

TEMARIO PARA EL EXAMEN DE CONSOLIDACIÓN DE EMPLEO EN CORREOS

Edición 2020

ADENDA FINAL

Mayo 2021

A M P L I A C I O N E S
C O R R E C C I O N E S
N O V E D A D E S

INSTRUCCIONES

Estas instrucciones te servirán para realizar las correcciones, actualizaciones y ampliaciones del Temario para el Examen de Consolidación de Empleo (Edición 2020) del SINDICATO LIBRE. Para que no te resulte complicado, es importante que antes de que procedas a realizar las correcciones, leas atentamente las siguientes INSTRUCCIONES:

- ✓ Esta adenda está realizada siguiendo el mismo orden y numeración del temario, para que los contenidos a los que se refiere, te sean fáciles de localizar en el mismo.
- ✓ En ella sólo aparecen los contenidos sobre los que se ha realizado alguna corrección, ampliación o eliminación, o son novedad.
- ✓ Debes prestar atención al recuadro que aparece al comienzo de cada contenido, ya que te indicará lo siguiente:

A

AMPLIACIÓN:

El contenido al que precede, es una ampliación sobre contenido del temario (no significa que haya que eliminar nada): datos, detalles, etc... Puede ocurrir que aparezcan paréntesis con puntos suspensivos "...", lo que significa que completa un párrafo o un listado de datos del temario.

C

CORRECCIÓN:

El contenido al que precede, es una corrección sobre el contenido del temario. Puede corregir cuadros o algún párrafo completo, pero normalmente se referirá a detalles, apareciendo de dos formas:

- Contenido erróneo tachado (porque no existe o ha desaparecido algún detalle): Ej.: e-AR
- Contenido erróneo tachado junto a contenido correcto sin tachar (porque el detalle era erróneo y se indica el detalle correcto).
Ej.: ~~2 mm~~ 5 mm.

E

ELIMINACIÓN:

El contenido al que precede ha sido eliminado todo o en parte y se mostrará tachado.

N

NOVEDAD

El contenido al que precede es o contiene una novedad producida durante 2020 y 2021. Normalmente aparecerá en solitario, pero también puede aparecer acompañado del contenido que tenemos que desechar (si sustituye a algún contenido anterior).

| ÍNDICE: | Página |
|------------------------------|---------------|
| Actualizaciones UD 01 | 001 |
| Actualizaciones UD 02 | 003 |
| Actualizaciones UD 03 | 005 |
| Actualizaciones UD 04 | 017 |
| Actualizaciones UD 05 | 029 |
| Actualizaciones UD 06 | 031 |
| Actualizaciones UD 07 | 032 |
| Actualizaciones UD 08 | 034 |
| Actualizaciones UD 09 | 083 |
| Actualizaciones UD 10 | 084 |
| Actualizaciones UD 11 | 086 |

01

PRODUCTOS Y SERVICIOS POSTALES (ORDINARIOS Y REGISTRADOS)

I INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LOS PRODUCTOS DE CORREOS

2. CÓDIGO IDENTIFICATIVO DEL PRODUCTO

2.2 CARACTERES INICIALES DEL CÓDIGO IDENTIFICATIVO DEL PRODUCTO:

Iniciales del código IRIS: (...)

| | |
|------------|---|
| EL | Certificado 1-O-B con acuerdo especial. |
| OB | (...) También PUBLICORREO ÓPTIMO |
| DX | (...) También PAQ 24 DEVUELTO |
| EXP | PAQ 10 |
| GI | GIRO NACIONAL |

II PRODUCTOS Y SERVICIOS POSTALES Y DE COMUNICACIÓN

II (1) PRODUCTOS POSTALES

1 CARTA (ORDINARIA)

ÁMBITO: En el ámbito internacional se añade la Zona 3 (EEUU, Canadá, Japón, Australia y Nueva Zelanda)

8 VALIJA

TARIFAS/TRAMOS TARIFARIOS:

POR BOLSA VALIJA: Tarifa única (24,97 26,22 € + IVA).

POR BULTO: (...) Los bultos se tarifican por destino/mes

II (2) SERVICIOS TELEGRÁFICOS (O DE TELECOMUNICACIONES)

1 TELEGRAMA

| | |
|--------------------------|---|
| ACONDICIONAMIENTO | (...) • Permite la Admisión por teléfono -902 197 197 915 197 197 (...) |
|--------------------------|---|

7 ACUSE DE RECIBO (PC)

El acuse de recibo o PC (Pour Confirmer) es un servicio adicional consistente en la confirmación escrita ~~antes~~ mediante telegrama ~~actualmente con~~ o prueba de entrega física PEF, y...

III MARKETING DIRECTO

4 PUBLICORREO INTERNACIONAL

ACONDIC: (...)

A los efectos de cuantificar el número de envíos nacionales por remesa ~~(500)~~ (100)

TARIFAS: (...)

Zona 2 E: Resto de países exentos de pagar IVA)

Zona 3: EEUU, Canadá, Japón, Australia y Nueva Zelanda.

7 BD BASE DE DATOS DE CÓDIGOS POSTALES

OPERATIVA

1. Contactando previamente con los Servicios Comerciales de Correos de o llamando a Correos Atención al Cliente ~~902 197 197~~ 915 197 197, (...).
(...)

IV PUBLICACIONES PERIÓDICAS Y LIBROS

1 PUBLICACIONES PERIÓDICAS

TARIFAS: (...)

Zona 3: EEUU, Canadá, Japón, Australia y Nueva Zelanda

2 LIBRO

TARIFAS: (...)

Zona 3: EEUU, Canadá, Japón, Australia y Nueva Zelanda

02 VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES

1 DE CONSTANCIA DE ENTREGA

1.2 PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA (PEE) Y CUSTODIA DE E-DOCUMENTO:

(...) Los envíos informatizados con PEE ya no necesitan control SICER.

2.10 AUTORIZACIÓN PREVIA A LA ENTREGA (APE):

Es una opción muy útil para clientes TELCO, en cuanto a la portabilidad móvil al cambiar de operador de telefonía. Este servicio permite cancelar el proceso durante un periodo de tiempo determinado, ofreciendo mayor seguridad en el envío de este tipo de mercancías (tarjetas SIM, Smartphones, etc), por si el destinatario ha podido cancelar la portabilidad.

Customer Journey (comunicaciones por sms/email a los destinatarios): Correos suprime la comunicación al destinatario en la que se informa de la llegada del envío. El envío llega bloqueado a la unidad de destino sin que se pueda entregar, una vez que el cliente nos confirma que la ventana de cambio de la portabilidad está confirmada el destinatario recibe el aviso por sms/email en el que se le informa de que va a recibir el envío o bien que puede recoger su envío en la oficina de CORREOS, el destinatario percibirá una sensación de inmediatez en cuanto a la posibilidad de recoger su pedido.

| | |
|----------------------|-------------------------|
| ÁMBITO | Nacional |
| PRODUCTOS QUE ADMITE | (...) También PAQ Today |

2 CONDICIONANTES DE ENTREGA Y/O ADMISIÓN/RECOGIDA

2.7 ENTREGA EXCLUSIVA AL DESTINATARIO (EED)

-También se llama ENTREGA SEGURA

2.8 ENTREGA EN FECHA DETERMINADA: (...)

| | |
|----------------------|-----------------------------|
| PRODUCTOS QUE ADMITE | (...) PAQ Today Estándar |
|----------------------|-----------------------------|

2.17 GESTIÓN DE INCIDENCIAS (GESTIÓN DE ESTACIONADOS): (...)

| | |
|--------------------|---|
| DESESTACIONAMIENTO | (...) • Si el remitente es un particular, deberá llamar a Atención al Cliente antes de 5 días naturales (602 197 197 915 197 197) para aportar una solución de entrega. (...) |
|--------------------|---|

5.3 SEGURO LCTTM BÁSICO: (...)

| | |
|-----------|--|
| GARANTÍAS | 5,92 6,28 €/Kg (1/3 del IPREM o Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples) Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad. |
|-----------|--|

6 OTROS SERVICIOS ADICIONALES

6.1 PETICIÓN/SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN Y PETICIÓN DE REEXPEDICIÓN -RE- (MODIFICACIÓN O CORRECCIÓN DEDIRECCIÓN): (...)

| | |
|--|---|
| OPERATIVA ESPECIAL PARA ENVÍOS INTERNACIONALES | Se tramita con un procedimiento especial que no tiene plazo mínimo, y que consiste en el envío de la solicitud al país de destino. No se hace ningún seguimiento de la actuación del país de destino, ni se responde al cliente. Si el cliente necesita respuesta debe formular reclamación una vez cumplido el plazo mínimo. Para solicitar la reexpedición o la devolu- |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>ción se utiliza el modelo CN 17, ubicado en Conecta. Una vez relleno, se imprime y se envía al fax 21212. No es necesario enviarlo a la atención de nadie ni añadir carátula. Tampoco es necesario adjuntar impreso de admisión. En casos de fraude, tampoco es necesario adjuntar copia de la denuncia. Si el cliente ha formulado reclamación en Correos, en Consumo o ante otra instancia tampoco es necesario adjuntarla. Basta con enviar el CN 17 al fax indicado. Atención al Cliente envía el documento al operador de destino por la vía más rápida disponible con el operador de que se trate.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postalizado • Por correo electrónico • Por el sistema web de reclamaciones <p>Atención al Cliente no hace ningún seguimiento y no responde al cliente. Responsabilidad: Correos no asume ninguna responsabilidad por la actuación o ausencia de actuación del operador de destino. En caso de solicitud de devolución, Correos no asume responsabilidad si el operador de destino entrega el envío al destinatario o a persona autorizada de acuerdo con su legislación nacional. Nunca se indemniza al cliente por solicitudes de devolución sin éxito.</p> |
|--|---|

6.2 REEMBOLSO:

El Reembolso Internacional de Entrega a Domicilio ha dejado de comercializarse en 2021.

