la gestión de tus pedidos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× PrestaShop</li> <li>× Magento</li> <li>× WooCommerce</li> <li>× Software de gestión GECO</li> <li>× Shopify</li> </ul> </li> <li>• <b>Refuerza la logística de tu ecommerce:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Citypaq empresas</li> <li>× Integración API</li> <li>× Integración ficheros</li> <li>× Bases de datos de Puntos de Entrega</li> </ul> </li> <li>• <b>Facilita las devoluciones a tus clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Logística Inversa</li> <li>× Paq Retorno Premium</li> <li>× Franqueo en destino</li> <li>× Paq Return internacional</li> <li>× Portal de Devoluciones</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunícate con tus clientes de manera efectiva:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Mailing</li> <li>× Publicidad sin personalizar</li> </ul> </li> <li>• <b>Identifica a tus clientes potenciales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Base de Datos de Códigos Postales</li> </ul> </li> <li>• <b>Llega hasta tus clientes y fidelízalos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Correos Sampling</li> <li>× Correos Add</li> <li>× Soluciones para pymes</li> </ul> </li> <li>• <b>Optimiza tus campañas de marketing:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Generación y captura dinámica de leads</li> <li>× Información de Devoluciones</li> <li>× Impresión y manipulado</li> <li>× Seguimiento de campañas</li> </ul> </li> </ul>
Comunicaciones físicas y digitales	Para tu negocio	Herramientas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sistema de gestión de albaranes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Gestión de albaranes GANES</li> <li>× Albaranes y Depósitos Online ADO</li> </ul> </li> <li>• <b>Plataforma multicanal Nexo</b></li> <li>• <b>Aliados del Sector Público:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Notificaciones Administrativas</li> <li>× Servicio de Registro Virtual Electrónico con la Administración (ORVE)</li> <li>× Autoridad de Sellado de Tiempo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soluciones específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Agentes comerciales</li> <li>× Agentes turísticos</li> <li>× Desarrolla tu idea de negocio</li> <li>× Publicaciones Periódicas</li> <li>× Libros</li> <li>× Correos Market</li> <li>× Correos Logística</li> </ul> </li> <li>• <b>Hacia la transformación digital</b></li> <li>• <b>Lleva el control financiero de tu negocio:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Cobro de recibos</li> <li>× Correos Pay</li> <li>× Correos Cash</li> <li>× Tarjeta Correos Prepago Empresas</li> </ul> </li> <li>• <b>Cómo ser cliente de Correos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Tarjeta Más Cerca</li> </ul> </li> <li>• <b>Servicios de la DGT:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Distintivo Ambiental DGT</li> <li>× Duplicado del Permiso de Circulación</li> <li>× Cambio de Titularidad</li> <li>× Notificación de venta de un vehículo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Localizador de envíos</b></li> <li>• <b>Oficinas, buzones y Citypaq</b></li> <li>• <b>Buscador Códigos Postales</b></li> <li>• <b>Formulario online de envíos de oficina</b></li> <li>• <b>Gestión de estacionados</b></li> <li>• <b>Cotejo</b></li> <li>• <b>ADT Postales</b></li> </ul>
Ayuda		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enviar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Cómo prepara el envío</li> <li>× Cómo funciona Mi Oficina</li> <li>× Dimensiones y Pesos</li> <li>× Tratamiento de tus datos</li> <li>× Sellos y franqueo</li> </ul> </li> <li>• <b>Recibir:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Recoger envío</li> <li>× Código de envío</li> <li>× Aviso de Llegada</li> <li>× Envíos estacionados</li> <li>× Incidencias</li> </ul> </li> <li>• <b>Otras consultas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Correos ID</li> </ul> </li> <li>• <b>Información aduanera:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× DUA Importación</li> <li>× DUA Exportación</li> <li>× Brexit, importación y exportación con el Reino Unido</li> <li>× Nuevo Proceso de Seguridad de Importación</li> <li>× IVA de importación en el Comercio Electrónico</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coberturas y garantías:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Nacionales</li> <li>× Internacionales</li> </ul> </li> <li>• <b>Tarifas</b></li> <li>• <b>Tu consulta/tu reclamación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Tratamiento de las incidencias/reclamaciones/consultas</li> <li>× Da de alta tu incidencia/reclamación</li> <li>× Modifica o amplía información</li> <li>× Conoce el estado de tu incidencia</li> <li>× Solicita información</li> </ul> </li> <li>• <b>Seguridad de la información:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Phishing</li> <li>× Qué hace Correos por tu seguridad</li> <li>× Decálogo de seguridad</li> <li>× Verificador de email</li> </ul> </li> <li>• <b>Especial Covid-19:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Admisión internacional de correspondencia y paquetería</li> <li>× Correos una empresa segura frente al COVID-19</li> <li>× Envíos con destino China</li> </ul> </li> <li>• <b>Especial Ucrania/Rusia</b></li> </ul>	

Desde la web también es posible descargar la App de Correos, acceder a otras de sus webs o a sus Redes Sociales (RRSS) corporativas Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y sus canales de YouTube, entre muchas otras funcionalidades.

Para ti	Para tu empresa	Para tu interés	
Seguimiento de envío	Enviar	Filatelia	Atención al cliente
Recibir	Ecommerce	Correos Market	Encuentra tu oficina
Enviar	Marketing	Web institucional	

Descarga la App de Correos

Métodos de pago

Certificados

### 43.1.1 PORTAL DE DEVOLUCIONES

En el Portal de Devoluciones de la web de Correos los clientes pueden realizar las devoluciones (logística inversa) de sus compras nacionales (Paq Retorno) e Internacionales (Paq Return Internacional) en unos sencillos pasos.



El acceso se puede realizar desde el enlace que facilite el vendedor (si lo facilita) o desde la web de Correos Particulares>>Enviar>>Devolver un paquete>>Portal de devoluciones.

Para iniciar la devolución el cliente (destinatario) introduce el “Identificador” que le ha facilitado el vendedor (remitente) y cumplimenta los datos necesarios. No es necesario imprimir la etiqueta (es opcional\*), es suficiente con anotar el código del envío (23 dígitos) y facilitarlo, junto al envío, al empleado/a en cualquiera Oficina de Correos para realizar la devolución. Se entregará al cliente un resguardo como justificante de la devolución.

**\*Si el cliente imprime la etiqueta, esta deberá imprimirse con tinta negra, en tamaño 10x15 cm y adherirse de forma visible y sin arrugas en el envío.**

Si no se dispone de Identificador se debe contactar con el vendedor para consultar si presta este servicio y en caso de que lo preste solicitarle realizar la devolución en el Portal de Devoluciones de Correos.

#### Identificador proporcionado

Introduce el código que has recibido y haz clic en Buscar.