LÍMITES DE IMPORTES: El reembolso OIC pasa a tener un límite máximo de 1.000 € para todos los envíos de paquetería.

| | | | | |
|----------------------------|---|----------------------|------------------|---------------------------------------|
| LÍMITES DE IMPORTES | <ul style="list-style-type: none"> • Importe mínimo: 0,10 €. • Importe máximo (nacional): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hasta 499,99 € si el giro procedente de la entrega del reembolso para (que se ha de pagar al remitente), deba ser pagado a domicilio. (a esta cantidad se le ha de sumar los derechos de giro), para pago a domicilio o apartado postal. ✓ Hasta 1.000 € para reembolsos de entrega a domicilio y para reembolsos OIC (a esta cantidad se le ha de sumar los derechos de giro), para pago a domicilio o apartado postal. • Hasta 2.499,99 € para reembolsos de entrega en oficina. • Importe máximo (internacional): • No se admite el pago mediante cheque. | REEMBOLSO | | |
| | | CÓDIGO ISO | PAÍS | GIRO REEMBOLSO: IMPORTE MÁXIMO |
| | | DE | ALEMANIA | 2.000 € |
| | | AD | ANDORRA | 3.000 € |
| | | XA | AZORES | 2.500 € |
| | | SI | ESLOVENIA | 1.000 € |
| | | GP | GUADALUPE | 3.000 € |
| | | GR | GRECIA | 2.500 € |
| | | GF | GUAYANA FRANCESA | 3.000 € |
| | | HU | HUNGRÍA | 2.500 € |
| | | IT | ITALIA | 500 € |
| | | LV | LETONIA | 1.000 € |
| | | YT | MAYOTTE | 3.000 € |
| | | XM | MADEIRA | 2.500 € |
| | | MQ | MARTINICA | 3.000 € |
| | PT | PORTUGAL | 2.500 € | |
| | RE | REUNION | 3.000 € | |
| | PM | SAN PEDRO Y MIQUELON | 3.000 € | |
| | CH | SUIZA | 5.000 € | |
| | TR | TURQUÍA | 3.000 € | |

03 PAQUETERÍA Y E-COMMERCE SOLUCIONES DIGITALES DIVERSIFICACIÓN

I PAQUETERÍA

I (1) PAQUETERÍA DE ÁMBITO NACIONAL

2 PAQ ESTÁNDAR

| | |
|------------------|--|
| GARANTÍAS | (...) ✓ <i>Particulares: 5,92 6,28 €/Kg o fracción (mínimo 40 €)</i> |
|------------------|--|

SERVICIOS ADICIONALES/VALORES AÑADIDOS: (...)

- **POD** (sólo clientes con contrato)

4 PAQ LIGERO

ACONDICIONAMIENTO: (...) En Oficinas se podrán etiquetar y admitirse solo a clientes de tarjeta Más Cerca. No se puede admitir mediante albarán.

TARIFAS: Además de los que se indican, se añaden dos tramos tarifarios: Hasta 50 g; Hasta 100 g.

6 PAQ RETORNO / PAQ RETORNO PREMIUM

(...) llamando al ~~902 197 197~~ 915 197 197.

DIMENSIONES/Máximas: 35 x 23 x 2 cm. ~~35 x 25 x 2,5 cm.~~

5 PAQ TODAY

| | |
|------------------------------|---|
| SERVICIOS ADICIONALES | (...) Sí tiene Autorización Previa a la Entrega. No tiene Entrega en Fecha Determinada. |
|------------------------------|---|

7 SERVICIO DE EQUIPAJES "PUERTA A PUERTA" PARA RENFE

| | |
|----------------------|---|
| FORMA ENTREGA | (...) Estacionado: (...) Servicio Telefónico de Atención al Cliente de Correos 902 197 197 915 197 197 (...) |
|----------------------|---|

9 PAQUETERÍA SUJETA AL PROGRAMA POSTLIBRIS

(...). Se puede solicitar a través del tfno. ~~902 197 197~~ 915 197 197 (...)

10 PAQUETERÍA Y SOLUCIONES PARA EL CAMINO DE SANTIAGO

10.3 PAQ PEREGRINO (ENVÍO DE MALETAS): (...).

Se admite como un Paq Estándar con destino Oficina Elegida.

I (2) - PAQUETERÍA DE ÁMBITO NACIONAL DE CORREOS EXPRESS

1 PAQ 10 (*)

| | |
|------------------|--|
| GARANTÍAS | (...) <ul style="list-style-type: none"> • Por pérdida o extravío, la cantidad marcada en el seguro LCTTM (5,92 6,28 por Kg. facturado) o en el seguro escogido. |
|------------------|--|

PESO MÁXIMO/Expediciones (100 Kg): (...) no pudiendo sobrepasar ninguno de ellos los 30 20 Kg...

7 EQUIPAQ 24

PESO MÁXIMO: (...); **Expediciones (5 bultos máx):** 125 Kg.

I (3) - PAQUETERÍA DE ÁMBITO INTERNACIONAL

1 PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL ECONÓMICO (PPIE)

TARIFAS: (...)

ZONA C2: Honduras y Nicaragua.

2 PAQ STANDARD INTERNACIONAL

TARIFAS Y BONIFICACIONES: (...)

- Las propias de este producto con los mismos **tramos de peso** y **zonas tarifarias que para el PPIE**, excepto la zona C2

3 PAQ PREMIUM INTERNACIONAL

| | |
|----------------|---|
| TARIFAS | <ul style="list-style-type: none"> • Las propias de este producto con los mismos tramos de peso y con las mismas zonas tarifarias que para el PPIE, con la diferencia de que no se aplican las dos subzonas B2 y D2, quedando los países correspondientes a las mismas, incluidos en las zonas B y D. • Los tramos de peso que contempla son: Hasta 250 g/ 500 g/ 1 Kg / 2 Kg/ 2 g + tarifa por Kg adicional o fracción hasta 30 Kg) |
|----------------|---|

4 PAQ LIGHT INTERNACIONAL

| | |
|--------------------------|--|
| ACONDICIONAMIENTO | <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La etiqueta del paquete Light lleva incorporado el CN22 cuando el valor de la mercancía sea inferior a 371,55 300 euros. Si el valor de la mercancía tiene un valor superior a 371,55 300 euros se imprimirá un CN23 por duplicado que el cliente ha de firmar. • Envíos Europaq: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etiquetado conforme Europaq. ✓ Los envíos con embalaje preparado por el cliente, llevarán la etiqueta identificativa del servicio en el ángulo superior izquierdo, con número y código de barras, junto a la de EUROPAQ ✓ Los envíos sin embalaje preparado, llevarán la etiqueta confeccionada por IRIS en el ángulo superior derecho, junto a la de EUROPAQ. <p>(...)</p> |
|--------------------------|--|

6 PAQUETE PRISMA INTERNACIONAL (EPG)

Producto de paquetería

(...) Por otra parte, el EUROPAQ admitido en España de más de 2 Kg. (Paq Estándar Internacional de empresas con acuerdo), si se cursa a los países de la EPG, a través de la red EPG.

ACONDICIONAMIENTO

- En España sólo se admite el EUROPAQ (con las características descritas anteriormente) para cursar por la red EPG.
- (...)

7 EUROPAQ

II E-COMMERCE

2 COMANDIA (SOLUCIONES E-COMMERCE DE CORREOS)

2.4 CREAR APP (COMANDIA APP OFICIAL):

| | |
|----------------|---|
| TARIFAS | <ul style="list-style-type: none"> • (...) • Tarifas por creación de App: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Free:</i> Creación de App. Publicación en el market de Correos (Gratuita) - <i>Basic:</i> Creación de App. Publicación en el market de Correos y Android (199,00 €) - <i>Premium:</i> Creación de App. Publicación en el market de Correos, Android e iOS (299,00 €) |
|----------------|---|

3 CITYPAQ: TERMINALES AUTOMÁTICOS PARA PAQUETERÍA

3.1 TIPOS DE DISPOSITIVOS SEGÚN SU UBICACIÓN: (...)

- **CityPaq (taquilla inteligente):** Citipaq dispositivo inteligente para comunidades de vecinos o centros de trabajo. También se conoce como Estafeta de paquetería. Garantiza la universalidad 100 % en la entrega a través de Citypaq.

(...)

CityPaq Público (Citypaq Points en Puntos de Conveniencia): *Terminales o dispositivos (box)* geoposicionados en la web, e instalados en lugares concurridos y públicos tales como gasolineras, centros comerciales, estaciones de metro, ferrocarril, tiendas asociadas... para recoger compras on-line (no permite enviar) en los puntos adheridos de la localidad del destinatario, ~~Actualmente sólo permite recoger envíos, aunque en un plazo breve, también se podrán enviar.~~ Permite enviar y recoger paquetes en cualquier modalidad ecommerce: B2C (ecommerce, entrega flexible o entrega directa) y C2B (devoluciones de paquetería como Paq Retorno y Paq Retorno Premium). También permite el envío C2B ó C2C entre particulares. B2B (MicroHubs) y C2B2C (plataformas de segunda mano).

3.2 CARACTERÍSTICAS FÍSICAS Y TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS: (...)

- Todos los terminales disponen (...) y pantalla táctil TFT con teclado numérico, de 7 " (Citypaq privado) o 12 " (Citypaq Público).
- El acabado puede ser:
 - En color amarillo (brillo o mate)
 - En madera clara o madera oscura (sólo disponibles para CityPaq de pequeño formato).

3.3 REQUISITOS DE INSTALACIÓN: (...)

- El Citypaq privado debe instalarse en interior, o resguardado de la intemperie, mientras que el público puede instalarse también en exteriores.

3.7 ALTA COMO USUARIO REGISTRADO:

(...)en el teléfono de atención al cliente ~~902 197 197~~ 915 197 197 (...)

3.8 CONDICIONES DE USO PARA USUARIOS (CITYPAQ PARTNERS):

Citypaq Partners es la acepción comercial que Correos da a la forma de utilizar la red de taquillas inteligentes Citypaq por terceros como mecanismo para la entrega, recogida, o intercambio de bienes o mercancías de forma desatendida, sencilla y ágil. Son ejemplos de uso de Citypaq Partners, la recogida en

punto de Venta ·Click & Collect· (para gestionar la entrega de pedidos o devoluciones en punto de venta físico tus productos vendidos online). la entrega de operadores logísticos (para los operadores logísticos como forma de realizar entregas ecommerce de forma eficiente y sostenible en última milla), o el intercambio de bienes o mercancías (para el intercambio de bienes, productos o materiales entre particulares o profesionales).

(...)

A

Citypaq Partners para Recogidas en Punto de Venta (Click&Collect):

Beneficios que ofrece:

- *MEJORA EXPERIENCIA DE CLIENTE:* El Click & Collect se enmarca como parte de la estrategia para mejorar la experiencia de compra ofreciendo más opciones de compra y más conveniencia para los compradores.
- *OMNISCANALIDAD:* El comprador puede utilizar de forma complementaria ambos canales. Compra en tienda online, recoge en tienda física.
- *INMEDIATEZ:* Permite ofrecer una respuesta rápida adaptada al comprador, pedidos disponibles entre 30 min. a 1 hora.
- *INFLUENCIA EN DECISIÓN DE COMPRA:* El comprador tiene cada vez más asumido este tipo de servicio de forma gratuita, y por ello, el Click & Collect puede ser un gran aliado en la decisión de compra.
- *OPTIMIZACIÓN DE STOCK:* Posibilita utilizar la tienda física como punto logístico de compras online.
- *CONFIANZA:* La recogida de una compra en la tienda física genera un extra de confianza a recibirlo en casa ante reclamaciones o problemas.
- *VINCULACIÓN:* Genera un proceso de vinculación entre la tienda física y la tienda online. Hace aumentar la percepción de tranquilidad al comprador.
- *OPORTUNIDADES:* Permite atraer clientes online generando oportunidades de desplegar acciones cross-selling.