Identificador

#### Verificación anti-bot

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

No soy un robot

El Portal de Devoluciones permite:

- Valores añadidos en devoluciones nacionales.
  - Reembolso en admisión.
  - Seguro.
  - Embalaje (si el vendedor lo tiene contratado).
- Autocumplimentación por defecto de peso y medida, no es necesario incluirlo al generar la etiqueta, envíos nacionales.
- Fecha de caducidad del prerregistro configurable (1/2 semanas-1/3 meses), solo envíos nacionales.
- Envío de etiqueta vía email.
- Fecha límite para el depósito del envío.
- Código de uso único que el sistema comprueba que no ha sido utilizado anteriormente, el vendedor (remitente) puede incorporar el código en el enlace que facilita a sus clientes (destinatarios). Para envíos nacionales e internacionales.

#### 43.2 WEB CORPORATIVA

Desde la web corporativa [www.correos.com](http://www.correos.com) es posible:

- Estar al día de las noticias más destacadas sobre la empresa.
- Conocer las iniciativas en las que colabora.
- Consultar los informes anuales del Grupo Correos.
- Acceder a toda la información relacionada con las convocatorias de empleo de Correos.
- Visitar el portal de transparencia.
- Cuando se abre periodo electoral, a través de esta web se puede consultar toda la información relacionada con el voto por correo.

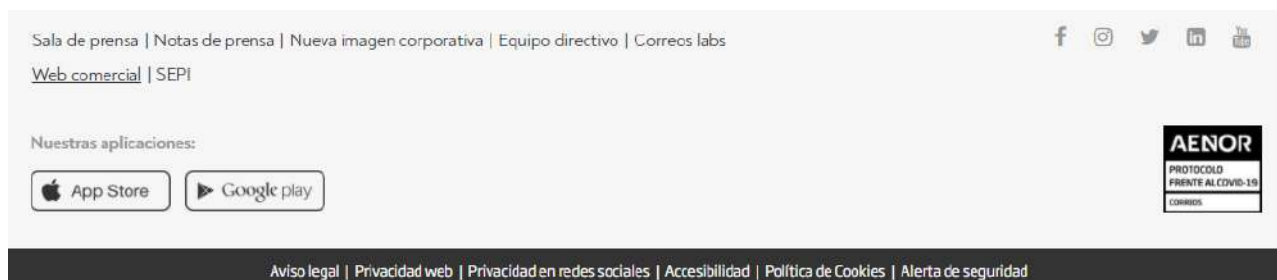
The screenshot shows the top navigation area of the Correos corporate website. At the top left is the Correos logo. In the top right corner, there is a 'MENU X' button. Below the logo, there is a language selector: 'Idioma ES | EN | CA | GL | EU'. The main navigation menu consists of several categories, each with a list of sub-items:

- Grupo Correos**
  - Cifras clave
  - Informes
  - Certificaciones y premios
  - Nuestra historia
  - Cronología
- Sala de prensa**
  - Notas de prensa
  - Archivo multimedia
  - Responsables de comunicación
- Sostenibilidad**
  - Plan de sostenibilidad
  - Líneas de trabajo
  - Negocio responsable
  - Correos Compensa
- Personas y talento**
  - Convocatorias públicas
  - Por qué trabajar en Correos
  - Jóvenes Talentos
  - Procesos internos
- Transparencia**
  - Información normativa
  - Información organizativa
  - Información económica
  - Derecho de acceso
- Perfil de Contratante**
  - Licitaciones Correos
  - Licitaciones Grupo Correos

At the bottom of the page, there are social media icons for Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, and YouTube. Below the icons, the text reads: 'Correos labs | Web comercial | SEPI'.



También permite enlazar con otras webs de interés relacionadas con Correos, con las RRSS corporativas, descargar Apps...



The screenshot shows the top navigation bar of the Correos website. It includes links for 'Sala de prensa', 'Notas de prensa', 'Nueva imagen corporativa', 'Equipo directivo', and 'Correos labs'. There are also social media icons for Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, and YouTube. Below this, there are links for 'Web comercial' and 'SEPI'. A section titled 'Nuestras aplicaciones:' features buttons for the 'App Store' and 'Google play'. On the right, there is an 'AENOR' logo with the text 'PROTOCOLADO FRENTE AL COVID-19' and 'CORREOS'. The footer contains links for 'Aviso legal', 'Privacidad web', 'Privacidad en redes sociales', 'Accesibilidad', 'Política de Cookies', and 'Alerta de seguridad'.

### 43.2.1 SOLICITUD TELEMÁTICA VOTO POR CORREO

Correos posibilita la realización de la solicitud online del voto por correo, mediante firma electrónica, a través de la web [www.correos.es](http://www.correos.es). Es necesario rellenar un formulario que se puede presentar de forma telemática sin necesidad de acudir a una Oficina.

Además la web cuenta con toda la información para realizar el voto por correo, acceso a la oficina del censo electoral, consultar los plazos para realizar el voto por correo, normativa electoral...



### 43.3 TIENDA ONLINE DE CORREOS

Actualmente Correos ha mudado su Tienda online integrándola con la plataforma de Correos Market.

En la Tienda online de Correos se puede comprar packaging y cajas de cartón, sobres, bolsas, y sellos para envíos, con envío gratuito a partir de 20 € y la garantía de Correos.

Se dispone de todo lo necesario para el ecommerce, y una gama de packaging y embalajes para particulares y empresas.

Además de artículos de filatelia para coleccionistas, suscripciones a revistas, tarjetas postales, merchandising de Correos (regalos, llaveros, huchas) artículos solidarios, cajas de regalo... de Correos, Harry Potter, distintivos ambientales de la DGT y mucho más.

Los envíos se cursan a través de los productos Paq Estándar (envío responsable) o Paq Premium (envío urgente).

Los apartados disponibles desde la Tienda online de Correos son:

- Sellos Para Enviar: (Tarifa A-A2-B-C y D).
- Embalajes (Cajas, Sobres y Otros).
- Coleccionismo (Sellos, Sobres Del Primer Día, Tarjetas Y Postales, Libros Filatélicos y Carpetas Y Estuches).
- Servicios:
  - Distintivo ambiental DGT | Etiqueta ambiental oficial.
  - Reenvío Postal Nacional e Internacional de Correos.
  - Buzón de Vacaciones | Contrata el Servicio Online.

- Mapa Cartográfico Códigos Postales.
- Base de datos de códigos postales básica.
- Base de Datos de Códigos Postales Plus.
- Marca Correos (Merchandising de Correos Básicos y Vintage).
- Suscripciones A Revistas (Vogue, Vanity Fair, AD y CNT raveler anual).
- Camino De Santiago (merchandising del Camino de Santiago y Credencial filatélica del peregrino).
- Regalos (merchandising de terceros).
- Solidario (regalos solidarios de UNICEF, Ayuda En Acción, Fundación Isabel Gemio, Educo, Agua De Coco y Prodis).



### 43.4 CORREOS LABS

Correos Labs es una iniciativa creada por Correos para acompañar a los emprendedores en su camino hacia la creación y consolidación empresarial.

A través de la web ([labs.correos.es/es/es](http://labs.correos.es/es/es)) se puede conocer el proyecto, los eventos que se realizan, contactar, reservar el auditorio...



### 43.5 SOLUCIONES ECOMMERCE DE CORREOS-COMANDIA

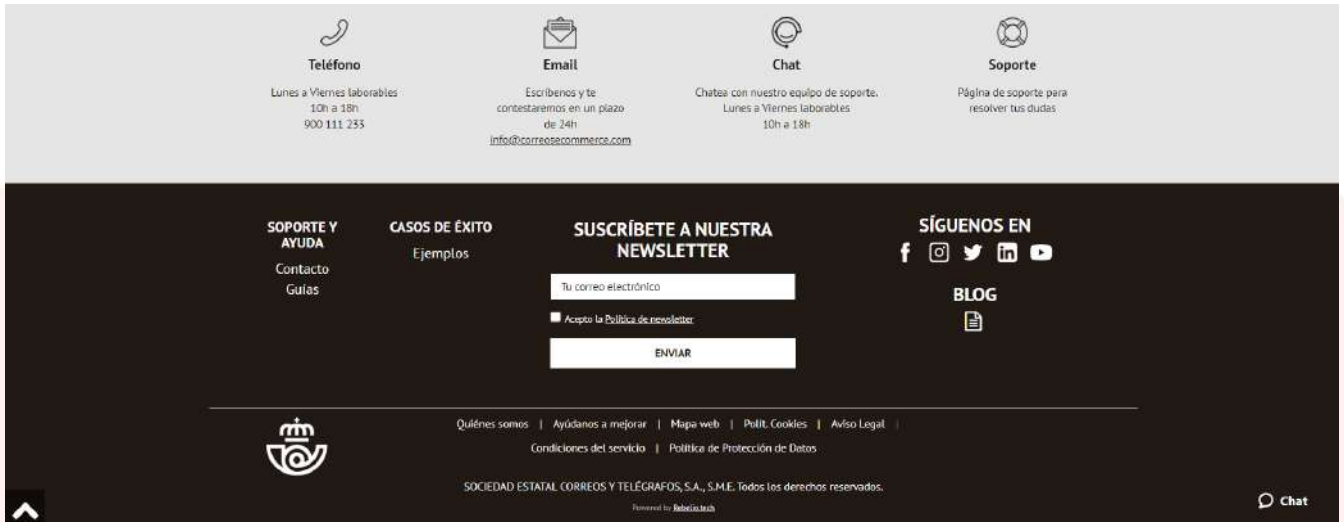
A través de la web de Soluciones ecommerce (<https://www.correosecommerce.com/>), Correos ayuda a empresas y autónomos a vender en internet.



Desde la web se pueden contratar y consultar toda la información referente a los servicios:

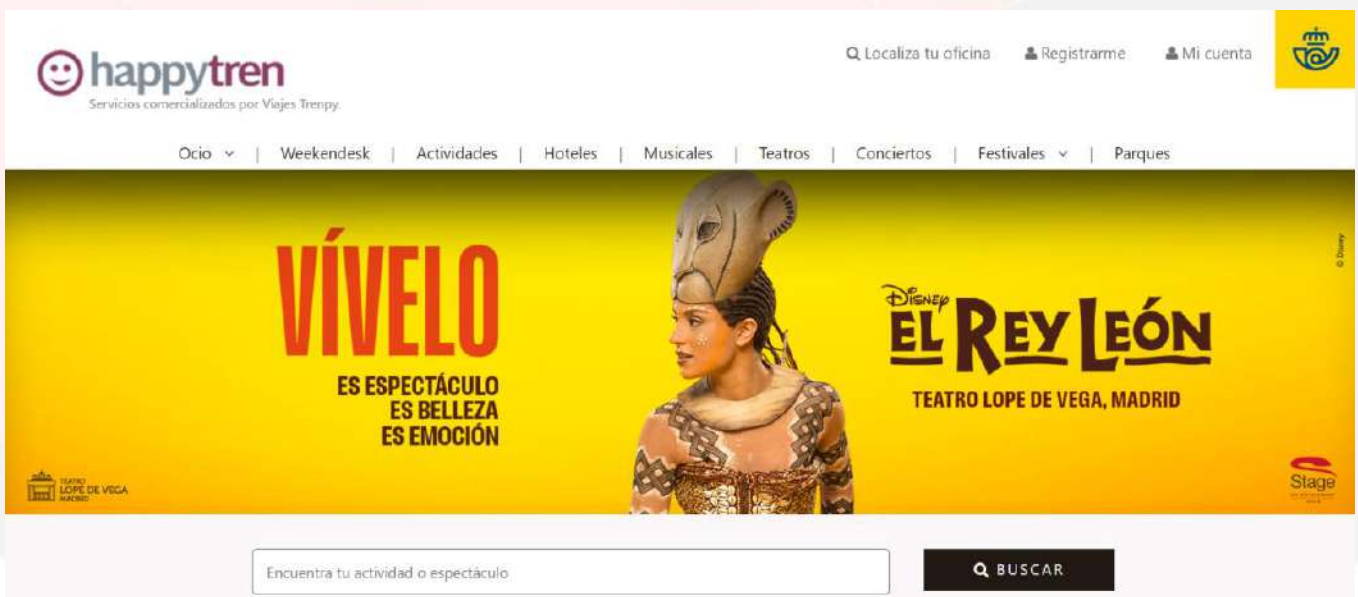
COMERCIO LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Local ecommerce:</b> el marketplace para comercios locales</li> <li>• <b>Showcase:</b> aumenta la visibilidad de tus productos y las visitas a tu tienda online</li> </ul>
VENDE EN INTERNET	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Crear Web:</b> posiciona tu negocio o marca en internet</li> <li>• <b>Crear Tienda Online:</b> vende tus productos en internet</li> <li>• <b>Crear App:</b> ofrece una imagen innovadora y diferénciate de la competencia</li> <li>• <b>Marketplaces:</b> gestiona tus productos a través de Amazon, eBay...y muchos mas</li> <li>• <b>Cross-border ecommerce:</b> expande tu negocio a través de ecommerce</li> </ul>
PRECIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web</li> <li>• Tienda Online</li> <li>• Marketplaces</li> <li>• App</li> </ul>
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Curso Comercio Electrónico:</b> descubre las claves para <u>crear</u> una tienda online de éxito</li> </ul>
ACTUALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Blog:</b> descubre las claves y herramientas para mejorar tu ecommerce de la mano de expertos</li> <li>• <b>Promociones:</b> disfruta de ventajas especiales para tu ecommerce</li> <li>• <b>Agenda:</b> consulta los próximos eventos y talleres ecommerce</li> </ul>

La web dispone también de acceso a talleres, webinars y conferencias exclusivas online y retransmitidas en directo, cursos de comercio electrónico, blog para descubrir claves y herramientas para mejorar en el mundo del ecommerce de la mano de expertos, agenda para consultar eventos y talleres, un recomendador para conocer la solución que mejor se adapta a las necesidades de cada cliente...