Click & Collect con taquillas Citypaq (Con APP Citypaq Partners): Con las taquillas Citypaq instaladas en los puntos de venta se puede ofrecer el servicio Click & Collect a los compradores de forma desatendida, sin esperas, ni colas y sin contacto directo. El comprador realiza su pedido online en web, telefónicamente o a través de WhatsApp, eligiendo la opción de recogida en tienda, cuyo personal, utilizando la App Citypaq Partners, prepara el pedido y realiza la reserva del hueco en función del tamaño del mismo, tecleando el código de depósito, introduciendo el pedido en el hueco, y cerrando la puerta. Al momento el comprador recibe el código de apertura (si el punto de venta decide que Correos realice las notificaciones) para recoger su pedido.

Las ventajas que aporta al Punto de Venta son:

- *ORIENTACION A LA VENTA:* del personal de punto de venta, y no a la gestión de la entrega de pedidos.
- *OPTIMIZAR:* la disponibilidad del personal, dedicando horas-valor para preparar pedidos y depositarlos.
- *AGILIDAD:* en el proceso de entrega.

Las ventajas que aporta al comprador son su fácil uso (sólo con un código), la discreción en la recogida, la ausencia de esperas o colas, la percepción de eficiencia, y la seguridad minimizando la distancia (control de pandemias).

Click & Collect con taquillas Citypaq (mediante integración con sistemas de gestión de pedidos):

- *PASO1 - SERVICIO WEB PARA RESERVA DE HUECOS:* Sencillo servicio web síncrono en tecnología SOAP. Requiere los siguientes datos para solicitar la reserva: Id. Taquilla Citypaq; Usuario & contraseña; Nº de contrato; y Dimensiones de la entrega. Se obtienen los datos de la reserva: PIN de depósito y PIN de retirada.
- *PASO2 - FICHERO CON INFORMACIÓN DE ESTADOS:* Cada cambio de estado genera un evento informado en el fichero. Toda la información de cambio de estado de las entregas realizadas en las taquillas Citypaq son remitidos por alguno de los siguientes canales: Email; FTP/SFTP; SPAZIO. Este retorno de información es compatible con el uso de la App.

C

| | |
|----------------|--|
| TARIFAS | <p>Incluye tres componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifa de Registro: 20 € (incluye 20 créditos de 1 €, para uso de Correos Paq). • Pago de uso: 1 crédito por admisión o recogida. • Tarifa del producto (Paq Premium o Paq Estándar), que tiene dos componentes: (...) • Pago de uso de terminal para Para clientes Click & Collect: Dependiendo de la frecuencia de entregas se puede optar por un modelo de uso compartido en el marco de la red de puntos Citypaq, o bien por un modelo de uso exclusivo para las recogidas en tienda. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Taquilla en uso compartido (0,67 €/hueco): El uso es compartido por el punto de venta y Correos y sus socios para la entrega de paquetería. Requiere análisis de viabilidad del lugar de instalación si no existe previamente una taquilla instalada, o bien contratación de la estafeta de Citypaq Services. Pago por uso de hueco en las condiciones de caducidad de máx. 5 días y reserva en el mismo día del depósito. ✓ Taquilla en uso exclusivo: El uso es exclusivo por parte del personal del punto de venta, no siendo necesario análisis de viabilidad del lugar de instalación. Condiciones personalizables en función del tamaño de taquilla y estimaciones de uso. Configuración flexible en las condiciones de caducidad y reserva en cuanto a plazos. El pago de la tarifa es una cuota fija anual y renovable, en función del número de huecos (6, 12, 18, 24, 30,). |
|----------------|--|

C

| | | | |
|--|---|----------------------|-------------------|
| MÁXIMOS DE LOS CAJONES Y DE SUS ENVÍOS (última actualización) | Máquinas pequeñas | TIPO | MEDIDAS MÁXIMAS |
| | | S (2 cajones) | 10 X 24 X 40 cm. |
| | | M (2 cajones) | 10 X 49 X 40 cm. |
| | | L (1 cajón) | 20 X 49 X 40 cm. |
| | XL (1 cajón) | 60 X 49 X 40 cm. | |
| | Máquinas Grandes | XS | 8,5 X 19 X 61 cm. |
| | | S | 8,5 X 44 X 61 cm. |
| | | M | 18 x 44 x 61 cm. |
| | | L | 37 x 44 x 61 cm |
| | | XL | 75 x 44 x 61 cm |
| Las dimensiones máximas para envíos que tienen como destino los terminales automatizados CityPaq públicos son: 74 x 42 x 60 cm | | | |
| Garaje | Dimensiones máximas: Las máximas de los envíos Paq, (no es una máquina) | | |

A

OPERATIVA DE PRESTACIÓN:

- **REALIZAR ENVÍOS** (también se llama DEPÓSITOS EN LOCKERS).
- **RETIRAR ENVÍOS** (también se llama RECOGIDA EN LOCKERS).

C

PESO Y DIMENSIONES TOTAL DEL DISPOSITIVO (última actualización)

Citypaq pequeño formato (básico) : 1.405 X 600 X 475 mm.. Peso por módulo 85 82-78 Kg. 1 módulo de control de 6 cajones



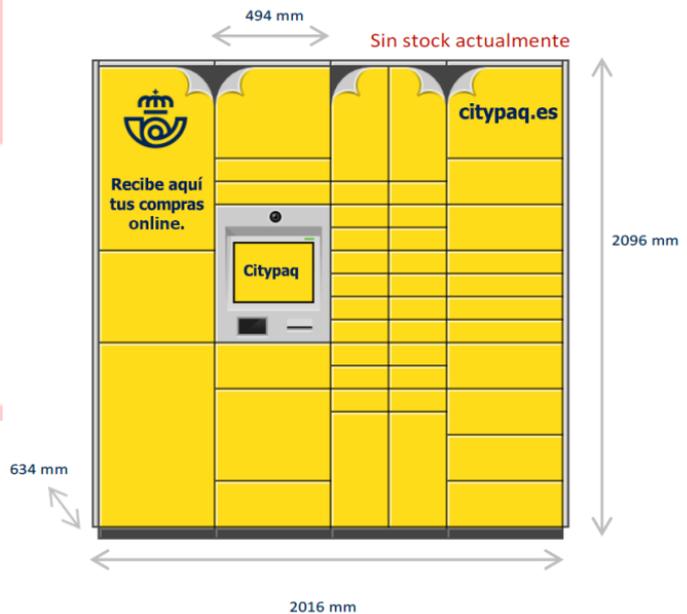
Citypaq mediano formato: 12-30 huecos (Citypaq pequeño, ampliable hasta máximo 4 módulos de expansión -30 cajones total-)

Citypaq gran formato: Tamaño y número de cajones variables.

- Modelo Estándar 1 (diseño interior/interior): 5 módulos (unidad de control + 4 módulos de expansión). 8 a 20 huecos por módulo, ampliable hasta 144 huecos. Peso por módulo: 197-114 kg. Mín. configuración: 1 módulo de control + 2 módulos de expansión. Máx. configuración: 1 módulo de control + 15 módulos de expansión. (Modelo Estándar: 3.505mm X 2465 mm X 640 mm).



- Modelo Estándar 2 (diseño interior): 3 a 22 huecos por módulo. Mín. configuración: 1 módulo de control + 2 módulos de expansión. Máx. configuración: 1 módulo de control + 10 módulos de expansión.



4 OTROS SERVICIOS E-COMMERCE DE CORREOS

4.1 TIENDA ONLINE DE CORREOS:

Gamas de productos y servicios: (...)

- Contratación de Servicios de Correos: Buzón de Vacaciones; Reenvío Postal, Bases de Datos de Códigos Postales Plus, Capa Cartográfica de Códigos Postales, Publi City, HomyHub
- Área Solidaria (productos de UNICEF, Prodis, Educo, Ayuda en Acción, etc).

A

N

4.3 REPARTO DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS FARMACÉUTICOS CON VEHÍCULO ISOTERMO:

En algunos puntos del país Correos ha iniciado el reparto de productos en ciclomotores isoterms que incorporan cajones con temperatura controlada, ampliando así los servicios a envíos con cadena de frío, como alimentos perecederos o productos farmacéuticos. El reparto se realiza con ciclomotores eléctricos Scoobic de tres ruedas, que cuentan con un cajón isoterms de 1.400 litros de capacidad y cabina cubierta para el conductor, ofreciendo una autonomía de alrededor de 100 kilómetros de conducción. Además, incorporan un sistema de monitorización que permite controlar la curva de temperatura de la carga durante toda la entrega. Esta opción está impulsada por el crecimiento de la compra "online" de los productos de alimentación, entre otros. Correos, a través de diferentes acuerdos, comenzó este servicio con la distribución de compras de mercados de abastos y supermercados en Zaragoza.



N

4.4 ENTREGA DE ENVÍOS DIRIGIDOS A DOMINIOS WEB:

Cuando un envío vaya dirigido a un dominio web, y sólo para los casos en que el propietario de dicho dominio tenga suscrito un contrato con Correos, desde la Jefatura Comercial de la Zona se hará llegar un **documento (e-mail o similar)** a la Jefatura de Red de Oficinas de la Zona a la que pertenezca la Oficina de Referencia del cliente, que contendrá los siguientes datos:

- Personas físicas:
 - Nombre y apellidos.
 - DOI válido.
 - Dirección Postal.
 - Nombre del dominio web.
- Personas jurídicas:
 - Nombre de la empresa.
 - CIF.
 - Dirección postal.
 - Nombre del dominio web.

El documento será enviado desde la Jefatura de Red de Oficinas de la Zona (que también lo archivará), a la Oficina de Referencia (que lo archivará en una carpeta por orden alfabético del dominio web que se rotulará como "Documentos Entrega Dominios Web", y que ha de servir como soporte documental para la entrega). La entrega a persona física o jurídica que figure en el documento como propietario del dominio, se realizará con las mismas formalidades de cualquier otra entrega. En el caso de que la Oficina no recibiese y dispusiese de dicho documento, no se podrá realizar la entrega.

5 ACUERDOS COMERCIALES DE E-COMMERCE

5.3 ACUERDO CON WALLAPOP: (...)

Proceso de envío: La admisión en oficinas se realiza capturando el código del envío, que nos llevará a la ventana de Admisión/Envíos Postales. El vendedor habrá seleccionado la opción de envío por Correos al publicar el anuncio. (Wallapop ofrece esta opción en la que se ha de indicar el límite de peso total del envío). Cuando se produce la oferta del comprador (que habrá visionado la oferta con sus costes, incluidas las comisiones de Wallapop y de Correos, indicando la dirección donde quiere recibir el envío), el vendedor recibe una notificación (SMS enviado por la App). Una vez aceptada, el vendedor guardará el código de barras recibido en su móvil (que enseñará posteriormente en la oficina de Correos para enviar el paquete), y preparará el paquete con el límite de peso seleccionado y sin poner ni etiquetas ni direcciones, pues será la etiqueta expedida por Correos en la oficina la que mostrará la dirección del destinatario.

A

rio. Tiene hasta 5 días para llevar el paquete a la oficina. Otra opción es imprimir en casa la etiqueta con el código de barras y pegarla en el paquete. En correos, el cliente indicará que quiere enviar este producto a través de Wallapop y nosotros le pediremos que nos muestre el código (si no lo trae el paquete). Después, tomaremos las medidas y comprobaremos el peso, y no le cobraremos nada al remitente (los costes los abona con tarjeta el comprador a Wallapop, que hará llegar posteriormente la comisión a Correos). Registrado el envío, el remitente recibirá un SMS que confirma su admisión. Hasta su entrega, el remitente podrá seguir el rastro del envío utilizando el número de envío. El destinatario también recibirá alertas sobre el paquete y podrá ver la situación de envío a través del chat. En unos días el paquete deberá llegar al destinatario pudiendo aceptarlo o indicar incidencia.

Ámbito: Nacional (Excepto Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla).

Características del envío: Tramos tarifarios: La comisión de Correos se rige por los siguientes tramos tarifarios de peso, que el cliente deberá sumar al coste del servicio de wallapop (variable en función del precio del envío): hasta 5 Kg; hasta 10 Kg; hasta 20 Kg; hasta 30 Kg. Medidas máximas y mínimas: las propias del Paq Premium.

Incidencias:

Cancelación de venta: En caso de que se cancele la venta, Wallapop devuelve el dinero al comprador.

Incidencias por mal estado envío defectuoso: en caso de que el paquete haya sido recibido y pagado, pero no haya llegado correctamente o esté en mal estado, el destinatario puede abrir una incidencia a través de la App de Wallapop, dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del paquete.

Dirección Incorrecta: En caso de dirección incorrecta, Correos lo estaciona y transmite la incidencia a la App de Wallapop, para que el cliente pueda modificar los datos del envío y desestacionarlo.

Devoluciones: Si Wallapop acepta la devolución, creará un nuevo código para el envío por Correos, esta vez para el comprador, que dispondrá de 5 días para llevar el envío a la oficina, que lo cursará en forma de reembolso (que se tramitará en 72 h. una vez recibida la devolución).

N

5.10 ACUERDO CON VINTED: Correos tiene un acuerdo con Vinted (mercado en línea y comunitario que permite a los usuarios vender, comprar e intercambiar artículos de ropa y accesorios de segunda mano en Europa) para la entrega de sus envíos. El producto utilizado es el Paq Estándar. El vendedor genera un código de envío desde el sistema APP de Vinted, para entregar el paquete en Correos ya pagado por la compradora (similar a Wallapop). Se debe guardar el comprobante hasta que la compradora haya recibido su artículo por si se extravía, o deteriora y necesitas presentar una reclamación. La admisión en oficinas se realiza capturando el código del envío, que nos llevará a la ventana de Admisión/Envíos Postales.

N

5.11 ACUERDO CON TODOCOLECCIÓN: Correos y Todocolección, un e-commerce con 20 años de trayectoria, y actualmente el mayor portal de lengua hispana donde comprar, vender y subastar antigüedades, arte, coleccionismo o libros han firmado un contrato para la integración de sus servicios que permitirá optimizar la gestión de los envíos que se realizan a través de la web en unas condiciones ventajosas para los envíos postales y con el objetivo de mejorar la logística en los proceso de gestión de ventas, ahorro de tiempo, trazabilidad y control de los envíos, confianza y seguridad. Todocolección facilita el envío a sus usuarios a través de un operador de garantía como Correos y con unas tarifas beneficiosas para todos. Envíos nacionales e internacionales certificados (Paq Estándar) y asegurados (200€ sin coste adicional y suplemento del 0,45% sobre el valor asegurado para más de 200€ hasta 6000€, mínimo suplemento 2,42€). Los clientes pueden tener localizado -vía SMS- el paquete, a través de un código de seguimiento de envío. Además, Correos les enviará notificaciones en el momento de la entrega -o la disponibilidad del pedido en la oficina- y pudiendo igualmente utilizar sus servicios para gestionar las devoluciones.

N

5.12 ACUERDO CON GOI TRAVEL PARA DISTRIBUCIÓN DE GRAN BULTO: Correos entra en el mundo de los envíos voluminosos a través de GOI Travel, un tercero especializado en el transporte de gama blanca (electrodomésticos relacionados con la cocina, la limpieza, la ventilación y la refrigeración), gama marrón (electrodomésticos de vídeo y audio) y muebles. El consumidor final puede recibir sus pedidos en el mismo día de la compra, eligiendo un rango horario para la entrega, hacer seguimiento de su pedido, y una vez la entrega ha sido efectuada, hacer una valoración del servicio. Los clientes reciben información en tiempo real del estado de todos sus pedidos de modo que puedan gestionar mejor las posibles incidencias a fin de incrementar la satisfacción del consumidor, visualizar KPIs (es una medida del nivel del rendimiento de un proceso) de su logística de voluminosos y obtener una visión global de sus operativas tanto con nosotros como con los consumidores. Este servicio ofrece:

Panel de Control: Panel de control personalizado para entregas realizadas por GOITravel, con gestión de tiempo y día, etc.

Notificaciones: Opción de notificación de incidencias en caso de entregas inusuales.

Seguimiento en Tiempo Real: El usuario puede acceder a la información de seguimiento en tiempo real utilizando el enlace que se le envía por correo electrónico y/o SMS (cuando el transportista está en ruta).

Análítica de Datos: Estadísticas de envío y evaluaciones de los transportistas y el servicio.

Concertación cita con el destinatario, etc.

Servicios de Valor añadido:

- Última Milla de Voluminosos (Entregas a domicilio-Logística inversa-Recogida).
- Montaje de Mobiliario (Montaje- Desmontaje-Retirada).
- Instalaciones Especiales (Instalación de Gama Marrón- Instalación + gestión de GamaBlanca).

Siempre será el gestor de Correos el interlocutor con el cliente, el gestor deberá crear una oportunidad en CRM con la denominación "Gran Bulto", adjuntando la propuesta económica.

N

5.13 CORREOS FARMA: A través de la plataforma de Correos Farma los clientes de este sector solicitan la recogida de medicamentos sin receta, o productos de parafarmacia, y Correos lo lleva al domicilio. La nueva Landing Paq Farma ofrece un servicio de proximidad que permite a las farmacias ofrecer una modalidad de entrega a domicilio a sus clientes más cercanos. La Plataforma permite registrar los pedidos con las direcciones de los destinatarios, generar etiquetas de envío, solicitar recogidas, realizar el seguimiento y consultar el histórico de sus envíos.

Entorno Urbano: Para aquellas farmacias del entorno urbano (> 50.000 habitantes) que deseen ofrecer un servicio adicional de entrega en domicilio para pedidos realizados por vía telefónica o en la farmacia a clientes en su radio de influencia:

- La farmacia recibe el pedido en la farmacia o por teléfono.
- Accede a la web del Paq Farma e introduce datos de login, número de cliente, número de contrato y dirección. Introduce los datos del destinatario.
- Especifica el plazo de entrega (mismo día o día siguiente).
- Solicita la recogida del paquete.
- La farmacia prepara el pedido.
- El cartero recoge el paquete y lo entrega en el domicilio.

Entorno Rural: Para aquellas farmacias de un entorno no urbano que deseen ofrecer un servicio adicional de entrega en domicilio para pedidos realizados por vía telefónica o en la farmacia a clientes en su radio de influencia.

- La farmacia recibe el pedido en la farmacia o por teléfono.
- Accede a la web del Paq Farma e introduce datos de login, número de cliente, número de contrato y dirección.
- Introduce los datos del destinatario.
- Especifica una recogida prefijada varios días a la semana.
- La farmacia prepara el pedido.
- El cartero recoge el paquete el día de la semana prefijado y lo entrega en el domicilio.

N

5.14 CORREOS PROXIMITY: Reparto a domicilio en la zona de influencia del comercio, a través de una plataforma se solicitará la recogida y posterior entrega. Facilita una solución 360º para el comercio de proximidad.

Mercado objetivo:

- Productos OTC y parafarmacia.
- Productos de supermercado que no requieran control de temperatura: verduras, charcutería envasada, fruta, etc.
- Ferreterías.
- Productos de droguería.
- Textiles y complementos.
- Electrodomésticos.
- Papelería.
- Menaje del hogar.

Soluciones que no están incorporadas actualmente en el Correos Proximity:

- Envío de productos que requieran temperatura controlada: productos frescos, de carnicería, pescadería, etc.
- Envíos en turno nocturno.

Características del servicio:

- Creación de una web por parte de Correos para la venta online: todos los comercios están informatizados, por lo que pueden acceder a esta web de forma fácil. En la web el comercio sólo tendrá que introducir los datos del destinatario y una vez rellenados con un solo click se generará un Pre-registro y una solicitud de recogida a la unidad de referencia de ese comercio.

- Distribución del producto: en función del entorno al que pertenezca el comercio, se ofrecerán diferentes plazos de recogida y entrega de los pedidos.
- Posibilidad de enviar con diferentes productos en función del entorno en el que se encuentre el comercio y de sus necesidades.
- Tipo de Producto Postal:
 - *Paq Today*: si el comercio hace la solicitud de recogida por la mañana, el envío se recogerá ese mismo día y se entregará por la tarde.
 - *Paq Premium*: si el comercio hace la solicitud de recogida por la tarde, el envío se recogerá al día siguiente a primera hora para entregarlo por la mañana o por la tarde de ese mismo día.

Entorno Urbano: capitales de Provincia y poblaciones con USE. Si la recogida se solicita por la mañana, el envío se puede entregar el mismo día, habría que ver si por la tarde, o incluso la misma mañana. Si la recogida se pide por la tarde, el envío se entregaría a la mañana siguiente e incluso ver la posibilidad de entregar esa misma tarde.

Entorno Rural: resto de poblaciones. Si el comercio hace la solicitud de recogida por la mañana, el envío se recogerá al día siguiente a primera hora para entregarlo por la mañana. Habría que ver la posibilidad de poder recoger por la mañana y entregar esa misma mañana. Si el comercio solicita la recogida por la tarde, el envío se recogería a la mañana siguiente y se entregaría esa misma mañana, o al día siguiente por la mañana.