### 43.6 ENTRADAS CORREOS.ES

La web entradas.correos.es permite la venta de viajes y entradas a espectáculos.



- Buscar entradas o billetes en la web.
- Realizar la compra en cualquiera de las formas de pago disponibles.
- Imprimirla, guardarla en un dispositivo o enviarla.
- Correos lleva a domicilio todos los productos que se compran en la web, además se puede pagar y retirar todos los billetes en las Oficinas de Correos.
- Reservar todos los tipos de experiencias e imprimir y/o pagar en cualquier Oficina.

**¿Eres un productor de ocio?**  
 Vende tus productos en Entradas Correos.  
 Llegarás donde te propongas.  
 VER MÁS

**Newsletter**  
 Escribe tu email...  
 Acepto la Política de Privacidad  
 SUSCRÍBETE

**Síguenos en**  
 f t p

**Servicio al cliente**  
 Mi Cuenta | Envíos | FAQ | Contacto

Política de Cookies | Aviso Legal | Condiciones Generales | Política de Privacidad

Al utilizar los servicios de entradas.correos.es gestionado por Viajes Trenpy, celebrará Vd. un contrato directamente con Viajes Trenpy, sin intervención de Correos, y quedará vinculado únicamente a sus condiciones generales de contratación.

Servicio prestado por Happytren. (c) Todos los derechos reservados.

### 43.7 EL CAMINO DE SANTIAGO CON CORREOS

Esta web (<https://www.elcaminoconcorreos.com/es/>) ofrece información útil para el Camino de Santiago: Rutas, transporte de mochilas, envío de bicis y maletas, consigna en Santiago.

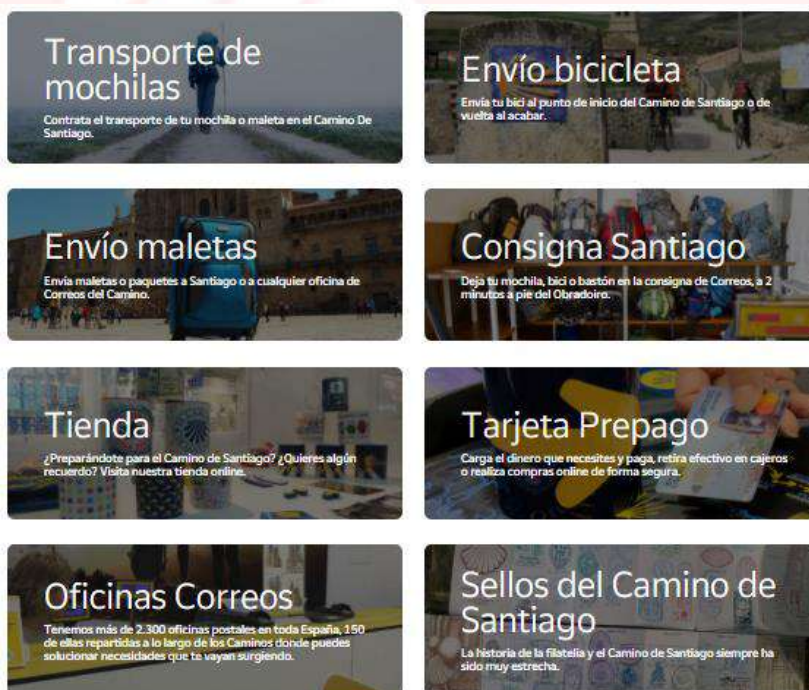


En el apartado “Los caminos” ofrece información sobre los diferentes caminos, mapas, alojamientos, etapas...

- Camino Francés.
- Camino Portugués.
- Camino Primitivo.
- Camino del Norte.
- Camino Inglés.
- Camino a Fisterra y Muxía.
- Vía de La Plata.
- Camino de Invierno.
- Camino Sanabrés.
- Camino Mozárabe – Vía de la Plata.

En el apartado “Servicios” se puede reservar, contratar y obtener información (precios, condiciones...) sobre todos los servicios que presta Correos en el Camino de Santiago.

- Transporte mochilas.
- Envío bicicleta.
- Envío maletas.
- Consigna Santiago.
- Tienda.
- Tarjeta Prepago.
- Oficinas Correos.
- Sellos del Camino.



La web dispone también de “Consejos del Cartero”, Blog con información sobre el camino, su historia..., enlace a la Tienda de Correos con artículos relacionados con El Camino, etc.

The footer section of the website contains several elements:

- Navigation links:** Los Caminos, Alojamientos, Consejos del Cartero, Servicios, Blog, Descargas, Contacto, Covid-19.
- Newsletter sign-up:** A form titled "Newsletter" with the text "Suscríbete y recibe nuestras noticias del Camino." and a "SUSCRÍBETE" button. Below the form is a checkbox for "Acepto la política de privacidad".
- Social media icons:** Icons for Facebook, Instagram, Twitter, and YouTube.
- Legal information:** A dark bar at the bottom with the logo of the Spanish State and the text "Aviso Legal Política de privacidad Política de Cookies Condiciones generales de los servicios" and "SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. S.M.E. Todos los derechos reservados."

## 43.8 CAMPUS VIRTUAL DE CORREOS

A través del Campus Virtual (<https://formacion.correos.es/>) Correos pone a disposición de todos los empleados la formación online. Además, contribuye a introducir una cultura digital dentro de la empresa.



El Campus Virtual es para empleados y para el acceso es necesario identificarse con el Usuario Corporativo (C) y contraseña.

Se trata de un entorno digital y colaborativo ágil y rápido, donde compartir, poder reforzar conocimientos ya adquiridos gracias al espacio de Formación continua, o donde tener un acceso constante a recursos formativos de temática variada dentro de la Formación informal, facilitando el autoaprendizaje de todos los empleados.



**Aprendizaje Informal:** es un espacio vivo y actual que nace con la vocación de ofrecer formación básica para continuar con el crecimiento profesional de forma fácil y ágil, donde participar y consumir formación en el momento que se quiera y encontrar:

- Recursos y material de formación para consumir cuando se quiera, no hay plazos. Solo es necesario entrar, elegir el contenido y visualízalo. Permite repetirlo cuantas veces se quiera.
- Píldoras con contenido formativo reducido, una metodología visualmente atractiva y pedagógicamente eficaz.

**Asistencia personalizada:** un servicio de ayuda para cualquier duda, técnica o formativa. Con categorización de peticiones detallada que contribuirá a reducir los tiempos de respuesta y aumentar la calidad de la atención.

**Diploma de cursos online:** se puede descargar e imprimir directamente desde el campus el diploma de los cursos online una vez realizados y superados. Además se reciben en archivo electrónico en el email.

### Formación Continua.

### Escuela de Productos.

### Formación Abierta.

**Formación Informal (Soy Digital):** el programa “Soy Digital”, pone a prueba la destreza digital. Dispone de un sistema de puntos, para ir subiendo de nivel hasta convertirse en un auténtico maestro digital.

Los niveles que se pueden alcanzar son:

- Recién llegado: 0 a 1.999 puntos
- Aprendiz: 2.000 a 4.999 puntos
- Explorador: 5.000 a 11.999 puntos
- Especialista: 12.000 a 29.999 puntos
- Embajador: 30.000 a 74.999 puntos
- Maestro: 75.000 o más puntos



Para sumar puntos y aumentar de nivel se puede leer, valorar o crear un recurso, crear un comentario...

También se podrá conseguir diferentes medallas (bronce, plata y oro) en base a los logros obtenidos.

- Creador.
- Incentivador.
- Pulitzer.
- Valorador.
- Lector.

En la pestaña “Mi perfil”, se podrá consultar el nivel y puntuación. También se dispondrá de un medallero donde encontrar todos los logros conseguidos.

### 43.9 INTRANET “CONECTA”

Conecta es la Intranet Corporativa de Correos. Se trata de un canal de comunicación interna entre Correos y los empleados.

El acceso es posible desde cualquier ordenador con conexión a internet siempre que se disponga de Usuario Corporativo (C) y contraseña. Permite conocer información útil sobre Correos, el trabajo que realiza y también incluye infinidad de temas relevantes para la vida profesional y personal de los empleados.



A través de [conecta.correos.es](http://conecta.correos.es), se puede acceder a los canales Personas, Aplicaciones, Actualidad, Como Trabajamos, Quienes Somos, Colabora y Documenta, donde hay información variada acerca de Correos.

En Conecta, también hay información sobre ayudas para estudios, tratamientos de salud de los empleados y sus familias, impresos de solicitud de los permisos que se pueden disfrutar en momentos importantes (boda, nacimiento de hijos, cambio de casa, enfermedades,...), bases, listados y accesos a los diferentes procesos de Correos (exámenes de ingreso, bolsas de

empleo, concursos de traslados...), información sobre oficinas, unidades y centros, documentos de normativas, procesos y operativas de trabajo..., entre muchas otras utilidades.



**Desarrollo profesional**  
Accede a todas las ofertas de empleo que hay activas para tu promoción en la empresa  
[Ver más](#)



**Diversidad**  
Conoce todas las iniciativas que Correos realiza para generar entornos de trabajo diversos e inclusivos  
[Ver más](#)



**Formación**  
Todo lo relativo a tu formación y los cursos que ofrece Correos. También a través del Campus Virtual  
[Ver más](#)

### 43.10 REVISTA CORPORATIVA “CONECTAD@S”

Uno de los canales de comunicación interna que utiliza Correos con los empleados es la revista Conectad@s, que permite acceso a su versión digital desde cualquier dispositivo fijo o móvil (revistagrupo Correos.com).



La revista transmite lo más importante de los proyectos de Correos, la actividad que desarrolla, servicios y productos, las aficiones y pasiones de algunos empleados y hasta sus aventuras de viajes que se relatan en primera persona, entre muchas otras cosas relacionadas con el entorno de Correos.

## Filatelía

### 44. FILATELIA

El Servicio Filatélico de Correos tiene como finalidad la venta y promoción de sellos y otros efectos filatélicos en España e



internacionalmente por medio de un servicio de suscripción o pedidos esporádicos.

Los clientes pueden acceder a este servicio desde una oficina de Correos, desde la oficina virtual (Mi Oficina), desde la web de Correos o a través del email [atcliente.filatelia@correos.com](mailto:atcliente.filatelia@correos.com).

Cuando se trate de una suscripción en el formulario se deben indicar los datos del cliente y las series de sellos u otros efectos de franqueo a las que el cliente quiere abonarse. Los fondos para el pago de los envíos que se han de recibir se abonan con carácter previo a su recepción mediante giro ordinario o domiciliación bancaria (tanto en el momento de apertura de la cuenta, como en las posteriores reposiciones de fondos).

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

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

- **Emisiones de sellos.** Son signos de franqueo que sirven para divulgar los acontecimientos culturales, sociales, históricos y en general la promoción e imagen de un país. Existen algunas emisiones conjuntas con otros países. Se comercializan en diferentes formatos además del sello:
  - Pliego: bloque de sellos.
  - Minipliego: varios sellos conmemorativos de España o Andorra, en una pequeña hoja en cuyos márgenes se integran motivos de la emisión.
  - Hojas bloque: sello o sellos impresos juntos en una pequeña hoja con grandes márgenes, en los que suele figurar el motivo de la emisión.
  - Pliegos Premium: son piezas filatélicas singulares, que enriquecen la variedad, originalidad y calidad de las emisiones filatélicas. Pliegos de entre 12 y 20 sellos con diseño e impresión singular. Motivos e ilustraciones que abarcan la totalidad del pliego, alusivos a la temática de los sellos. Incluyen citas literarias o textos descriptivos.
- **Libros de Emisiones de sellos:** libros temáticos con sellos ilustrados de temática cultural, arte, deporte, arquitectura, etc y libros de emisiones anuales “Valores en el tiempo” con todos los sellos anuales de España y Andorra encuadrados con filoestuches para montar sellos, permite de forma opcional personalizar la sobrecubierta del libro y elegir si se quiere con o sin sellos montados.
- **Carpetas:** carpetas temáticas con sellos que recogen un conjunto de sellos en relación con un asunto concreto
- **Grabados:** carpetas de grabados que contienen reproducciones de sellos emitidos con anterioridad, referidos a un tema determinado y realizados mediante distintos tipos de grabado, cada carpeta contiene 5 grabados (23x28cm).
- **Sobres primer día de circulación:** Son sobres ilustrados con un motivo alusivo a cada emisión con sellos inutilizados con matasellos conmemorativo del Primer día de Circulación o con la opción de adquirirlos sin sellos para adherirlos y estampar el matasellos de Primer Día de Circulación. El ámbito es España y Andorra. Se comercializan 4 modelos según tamaño (pequeño, mediano, grande o superiores).