A

5.15 SOLUCIÓN SAC: Diseñado para los clientes que gestionan las reparaciones de diversos electrodomésticos (por ejemplo, móviles). El sector de la Atención al Cliente necesita una logística para ofrecer a los clientes la posibilidad de devolución de sus productos, el cambio, reparación y la sustitución de aquellos defectuosos y la posibilidad de devolver el producto reparado a los clientes. Correos ha desarrollado la Solución SAC, un producto específico para cubrir estas necesidades basadas en distintas soluciones personalizadas según las necesidades del cliente.

Principales usos:

- Devolución de productos
- Devoluciones más ágiles para los clientes, el usuario final solo tiene que depositar el producto junto con la etiqueta en cualquier oficina de Correos o en cualquier Citypaq. Posibilidad de que el cliente solicite la recogida de su paquete en su domicilio.
- Cambio, sustitución de productos, economías circulares, economías basadas en el trueque y tasaciones de productos antes de su adquisición. El cambio de productos (tallas de ropa), sustituciones, economías circulares, trueques y envío de productos para su tasación y posterior devolución. El usuario final recibe un paquete con el producto que ha elegido y a su vez, entrega el producto que quiere cambiar o reemplazar. La entrega se puede realizar en cualquier oficina de Correos o en el domicilio elegido por el cliente. La entrega y recogida simultánea de productos únicamente está disponible para las modalidades de entrega en domicilio y oficina.
- Reparación de productos con sustitución temporal de éstos: Los servicios de reparación con sustitución temporal del producto. El usuario final recibe un paquete con el dispositivo de sustitución y entrega el dispositivo a reparar a cambio. Una vez ha terminado el proceso de reparación, el cliente recibe un paquete con su dispositivo reparado(o uno nuevo si así fuese la garantía) y entrega el dispositivo de sustitución a la vez. *La entrega y recogida simultánea de productos únicamente está disponible para las modalidades de entrega en domicilio y oficina.
- Intercambio documental, envío de documentos para su firma y posterior devolución.

Valores Añadidos:

- Reembolso.
- Gestión en la entrega y la Admisión.
- Prueba de Entrega Electrónica.

III SOLUCIONES DIGITALES EN CORREOS

6 FILATELIA ON LINE

6.3 TU SELLO (SELLOS PERSONALIZADOS):

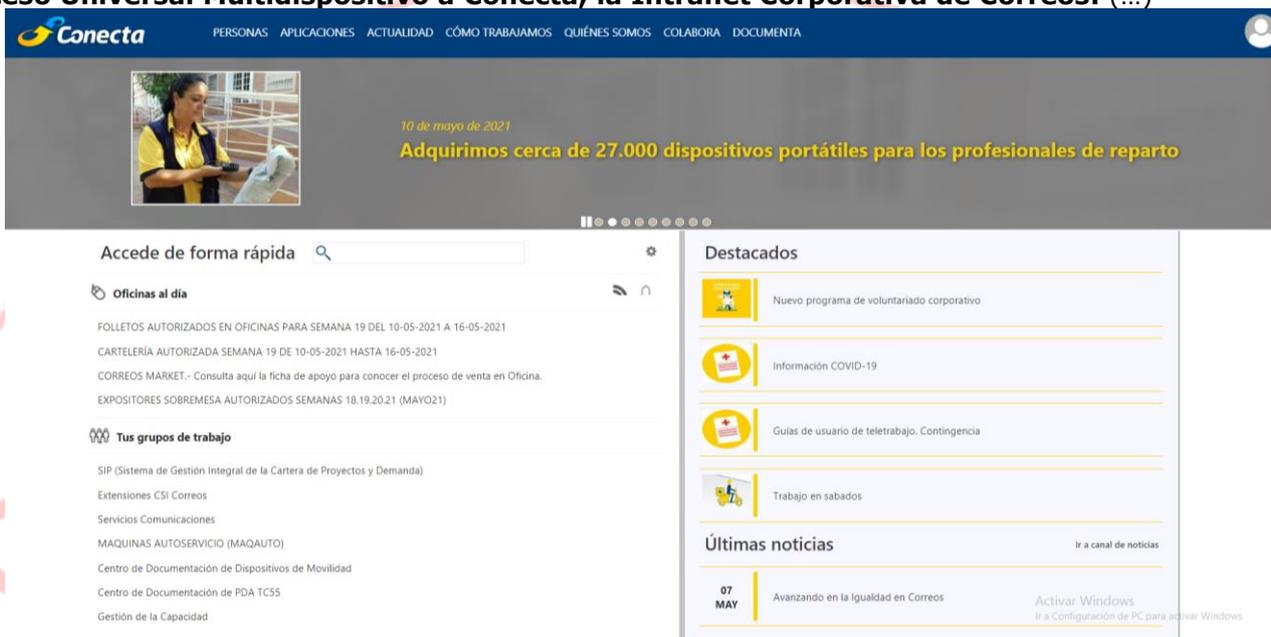
DESCRIPCIÓN Y DIMENSIONES:

- Tiene tres modalidades:
 - ✓ Sello Tradicional: pliego de 25 sellos
 - ✓ Sello Panorámico: pliego de 15 sellos.
 - ✓ Sello con Viñeta: pliego de 20 sellos.

A

8 OTRAS SOLUCIONES DIGITALES

Acceso Universal Multidispositivo a Conecta, la Intranet Corporativa de Correos: (...)



Es una herramienta muy importante a la que tienen acceso todos los empleados de Correos, y que contiene documentos, novedades, ventajas, etc...

Portada: En la portada tenemos los siguientes apartados:

- *Accesos rápidos.*
- *Destacados.*
- *Últimas Noticias.*
- *Últimos vídeos.*
- *Lo más leído.*

Apartados de la web: En la zona superior de la portada encontramos los apartados de la web (algunos requieren permisos de acceso especiales):

- **Personas:** Espacio dirigido a los/as empleados/as de Correos, con los siguientes subapartados:
 - o *Desarrollo profesional:* Acceso a todas las ofertas de empleo que hay activas para su promoción en la empresa.
 - o *Diversidad:* Información de todas las iniciativas que Correos realiza para generar entornos de trabajo diversos e inclusivos.
 - o *Formación:* Todo lo relativo a formación y cursos que ofrece Correos. También a través del Campus Virtual.
 - o *Promoción de la salud:* Iniciativas y programas del Servicio de prevención propio de Correos.
 - o *Convocatorias:* Apartado donde consultar las diferentes convocatorias publicadas por Correos: bolsas de empleo, ingreso de personal fijo, concurso de traslados, etc.
 - o *Reconocimientos:* Acceso a toda la información relacionada con los reconocimientos y premios relativos a la actividad de Correo.
 - o *Información permisos y licencias:* Acceso a toda la información y documentación necesaria para solicitar y gestionar licencias, permisos,...
 - o *Relaciones laborales:* Acceso a toda la información relativa a relaciones laborales (Acuerdo General y Convenio Colectivo).
 - o *Acción social:* Acceso a las ayudas, promociones, seguros y descuentos para los trabajadores de Correos.
 - o *Accidentes de circulación:* Toda la información relacionada con los procedimientos a seguir en caso de accidente, certificaciones, consultas,...
 - o *Retribuciones:* Sección dedicada exclusivamente a los salarios, tablas, dietas, complementos,...
 - o *Plan de pensiones:* Información de los planes de pensiones, impresos de inscripción y reglamentos.

- Aplicaciones: Acceso a aplicaciones de trabajo (Control de Rutas, Mercurio, SIGUA...), Book de productos, circulares,
- Actualidad: Noticias de Empresa.
- Cómo Trabajamos: Con contenidos, indicadores, normativa y manuales, distribuidos en los siguientes subapartados:
 - o Negocio: Contenidos vinculados con la actividad económica de la empresa.
 - o Procesos: Contenidos afines a la calidad, los indicadores y la mejora continua de los procesos que tienen lugar en la actividad empresarial. Contiene los siguientes subapartados:
 - ✓ Excelencia, eficiencia y sostenibilidad: Contenidos relacionados con los Procesos y su Web, la Liga de la Excelencia, el Observatorio de Calidad y el Medio Ambiente.
 - ✓ Portal de Procesos: Acceso a los manuales operativos de procesos logísticos y de distribución.
 - ✓ Calidad de tecnología: Enlaces a documentos, plantillas y ejemplos necesarios para cumplir con los requisitos de calidad actualmente exigidos por Correos a sus proveedores.
 - ✓ Ranking Audinter. Acceso al Ranking de Audinter donde cada Oficina puede consultar el ranking que ocupa.
 - ✓ Metodología de tecnología: Acceso a la metodología de tecnología.
 - Normativa: Documentos relacionados con la normativa legal nacional e internacional concerniente a la actividad que realiza la empresa, con los siguientes apartados:
 - ✓ Reparto y Transporte..
 - ✓ Organizaciones Postales Internacionales: información, normativas y publicaciones de las Organizaciones Internacionales en las que participa Correos (IPC, UPU, POSTEUROP, UPAEP y EUROMED).
 - ✓ Grupo Correos.
 - ✓ Gestión Económica y Financiera: enlaces a temas relacionados con los procesos de facturación y contabilidad más frecuentes.
 - ✓ Prevención de Blanqueo de Capitales.
 - ✓ Regulación Postal..
 - ✓ Protección de Datos de Carácter Personal.
 - ✓ Comercial.
 - ✓ Personas y Relaciones Laborales.
 - Gestión: Manuales, documentos e informaciones sobre la gestión en distintas áreas de trabajo y financiera y las aplicaciones tecnológicas que facilitan dicha gestión.
 - Auditoría y Control: Actividad auditora y de control y datos estadísticos.
 - Seguridad de la Información: Servicios del área de seguridad, normativa legal vigente en la materia o consejos prácticos a la hora de manejar información.
 - Seguridad Física: Contenidos relativos a la Seguridad Física, tanto normativa aplicable como comunicaciones y recomendaciones al personal de Correos.
- Quiénes Somos: Información de la Empresa en los siguientes apartados:
 - o Conoce Correos: Toda la información relativa a la misión, objetivos, historia, actividad y estructura del Grupo Correos.
 - o RSC: Todos los datos de nuestra actividad de responsabilidad social corporativa, desde acciones en el medio ambiente a campañas solidarias.
 - o Memorias anuales: Balance de los últimos ejercicios, estado financiero y contable de Correos.
 - o Canal Plan: Espacio de comunicación sobre el Plan de Acción de Correos.
- Colabora: Espacio para el trabajo en equipo y con un interés común. Aquí se tiene acceso a los grupos de trabajo creados en las distintas Unidades de Correos por toda la geografía española.
- Documenta: Lugar para la búsqueda de documentación, mediante un campo de búsqueda.

Parte Inferior de la portada: Desde aquí podemos acceder al BUSCADOR AVANZADO y ENLACES DE INTERÉS, así como a los sitios web de cada una de las filiales de Correos: Correos Express, Nexea y Correos Telecom.