- **Pruebas de artista** (de emisiones de sellos). Son impresiones calcográficas de prueba que se realizan con anterioridad a la impresión definitiva del sello para comprobar la calidad del grabado. Son tiradas limitadas no válidas para el franqueo pero con alto valor para coleccionistas.
- **Tarjetas prefranqueadas.** \*La información sobre este producto está desarrollada en el ANEXO 1 CGT (pág. 13).
- **Filatelia y numismática:** estuches con combinación conjunta de sellos, pruebas de artista y monedas de colección, o monedas de colección en solitario o estuches.
- **Servicio de matasellado.** El origen de los matasellos respondió a la inutilización de la tasa de franqueo, pero a lo largo de los años ha adquirido otro valor por su relevante impacto en el coleccionismo filatélico, al representar su impronta una comunicación de los grandes acontecimientos, de los valores y de los logros de nuestra sociedad, que refuerza la imagen y presencia del sello de Correos. Encontramos dos clases de matasellos:
  - **Matasellos conmemorativos** son aquellos que responden a un evento, efeméride o acontecimiento “solicitado a Correos por un externo”, tanto de forma particular o corporativa por cualquier institución u organismo. Representando en su impronta, mediante imagen/texto, una referencia conmemorativa la cual es avalada con el logo y símbolo de Correos y una numeración correlativa anual. Este matasellos es aprobado y autorizado por Correos y sirve para la obliteración manual en oficinas de Correos temporales o permanentes.
  - **Matasellos postales** son aquellos que responden a un concepto global o particular en su temática “generada y emitida por Correos”, pueden o no tener fechador. Su impronta, mediante imagen/texto, referencia el concepto seleccionado conjuntamente con el logo y símbolo de Correos. Éstos se clasifican en:
    - **Especiales:** son aquellos autorizados y operados por personal ajeno a Correos, correspondiendo su autorización de uso a la Subdirección de Filatelia (ej. bases de investigación, militares, etc.)
    - **Operativos:** matasellos que se utilizan para obliterar en las oficinas postales. Actualmente se dividen en Operativos de Oficinas Principales y Turísticos.
    - **Primer día de circulación:** los matasellos que conmemoran el Primer Día de Circulación de los sellos.
    - **Matasellos de Presentación:** matasellos correspondientes al día en el que se produce el acto de presentación del sello.
- **Blíster de sellos.** contiene cinco sellos autoadhesivos empaquetados dentro de una funda de plástico con soporte de cartón troquelado. Se colocan de dos formas en tienda en pack de libre servicio: en expositor o en nicho, facilitando así una mejor exposición. El cliente coge el producto directamente y pasa por la caja para pagarlo. Existen 3 tarifas: Tarifa A (Nacional normalizada), Tarifa B (Europa normalizada) y Tarifa C (Internacional normalizada).
- **Improntas publicitarias.** Son inscripciones, textos y/o ilustraciones de carácter publicitario que a modo de matasellos se instalan en las máquinas canceladoras de Correos. Por reflejar habitualmente hechos u otros temas relevantes, forman parte de colecciones prestigiosas.

## GRABADOS



## PRUEBA DE ARTISTA



## FILATELIA Y NUMISMÁTICA



## SOBRES PRIMER DÍA DE CIRCULACIÓN



## ETIQUETAS DE FRANQUEADORAS



## TARJETAS PREFRANQUEADAS



## MATASELLOS CONMEMORATIVO



### 44.1 ETIQUETAS FRANQUEADORAS ATM

Son sellos autoadhesivos de valor variable o sellos cancelados con un matasellos especial del primer día de circulación oficial de una emisión.

Las etiquetas franqueadoras de correspondencia son un elemento de coleccionismo filatélico que ofrecen numerosos países de nuestro entorno (Francia, Bélgica, Portugal, Noruega, Reino Unido...) y que Correos dejó de ofrecer en 2006 al retirarse las máquinas Epelsa.

Correos adquirió en 2016 un "PUNTO FILATÉLICO ATM" dispensador de etiquetas de papel térmico, autoadhesivo y que permite marcar el franqueo con las tarifas A, A2, B y C. Se instaló por primera vez en la Feria Nacional del Sello 2016 en Madrid.

La máquina autoservicio puede utilizarse por el público en general en el Punto Filatélico ATM situado en eventos (ferias de coleccionismo, exposiciones, etc.) y también en su ubicación fija situada en la Oficina de Correos de Conde Peñalver 19 BIS en Madrid. También es posible hacer pedidos a [pedidos.atm@correos.com](mailto:pedidos.atm@correos.com) por importe superior a 100€ + gastos de envío.

Existen seis modalidades de expedición de la máquina:

- **Tira de 4 etiquetas:** con posibilidad de las 4 tarifas (A, A2, B, C) o bien 4 etiquetas tarifa A.
- **Etiquetas individuales:** con cualquiera de las 4 tarifas y por el número de etiquetas que se desee, con el motivo que se desee.

Los motivos irán variando según el lugar donde se instale.

Impresión térmica que permanece indeleble por un período mínimo aproximado de 10 años.

La máquina permite compra máxima por sesión y solo acepta pago con tarjeta de crédito o débito (excluidas American Express y Diners Club).

#### 44.2 ABONO FILATÉLICO

La Filatelia de Correos puede adquirirse mediante abono, pedido esporádico a través del canal de atención al cliente de Filatelia o por pedido a través de Mi Oficina, es necesario registro.

Una vez completada la solicitud, se recibirá email con el código de solicitud.

Los abonados recibirán los productos periódicamente en sus domicilios con periodicidad:

- **Trimestral:** Emisiones de sellos y Sobres de primer día de circulación de España y Andorra, Pruebas de artista, Emisiones conjuntas, Tarjetas prefranqueadas, Pliegos Premium.
- **Anual:** Libro anual Emisiones España y Andorra CON/SIN sellos (final de año), Etiquetas franqueadoras ATM (dossier que agrupa todas las emisiones de etiquetas ATM del año), Euroset (primer semestre del año), Estuche selección monedas (principio de año).
- Abono a matasellos (solicitar en la oficina de Filatelia).

Al final de cada trimestre se recibirán todos los productos emitidos durante el trimestre, sin necesidad de estar pendiente de su publicación ni de tener que realizar pedidos.

Ventajas para abonados: productos exclusivos, descuentos en productos y campañas que se lanzan a lo largo del año, regalo de Prueba Calcográfica al llegar la Navidad, sorteos trimestrales, revista filatélica trimestral “Sellos y mucho más”, invitación a Presentaciones de Sellos (actos oficiales en edificios históricos) y a Ferias filatélicas, Exposiciones y Museos.

#### 44.3 TU SELLO (Sellos Personalizados)



Este servicio consiste en la personalización de los signos de franqueo incorporando imágenes, logotipos o creaciones artísticas originales. Permite transformar imágenes en sellos reales de Correos. Se podrá enviar una imagen o elegir una de la galería de imágenes de Correos, diseñar con ella el sello de forma online y, una vez caracterizado el pedido, recibir en el domicilio indicado.

El servicio está disponible para cualquier particular o empresa sin necesidad de tener que disponer de un contrato previo con Correos.

La producción de los sellos se realiza a través de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

##### Modelos

Van presentados sobre Pliegos de papel autoadhesivo fosforescente de tamaño DIN-A4 (210x297 mm).

- Tradicionales de 28'8x40'9 mm (25 sellos por pliego).



- Panorámicos de 25'0x60'0 mm (15 sellos por pliego).
- Con viñetas\* de 28'0x45'0 mm (20 sellos por pliego).