A

Webs Corporativas: (...) Las Webs de Correos están traducidas a 5 idiomas: español, inglés, gallego, catalán y euskera.

04

OFICINAS DE CORREOS: PRODUCTOS Y SERVICIOS

I OFICINAS DE CORREOS

5 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN OFICINAS (DECÁLOGO SGC)

5.1 CONCEPTOS:

Indicadores de procesos: (...)

Indicadores de procesos Red de Oficinas año 2021:

| INDICADOR | MEDICIÓN | V. REF |
|--|---|--------|
| Admisión digitalizada con firma en tableta | Porcentaje de admisiones realizadas por el procedimiento de firma en tableta digitalizadora, respecto del total de envíos admitidos (admisión unitaria, admisión múltiple y admisión pre-registro rápida). Los envíos admitidos por PDA y burofax también se incluyen y contabilizan. Los envíos correspondientes a albaranes no se contabilizan. | 85% |
| Admisión digitalizada enviada por correo electrónico | Porcentaje de admisiones digitalizadas enviadas por correo electrónico, respecto del total de admisiones realizadas (admisión unitaria, admisión múltiple y admisión pre-registro rápida). Se incluyen y contabilizan los envíos admitidos por PDA y burofax. | 50% |
| Índice de Experiencia de Cliente de Oficina (IECO) | Mide la experiencia del cliente de oficina a través de la información obtenida de los canales Reclamaciones, RRSS, Gestor de turnos, Encuestas y Google Places. | 80 |
| Tiempos de espera | Mide el porcentaje de clientes que han utilizado el sistema de direccionamiento de clientes y han esperado a ser atendidos menos de 5'. Informa el tiempo medio de espera (TME), el tiempo medio de atención (TMA) y el tiempo medio de oficina (TMO). El TMO se calcula sumando el TME más el TMA. | 72% |
| Confirmación de CCC en UEO en D+0 | Porcentaje de CCC que liquida la unidad en D+0. Solo se tienen en cuenta las entregas de envíos con importes asociados realizadas por las Unidades de Entrega en Oficina. No aplican los envíos con importes asociados liquidados por la unidad de reparto en el caso de oficinas mixtas. | 95% |
| Certificaciones emitidas en IRIS en D+1 | Mide el porcentaje de certificaciones emitidas en <D+1 desde el momento de la admisión. | 97% |
| Incidencias en MMPP | Mide el porcentaje de envíos con incidencias por MMPP detectados en los puestos de inspección de la correspondencia ubicados en los diferentes centros de las zonas territoriales. | 1% |

| MEDICIÓN DE DESEMPEÑO | |
|--|---|
| Envíos admitidos por formulario | Porcentaje de número de envíos admitidos por formulario (pregrabados) respecto del total de admisiones. |
| Grabación de la estadística en plazo | Porcentaje de días en los que se ha grabado la estadística dentro de la jornada laboral o antes de la hora límite (11:00h) del día siguiente sobre el total de días hábiles. Los rurales de la unidad están incluidos en el cálculo. Si una vez grabada la estadística, se modifica a posteriori, la fecha que se tiene en cuenta es la última. Para saber cuándo se debe grabar la estadística, se tendrán en cuenta los días en los que en SGIE existan datos. Para las Islas Canarias, la hora límite es la misma (11:00h), si bien se tendrá en cuenta la hora canaria (12:00 hora peninsular). |
| Confección del balance en fecha | Porcentaje de días hábiles en que se confecciona el balance contable de la oficina en el mismo día en que se abrió la caja de la oficina. |
| Cierre diario de caja SGIE | Porcentaje de días en que se cierra la caja en SGIE en la misma fecha en que se abrió, respecto al total de días hábiles del mes. Solo se tienen en cuenta las acciones realizadas por las Unidades de Entrega en Oficina, incluso en las oficinas mixtas. |
| Envíos entregados con tableta digitalizadora | Porcentaje de envíos entregados con tableta digitalizadora en los que se ha recogido el recibí del cliente sobre el total de productos entregados. |

II PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN OFICINAS DE CORREOS

II (1) PRODUCTOS Y SERVICIOS POSTALES

5 CERTIFICACIONES

N

| | |
|-----------|---|
| OPERATIVA | <ul style="list-style-type: none"> (...) Las certificaciones de Envíos de Dinero, difieren en función de dónde quiere el cliente recibir la certificación, en oficina o en su domicilio: <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Recogida en Oficina</i>: Imprimiremos el formulario de solicitud y se lo entregaremos al cliente para que lo cumplimente y firme, verificando que el nombre que aparece en la solicitud y el DOI son la misma persona. Después escanaremos la solicitud y enviaremos email a envio.dinero@correos.com, indicando en el encabezado "Solicitud de Certificación". Tras la recepción de la solicitud, el equipo de atención al cliente procederá a su gestión y devolverá la certificación en respuesta al correo enviado por la oficina, la cual imprimiremos para entregársela al cliente. ✓ <i>Envío a domicilio</i>: En este caso con el formulario, entregaremos un sobre prefranqueado al cliente para que rellene sus datos como destinatario: Atención al Cliente. Solicitud de Certificación, Vía Dublín 7, 2 planta. 28042 Madrid. Tras la recepción de la solicitud en papel, el equipo de Atención al Cliente procederá a su gestión y posterior envío en el sobre prefranqueado, al domicilio indicado por el cliente. |
|-----------|---|

7 PREFRANQUEADOS

A

DIMENSIONES: (...) **Sobre Americano** (con o sin ventana, humectable o no humectable)

8 EMBALAJES PREPAGADOS

E

8.5 BOLSA PREPAGADA INTERNACIONAL Es un paquete internacional económico (PPIE).

| | |
|--------------------|---|
| ÁMBITO | Internacional: <ul style="list-style-type: none"> ZONA 1: Bulgaria, Rumanía, Ucrania, Rusia Y Polonia ZONA 2: Senegal, Marruecos, Túnez y Argelia ZONA 3: Colombia, Argentina y Perú ZONA 4: Ecuador |
| PESO MÁXIMO | 10 Kg |
| DIMENSIONES | 950 x 750 mm. |

C

8.6 SOBRE PREPAGADO PAQ 48 (PAQ PREMIUM): (...) Los dos modelos de sobres prepagados CUI, llevan incorporada la etiqueta, desprendiendo de ella la solapa (resguardo donde va anotado el número del envío), para el cliente.

A

8.7 SOBRE PREPAGADO PAQ INTERNACIONAL LIGHT: (...) Los dos modelos de sobres prepagados CUI, llevan incorporada la etiqueta, desprendiendo de ella la solapa (resguardo donde va anotado el número del envío), para el cliente.

II (2) PRODUCTOS DE DIVERSIFICACIÓN EN OFICINAS

1 REGISTRO ELECTRÓNICO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN OFICINAS DE CORREOS (ORVE)

A

1.3 COMPROBACIÓN DIARIA DE ENVÍOS PENDIENTES: Diariamente el equipo de dirección de la oficina, al finalizar la jornada, verificará que no tienen ningún documento pendiente de enviar en ORVE, procediendo a su envío en caso afirmativo. 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 en Enviar: Tras acceder a ORVE desde IRIS / Llamadas a sistemas externos, se pulsa sobre Pendientes de envío.

Screenshot of the ORVE EELL interface. The page title is "ORVE EELL Correos Alcorcon Oficina Principal". The main content area is titled "Pendientes de confirmar". There are filters for "Nuevo" and "Antiguos" (checked). A search bar is labeled "Entidad origen" and "Buscar...". A table header shows columns: "Origen", "Interesado", "Núm. Registro", "Fecha de recepción", and "Etiquetas de oficina". A yellow arrow points to the "Pendientes de envío" link, which has a blue badge with the number "13".

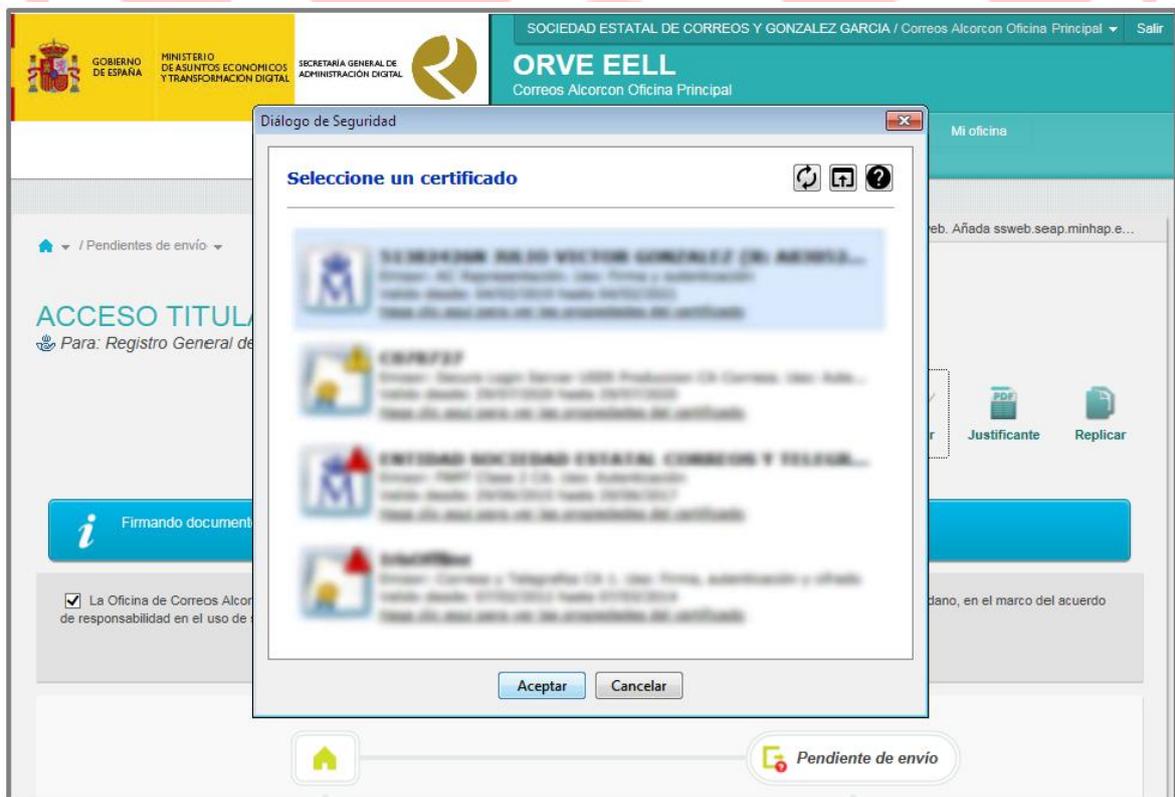
Pulsar doble clic sobre el envío, y después pulsar sobre Enviar:

Screenshot of the ORVE EELL interface. The page title is "ORVE EELL Correos Alcorcon Oficina Principal". The main content area is titled "Pendientes de envío". There are filters for "Nuevo" and "Antiguos" (checked). A search bar is labeled "Entidad destino" and "Buscar...". A table header shows columns: "Destino", "Interesado", "Núm. Registro", "Fecha de recepción", and "Etiquetas de oficina". A yellow arrow points to a record in the table, which is circled in blue. The record is: "Registro Auxiliar de Becas de 0 a 3 Años" with "Interesado" JOSE PABLO SABRIDO BERMUDEZ, "Núm. Registro" 000001702_18_0000053, and "Fecha de recepción" 19/07/2018.

| Destino | Interesado | Núm. Registro | Fecha de recepción | Etiquetas de oficina |
|--|-----------------------------|----------------------|--------------------|----------------------|
| Registro Auxiliar de Becas de 0 a 3 Años | JOSE PABLO SABRIDO BERMUDEZ | 000001702_18_0000053 | 19/07/2018 | |
| Registro General de la UNED | VERENA MARTINEZ JIMENEZ | 000001702_18_0000052 | 13/07/2018 | |
| Registro General de la UNED | VERENA MARTINEZ JIMENEZ | 000001702_18_0000051 | 13/07/2018 | |
| Registro General de la UNED | VERENA MARTINEZ JIMENEZ | 000001702_18_0000049 | 13/07/2018 | |



Seleccionar el certificado siempre que lo solicite ORVE y pulsar Aceptar.



Registros duplicados no deben enviarse, sino que tienen que ser anulados. 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 de *Enviar*, es posible que el registro se duplique, generando un nuevo registro tantas veces como se haya pulsado, por lo que habrá que anular las repeticiones. 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 sobre "Anular". Una vez realizada esta operativa con todos los envíos del listado, comprobar que el apartado "Pendientes de envío" está a 0.

4 PRESTACIÓN DE VENTAS Y SERVICIOS DE ENTIDADES EXTERNAS

4.2 SERVICIOS PRESTADOS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO (DGT).

Venta de distintivo Medioambiental: (...)

| | |
|----------|---|
| A | <p>Devolución distintivos defectuosos</p> <p>Las oficinas deben de enviar los distintivos defectuosos a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, y únicamente en los periodos establecidos. El primer paso es regularizar el almacén mediante archivo de diferencias por los cauces habituales. Después prepararemos la mercancía con la indicación: <i>Admitir un Paq Estándar con cargo la Contrato: 54000734, Cliente: 60020106, a la dirección: FNMT-RCM Departamento de Timbre. Taller UEN. Duque de Sesto, 47. 28009 Madrid</i></p> <p>Para que se puedan diferenciar nuestros envíos de Correos es necesario rotular el sobre o la caja con la siguiente leyenda: REF.- Distintivos ambientales para verificar numeración. Número Autorización CORFNDGT8320211242021.No se admitirán distintivos con Post-it, grapas, clips, ni otros elementos metálicos. Tampoco serán aceptados distintivos que estén arrugados, estos se enviarán por la oficina a destrucción segura. En caso de recibir la mercancía en estas condiciones se devolverán los distintivos a la oficina y se remitirá incidencia a la Sede Central. Finalizaremos enviando un correo electrónico a amozo@fnmt.es y copia a control.productos@correos.com indicando: Codired de la Oficina, número de distintivos totales devueltos y el número de seguimiento del envío. No se deben enviar los distintivos a la Sede Central de Correos.</p> |
|----------|---|

Notificación de Venta de vehículo: consiste en el trámite que realiza el vendedor por el que comunica a Tráfico el cambio de titularidad. Correos ha suscrito un acuerdo con la Dirección General de Tráfico 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 el usuario de la Oficina accede en IRIS al menú de Admisión y dentro del apartado "Solicitudes DGT" selecciona "Notificación de Venta".

4.5 COBRO DE RECIBOS: (...)

| | |
|----------|---|
| A | <p>OPERATIVA (...)</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibos de la D.G.T. (Dirección General de Tráfico): Para el cobro de estas sanciones es necesario introducir el documento oficial de identidad (DOI) para identificar al cliente. (...) |
|----------|---|

II (3) TARJETAS DE PAGO

1 TARJETA CORREOS PREPAGO MASTERCARD

| | | | |
|---|--|---|-----|
| A | <p>OPERACIONES: En cualquier gestión que se realice con una tarjeta, ha de verificarse que la solicita el titular de la tarjeta, con la presentación de su DOI y el número de la tarjeta (excepto para operaciones de recarga). (...)</p> | | |
| TARIFAS | <p>(...)</p> <table border="1"> <tr> <td>De adquisición (y tarjeta adicional)</td> <td style="text-align: right;">6 €</td> </tr> </table> | De adquisición (y tarjeta adicional) | 6 € |
| De adquisición (y tarjeta adicional) | 6 € | | |

4 PRESTACIÓN DE VENTAS Y SERVICIOS DE ENTIDADES EXTERNAS

4.5 COBRO DE RECIBOS: (...)

OPERATIVA/Condiciones generales: (...)

- ✓ Las operaciones de Cobro de Recibos finalizadas no se pueden cancelar en la Oficina.

4.6 OTRAS PRESTACIONES A ENTIDADES:

N

Colaboración con Naturgy: Los clientes pueden contratar las tarifas ECO (luz; gas; luz y gas).
Colaboración con Mapfre: Un acuerdo con Mapfre ofrece la posibilidad de acceder a la cartera de sus productos aseguradores en las oficinas de Correos.
RIA: Acuerdo que permite poder realizar cambio de divisas en cualquier oficina de la red de Correos

III ENVÍO DE DINERO

III (2) ENVÍO DE DINERO (GIRO)

1 GIRO NACIONAL (ENVÍO DE DINERO NACIONAL)

N

DESAPARECE EL GIRO NACIONAL URGENTGE (...)

Propiedad de los giros: (...) la reexpedición o devolución de giros ordinarios y urgentes nacionales...

C

| | | |
|-------------------------|---|-----------------------------------|
| TARIFAS | Percepción fija según modalidad + 1,25 2 % sobre el importe. | |
| FORMA DE ENTREGA | (...) | |
| | A domicilio | (...) Urgente (2 intentos): (...) |

2 GIRO UPU INTERNACIONAL URGENTE IFS (ENVÍO DE DINERO INTERNACIONAL)

N

| | |
|---------------|---|
| ÁMBITO | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo 1: Portugal. ▪ Grupo 2: Rep. Dominicana, Perú, Argentina, Colombia, Marruecos, Ecuador y Paraguay. ▪ Grupo 3: Uruguay, Chile. ▪ Grupo 4: Cuba. ▪ Grupo 5: Moldavia |
|---------------|---|

C

| | |
|-----------------|--|
| ADMISIÓN | (...) <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad mínima a girar por envío: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1,50 € (Cuba). ▪ 1,00 0,01 € (Restos países IFS). ▪ 250 € (Portugal) • Cantidad máxima a girar por envío (depende del país de destino): <ul style="list-style-type: none"> ▪ 750,00 1.000 € (Cuba y Perú). ▪ 2.499,99 € (resto países IFS). ✓ Giro electrónico Zona 1 (Eurogiro): <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2.499,99 € (según países puede variar). (...) |
|-----------------|--|

C

| TARIFAS | Zonas | Tarifa fija | % sobre importe (hasta...) | | | | | | |
|--------------------------|---|-------------|----------------------------|--------|-------|--------|---------|---------|------------|
| | | | 100 € | 250 € | 500 € | 850 € | 1.000 € | 2.000 € | 2.499,99 € |
| | GRUPO 1 | 10,00 € | | | | | | 1,75 % | |
| | GRUPO 2 | | | | | | | 0 % | |
| | GRUPO 3 | 4,75 € | 0,00 % | | | 0,40 % | | | 0,60 € |
| | GRUPO 4 | | | | | 0,20 % | | | |
| | GRUPO 5 | 5,00 € | 0,10 % | 1,00 % | | | | 1,25 % | |
| PLAZOS DE ENTREGA | (...) <ul style="list-style-type: none"> • Giro electrónico zona 1 (Eurogiro): 4 a 6 días hábiles | | | | | | | | |

3 ADMISIÓN DEL GIRO (IRIS: MENÚ "ADMISIÓN/ENVÍO DE DINERO")

3.3 ALTA ENVÍO DINERO/ADMISIÓN DE ENVÍOS DE DINERO: (...) ELIMINAR LO QUE INDICAMOS TACHADO RELACIONADO CON EL GIRO NACIONAL URGENTE:

Datos Generales (...)

- GIRO NACIONAL: (...)

E

• ~~"Envío Giro Urgente de Entrega en Domicilio":~~ En el caso particular de los giros urgentes, sólo pueden tener como origen una oficina informatizada, pero pueden ir dirigidos a una oficina auxiliar siempre que el cliente acepte, de forma expresa que el giro urgente se dirija a la oficina postal de la que depende la auxiliar y que a partir de ésta, el curso del giro sea postal.

~~GIRO ENTREGA INTERNACIONAL EUROGIRO:~~

- ~~• "Envío Eurogiro".~~

Datos Destinatario:

(...)

~~Los giros a domicilio se asignan a la Unidad de Reparto o USE (según sean ordinarios o urgentes).~~

Admisión de giros procedentes de reembolso: (...)

- ~~Reembolso a domicilio urgente.~~

3.5 PETICIONES DE REEXPEDICIÓN, MODIFICACIÓN DE DATOS O DEVOLUCIÓN: (...) Una vez dado de alta el giro, se puede recuperar en la oficina de destino, ~~de manera inmediata en el caso del giro urgente y~~ tras el cierre de oficina (...). Los giros (ordinarios ~~y urgentes~~), pueden ser reexpedidos (...):

- El empleado cursará (...) (es importante señalar que se podrán modificar ~~los giros urgentes hasta el momento en que los haya recogido la oficina de destino,~~ los ordinarios en la misma fecha de su imposición, y los inmediatos hasta el cierre contable de la oficina siempre que no se hayan pagado al beneficiario).

5 PAGO DE LOS GIROS RECIBIDOS EN LA OFICINA (SGIE: MENÚ "CONTROL DE ENVÍO DE DINERO")

5.2 PREPARACIÓN DE ENVÍOS PARA REPARTO: (...)

IMPORTANTE: Sólo se podrá tramitar a destino la entrega de un giro ordinario a domicilio, cuando antes el destinatario haya sido dado de alta por la Oficina, si no lo estaba hasta ese momento, en el sistema de prevención de blanqueo de capitales.

5.4. PAGO DE GIRO EN OFICINA: (...)

Acceso y operativa en SGIE: Desde la opción de SGIE "Control de Envío de Dinero/Pago de GIRO en Oficina Liquidación de Envíos de Dinero", se realizan...