\*La viñeta es el espacio en blanco que acompaña al sello, en este caso es el espacio dónde podrá aparecer la imagen.

El sello personalizado incluye todos los signos identificativos propios de los sellos de Correos, las palabras España, Correos, TUSELLO y la tarifa correspondiente.

### Ámbito

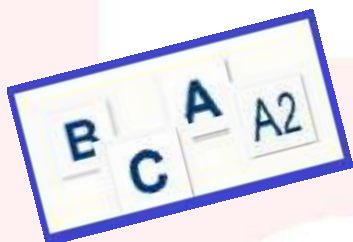
Nacional

### Plazo

El plazo máximo de entrega de los sellos, desde el momento de la solicitud, es de 30 días naturales. No obstante, el plazo podrá ser mucho menor atendiendo al normal proceso de producción (de 5 a 7 días). Se cursa como urgente con el producto Paq Premium.

### Tarifas (por pliego)

Importe fijo por la producción (el mismo para los 3 modelos), importe variable según elección del modelo de sello y el franqueo que se insertará en los sellos será el correspondiente a una carta o tarjeta postal normalizada en los siguientes ámbitos:



- **Tarifa A:** Carta o tarjeta postal nacional ordinaria normalizada hasta 20 gr.
- **Tarifa A2:** Carta o tarjeta postal nacional ordinaria de 20 a 50 gr o no normalizada.
- **Tarifa B:** Carta o tarjeta postal internacional ordinaria normalizada hasta 20 gr. Zona 1: Europa (incluida Groenlandia y excluidas Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia).
- **Tarifa C:** Carta o tarjeta postal internacional ordinaria normalizada hasta 20 gr. Zona 2: Resto de países no incluidos en las Zonas 1 y 3).
- **Tarifa D:** Carta o tarjeta postal internacional ordinaria normalizada hasta 20 gr. Zona 3: EEUU, Canadá, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Rusia.

Las Jefaturas de Comercial de las Zonas Territoriales de la Dirección Comercial y Marketing podrán aplicar descuentos por volumen.

### Pedidos:

- Mínimo 1 pliego.
- Máximo 3000€ por pedido (IVA incluido).
- Para pedidos superiores a 3.000 € (IVA incluido) es preciso o bien acceder a la consulta de tus pedidos pagados y repetir el pedido (en el que se utilizará la misma imagen) o bien directamente a través de la Dirección Comercial y Marketing (formalizando un contrato con Correos).

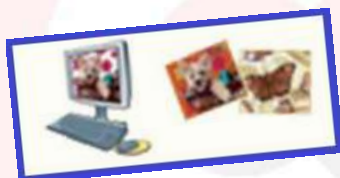


### **Pasos para realizar el pedido:**

1. **Registro:** Registrarse en la Oficina Virtual de Correos (Mi oficina). Es gratuito.
2. **Elegir el tipo de sello:** Tradicional, sello con viñeta o panorámico.
3. **Identificar el pedido:** Identificar el pedido con una breve descripción.
4. **Elegir el tipo de franqueo:** Ámbito nacional o internacional.
5. **Importar la imagen:** La imagen puede estar almacenada en el ordenador o en la galería de imágenes de Correos.
  - a) Si la imagen se encuentra en el ordenador: El archivo de imagen tendrá formato JPG y no superará los 500 KB. Además, su resolución mínima debe superar los 300 dpi, con objeto de que la impresión sea óptima (cuanto mayor sea la resolución, mayor calidad tendrá la imagen incluida en el sello impreso).
  - b) Si la imagen se encuentra en la galería de imágenes de Correos, solo hay que visualizar las distintas categorías y elegir una imagen. Las imágenes deben cumplir con las especificaciones sobre contenidos e imágenes admisibles.



6. **Preparar el pedido:** Introducir el destinatario y la dirección de la persona a la que se debe enviar el pedido. Por defecto aparecerá la del usuario registrado que realiza la compra aunque podrá ser modificada. Introducir los datos de contacto (dirección de correo electrónico y teléfono) para el caso de que se requiera hacer alguna consulta.



#### 7. **Diseñar TUSELLO y elegir el número de pliegos:**

Aunque la aplicación elige la orientación de los sellos, se puede cambiar esta orientación. Permite personalizar los pliegos añadiendo un título (en una o dos líneas) y la fecha. Por último, indicar el número de pliegos que se desea.

8. **Confirmar el pedido:** Verificar que tanto los sellos como los pliegos tienen el aspecto deseado, así como los datos del pedido (número de pliegos, destinatario y dirección del envío, datos de contacto, etc...). Posteriormente permite realizar nuevos pedidos idénticos al realizado, con solo identificarlos con su número de referencia (este número será proporcionado al realizar el pedido) e indicando el número de pliegos que deseado. El servicio permite el uso de cualquier imagen que no sea ofensiva, que no vulnere el derecho de terceros y que respete las normas que protegen los derechos fundamentales de las personas. Solo se admitirán imágenes de personas vivas en el sello con viñeta siempre que la imagen de la persona viva vaya en la viñeta.
9. **Pago:** Introducir los datos de la tarjeta de crédito o cuenta de Pay Pal. Permite obtener un justificante o una factura en el momento o descargarlo cuando se desee de la sección de justificantes de Mi Oficina Virtual, donde quedan todos almacenados y a disposición. Una vez realizado el pago no es posible cancelar el pedido ni recuperar el importe abonado.





El cliente deberá asegurarse que cuenta con todos los derechos de Reproducción y de Propiedad Intelectual sobre la imagen, siendo el único responsable de las lesiones que pudieran producirse sobre terceros respecto de dichos derechos. Correos se reserva, en todo caso, el derecho de rechazar la imagen por cualquier motivo (presentación de imágenes que o seas en sentido positivo, de acontecimientos o personajes que puedan causar polémica, escandalo..., imágenes contrarias a la ley, moral...). En tal supuesto, se devolverá el importe al cliente.

Cuando el pedido es aceptado se comunica mediante correo electrónico, en caso de que la solicitud de pedido sea rechazada, se comunica indicando las causas por las que éste es rechazado y se devuelve el importe íntegro de la compra.

Existe opción de modificar la imagen previsualizada haciendo cambios, eligiendo la orientación, horizontal o vertical, antes de realizar el pago del pedido.

Accediendo a la consulta de pedidos pagados, se podrá solicitar más sellos (identificando el envío ya recibido con su número de pedido). El proceso para estas solicitudes será mucho más rápido ya que la imagen fue validada por Correos en el primer pedido.

Con carácter general no se admitirán imágenes de personas vivas. No obstante, podrán figurar en los sellos el Jefe del Estado, los miembros de la Familia Real u otros Jefes de Estado que guarden relación con España.

Solo se admiten imágenes de personas vivas en el formato de sello con viñeta siempre que estas imágenes se encuentren en la viñeta, nunca en el sello.

#### SELLO CLÁSICO



- ✓ Sellos autoadhesivos
- ✓ Pliegos de 25 sellos
- ✓ Orientación horizontal o vertical
- ✓ Medidas: 28,8 x 40,9 mm
- ✓ Tarifas: A, A2, B, C y D

#### SELLO PANORÁMICO



- ✓ Sellos autoadhesivos
- ✓ Pliegos de 15 sellos
- ✓ Orientación horizontal o vertical
- ✓ Medidas: 60 x 25 mm
- ✓ Tarifas: A, A2, B, C y D

#### SELLO CON VIÑETA

#### PUEDES UTILIZAR IMÁGENES DE PERSONAS EN LA VIÑETA



- ✓ Sellos autoadhesivos
- ✓ Pliegos de 20 sellos
- ✓ Orientación horizontal o vertical
- ✓ Medidas totales (sello + viñeta): 45 x 28 mm
- ✓ Medidas del sello: 26 x 28 mm
- ✓ Tarifas: A, A2, B, C y D

#### 44.4 SELLOS DEL CAMINO

El Camino de Santiago cuenta con un sello específico, en él puede verse la fachada principal de la Catedral de Santiago recibiendo a los peregrinos y la tradicional vieira.

Santiago de Compostela es también protagonista de un sello en el que los protagonistas son el Apóstol, la Catedral y la propia ciudad.

Los más recientes pertenecen a la serie sobre Los Caminos de Santiago del Norte Peninsular, con los lugares más representativos de cada uno de estos itinerarios.

La colección dedicada al Camino de Santiago cuenta con diferentes sellos donde los protagonistas son destacados personajes jacobeos, monasterios, iglesias e incluso monumentos distintivos de las Rutas.

##### **Credencial Filatélica**

Los amantes de los sellos y del Camino de Santiago cuentan con la Credencial filatélica, un homenaje al carné que todo peregrino debe ir sellando durante su Camino a Santiago.

Incluye 15 sellos de Correos que recogen algunas de las etapas más emblemáticas del Camino Francés, desde Roncesvalles hasta Santiago pasando por Pamplona, Burgos, León, Astorga, Ponferrada u O Cebreiro.

La Credencial Filatélica de Correos no sustituye a la Credencial expedida por la Catedral de Santiago o las Asociaciones de Amigos del Camino de Santiago para obtener la Compostela. Pero sí permite obtener un recuerdo muy especial del Camino.

Al igual que la Credencial oficial, la filatélica puede sellarse en Asociaciones de Amigos del Camino, parroquias.... y en las Oficinas Postales repartidas a lo largo del Camino Francés.

Además, en las Oficinas de Correos de las localidades que protagonizan un sello de la Credencial filatélica se dispone de matasellos turísticos que representan la gran riqueza arquitectónica de estos lugares.

Al llegar a Santiago en la Oficina en la Rúa do Franco 4, se puede estampar un último matasellos especial en dos colores junto al sello del Camino de Santiago certificando así la "peregrinación Filatélica".

Se puede conseguir la Credencial en las Oficinas Postales situadas a lo largo del Camino Francés, en las oficinas de Bilbao y San Sebastián y en las oficinas de la estación de Chamartín en Madrid y de la Terminal 1 del aeropuerto de Barajas.

##### **Tarjeta del Camino Portugués**

El Camino Portugués cuenta con la Tarjeta del Camino Portugués, un recorrido filatélico por las diferentes etapas de la Ruta entre Tui y Santiago de Compostela.



La Tarjeta del Camino Portugués consta de una postal que marca el itinerario jacobeo con sus correspondientes etapas y siete sellos con los elementos distintivos de cada localidad: Tui, O Porriño, Redondela, Pontevedra, Caldas de Reis, Padrón y Santiago de Compostela.

El peregrino podrá ir certificando su recorrido por los diferentes pueblos de la Ruta portuguesa a su paso por Galicia.

La Tarjeta del Camino Portugués se completa con el lanzamiento de unos matasellos turísticos especiales que marcan las localidades de inicio y final de etapa con las huellas que deja el caminante a su paso.

Al igual que la Credencial Filatélica, esta Tarjeta del Camino Portugués no sustituye en ningún momento a la Credencial del peregrino, sino que supone un bonito recuerdo para el peregrino y un artículo de colección para el amante de la filatelia.

### Matasellos turísticos del Camino

En muchas de las 150 oficinas que Correos tiene a lo largo de las diferentes rutas del Camino de Santiago se dispone de matasellos turísticos que representan la gran riqueza arquitectónica, artística y natural de estos lugares.

Entrando en cualquier oficina de Correos a lo largo del Camino de Santiago se puede sellar la Credencial.



### 44.5 EL RINCÓN DE CORREOS

Correos ha creado en su web un rincón exclusivo para Filatelia donde se puede encontrar el historial de sellos, libros filatélicos, sellos personalizados y otros productos.

Este rincón cuenta con secciones y subsecciones:

- **Filatelia:** para conocer toda la historia de la filatelia de Correos. En este site se podrá ver y disfrutar de los sellos emitidos por correos, así como el resto de documentación filatélica desde etiquetas ATM, sobres de primer día, matasellos y los productos como libros y carpetas que Filatelia de Correos comercializa.
  - **Sellos y mucho más:** es un Boletín de noticias, productos y reportajes que Correos emite cada trimestre para descubrir lo último en Filatelia.

- **Nuestros productos:** es un espacio con todos los productos que Filatelia de Correos emite anualmente. Emisiones de sellos, con sus imágenes y textos, acompañados de matasellos y sobres de primer día, pruebas de artista que cada año se emiten, las normales como aquellas de materiales especiales como oro y plata, así como toda la enciclopedia de libros filatélicos y grabados que Filatelia emite, y carpetas conmemorativas de eventos o efemérides, improntas publicitarias, tarjetas prefranqueadas, etiquetas franqueadoras ATM, etc.
- **Museo Postal y Telegráfico:** acceso directo a la web del museo situado en la calle Tapia de Casariego, 6 de Madrid. Espacio para conocer la historia de las comunicaciones desde las primeras cartas y telegramas hasta las comunicaciones por satélite. Un espacio lleno de cultura y patrimonio de Correos con mirada siempre puesta al futuro.
- **Biblioteca, Archivo y Documentación:** la Biblioteca de Correos, situada en la calle Tapia de Casariego, 6 de Madrid, dispone de una colección de catálogos y documentos filatélicos, libros y testimonios de coleccionismo de sellos y documentación de gran valor documental de la historia de Correos. Espacio de comunicación para investigadores, filatélicos y público general que esté interesado en temas de historia del correo, comunicaciones, filatelia y muchos otros que giran en torno al mundo del correo y las comunicaciones.
  - **Catálogo bibliográfico** online actualizado, donde se puede consultar el fondo disponible en la Biblioteca.
- **El blog de Filatelia** para mantenerse al día de las últimas noticias y todas las novedades de Filatelia.



CCGT  
CORREOS