Control de Envío de Dinero
Puesta al Pago
Preparación de Envíos para Reparto
Confirmar Liquidaciones
Liquidación de envíos de dinero
Reimpresión Giros Pasado a Reparto
Reimpresión Etiqueta / Libranza
Informe Envíos de Dinero Pendientes
Intervenidos y Caducados (NO usar para impresión)

Sobres SEDI ordinarios ~~y urgentes~~, avisados: (...).

III (3) – WESTERN UNION (TRANSFERENCIA DE DINERO EN MINUTOS) –WILL CALL-

3 ADMISIÓN DE LOS ENVÍOS WESTERN UNION

3.4 OPERATIVA EN WUPOS: (...)

Admisión mediante la App de Western Union (Transacciones AIR): (...).

Realización de la Transacción: (...)

Mensajes de error que pueden salir impidiéndonos la transacción: (...)

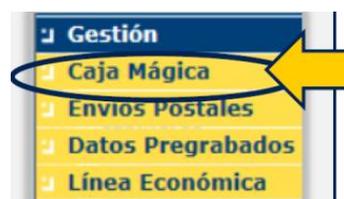
- **SUPERACIÓN DEL LÍMITE DIARIO:** (...) El sistema tiene en cuenta las operaciones realizadas a través de giro internacional (Giro UPU ~~y Eurogiro~~) y Western Union (...)

III (4) OTROS TIPOS DE TRANSACCIONES

1 CORREOS CASH

(...) El cliente ~~tiene que~~ puede tener una APP que le facilita su banco (cliente digital) o puede realizar las operaciones de forma no digital. (...)

1.1 INGRESO DE DINERO (IRIS MENÚ "ADMISIÓN/ENVÍO DE DINERO): (...)



N

Nube de Puntos (Correos-Cash –Cliente Digital-): Accedemos a esta opción, únicamente de forma directa, desde el menú "Admisión/Envío de Dinero Caja Mágica", para el alta de orden de envío de dinero por nube de puntos (Correos-Cash)...

N

Ingresar dinero (Banco de Santander): Correos ha suscrito recientemente un acuerdo con el Banco de Santander para la utilización de este servicio por sus clientes, con unas características especiales. Únicamente el titular puede realizar reintegros e ingresos en la cuenta, identificándose con la presentación del DOI (DNI, Pasaporte o NIE).

Cliente no digital: Solicita el ingreso presentando su tarjeta bancaria. Nosotros accederemos en el menú de admisión de IRISa "Envío de Dinero > Correos Cash con tarjeta Santander", marcaremos el ingreso y cumplimentaremos el formulario con los datos de la operación que nos indique el cliente (pulsaremos en esta operación, el botón PBC de Prevención de Blanqueo de Capitales, para validar el cliente y proceder al escaneo de su DOI si nos lo solicita el sistema)

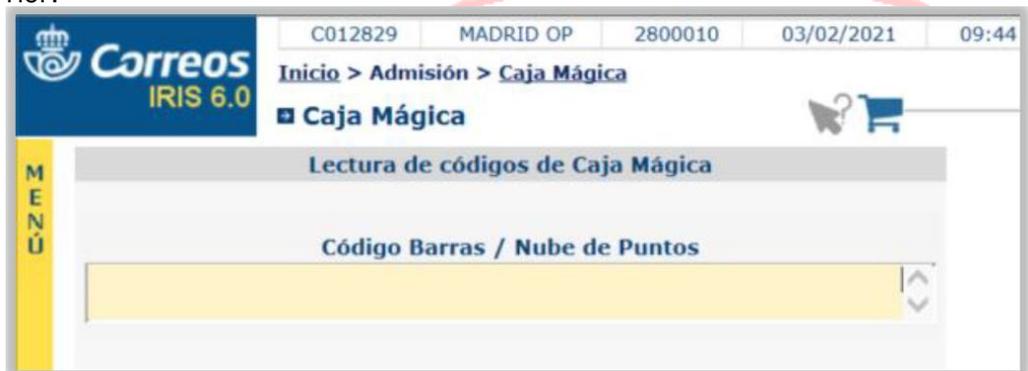
- Envío Dinero
 - Comparador
 - Alta Envío Dinero
 - Alta Envío Dinero TEnvío / Prisiones
 - Ingreso CORREOS CASH
 - Correos Cash con tarjeta Santander
 - Pago Envío Dinero

Una vez verificados los datos del remitente, solicitaremos al cliente la aceptación del uso de sus datos personales con la firma en la tableta y aceptaremos la operación en IRIS. Al finalizar la misma se imprimirá el formulario por duplicado, en cuya copia para la oficina pondremos nuestra firma, nuestro NIP, y la firma del cliente, entregándole a éste la otra copia y solicitándole el dinero.

Cliente digital: Solicita el ingreso presentando el código QR que obtiene a través de la App del Banco de Santander. Nosotros accederemos en el menú de Admisión de IRIS a "Caja Mágica", mostrándose la ventana donde introdu-

- Gestión
 - Caja Mágica
 - Envíos Postales
 - Datos Pregrabados
 - Línea Económica

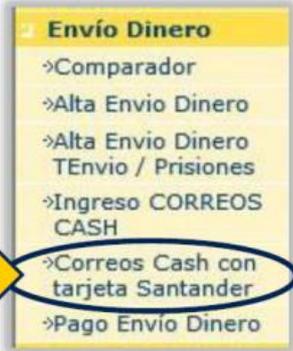
ciremos el código. Utilizaremos siempre el lector de códigos para la captura del QR, los datos de la operación se cumplimentarán de forma automática. Tras ello finalizaremos el proceso como en el ejemplo anterior.



1.2 RETIRAR DINERO EN EFECTIVO EN UNA OFICINA DE CORREOS: (...)

Retirar dinero en efectivo (Banco de Santander):

Cliente no digital: Solicita el reintegro presentando su DOI (DNI, Pasaporte o NIE) y su tarjeta bancaria (débito o crédito) y verificaremos que el titular de la tarjeta coincide con la persona que está solicitando el servicio y con el DOI aportado. Nosotros accedemos en el menú de admisión de IRIS a "Envío de Dinero > Correos Cash con tarjeta Santander", marcaremos "Retirada" y cumplimentamos el formulario con los datos de la operación:

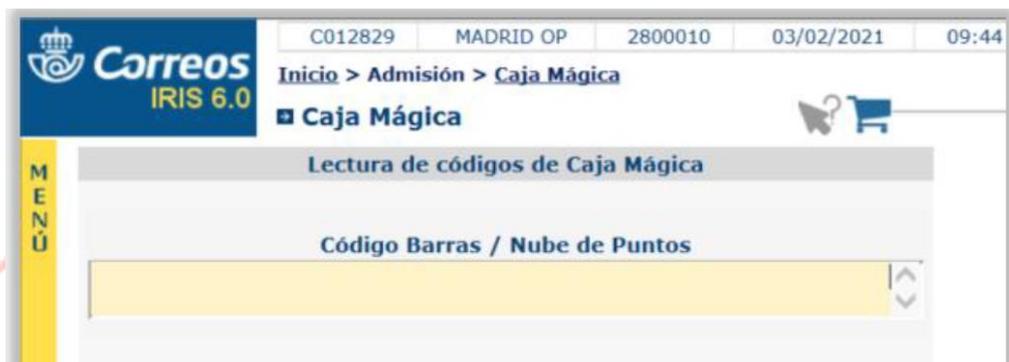


Después solicitaremos al cliente la aceptación de las condiciones del servicio del Banco de Santander y del uso de sus datos personales con la firma en la tableta y al finalizar la operación entregaremos el formulario del Banco Santander con esta información. Tras ello cumplimentaremos los datos del destinatario y aceptaremos la operación para finalizar. Se imprime el formulario de pago por duplicado, informaremos nuestra firma y nuestro NIP, y recogeremos la firma del cliente en el ejemplar para la Oficina, entregando el otro al cliente junto con el dinero.

Cliente digital: En este caso el cliente solicita el reintegro presentando un código QR que obtiene a través de la App del Banco Santander. Tiene 7 días desde que lo solicita en la APP para retirar el importe en la Oficina. Nosotros tenemos dos opciones para informar el código QR en el sistema:

- Caja mágica, en el menú de Admisión de IRIS, desde donde accederemos a la ventana que nos permitirá introducir el código:





Debemos utilizar siempre el lector de códigos para la captura del QR, los datos de la operación se cumplimentarán de forma automática y después finalizaremos aceptando la operación y concluyéndola como hicimos en el caso anterior.

- *Pago Envío Dinero* (forma manual), en el menú de *Admisión de IRIS / Envío de Dinero*, y se debe seleccionar en el desplegable "Buscar por" la opción "Localizador". Leeremos el código QR del cliente en la caja de texto del localizador.

Correos remite el localizador al Banco de Santander, quien autoriza o deniega la operación mediante una ventana emergente. Tras recibir la autorización, rellenaremos los datos del destinatario: DOI y apoderados si corresponde, para después pulsar *Aceptar* y ejecutar la operación.

Generar formulario de pago (Atención al público): El empleado de la oficina acepta la operación y se genera por duplicado el formulario de pago de giro, se recoge la firma manuscrita en papel en el ejemplar para la oficina (el cliente digital acepta las condiciones del servicio en la APP del Banco cuando solicita la operación de efectivo).

Entregar efectivo y formularios al cliente (Atención al público): El empleado de la oficina entrega el importe solicitado junto al ejemplar para el cliente del formulario de pago de giro, y en caso de cliente no digital también el formulario con las condiciones del servicio.

2 TENVÍO

(...)

IRIS: Menú "Gestión/TEnvío":

Alta de Clientes: (...)



1. Selecciona un Grupo:

- AUTÓNOMOS
- AUNTAMIENTOS
- EMPRESAS

..y cumplimenta los datos del cliente.

2. Indica la duración del servicio:

- Fecha inicio.
- Fecha fin.

3. Informa los datos del representante o autorizado que firma el acuerdo.

4. Configura el tipo de retorno de la información que solicita el cliente:

Envío Info. Estándar (por defecto)

- Fichero de texto

Cliente Premium

- Cuaderno 57, 60 y/o Estándar.
- Incluye el pago con tarjeta bancaria para sus deudores.

5. Pulsa **Aceptar** para confirmar la operación.

Alta de Cliente

Datos del Cliente

Grupo: AUTÓNOMOS (seleccionado) | Oficina: 2872594 | MADRID SUC 12

Nombre: AYUNTAMIENTOS EMPRESAS | Actividad: []

Tipo DOI: C.I.F. | Nº DOI: []

Domicilio: [] | Nº: [] | Piso: []

C.P.: [] | Localidad: []

Teléfono: [] | Email: []

Entidad Bancaria: []

Nº Cuenta: [] | IBAN: []

Conceptos de pago: []

Configuración del cliente

2ª REFERENCIA OBLIGATORIA | TIEMPO DE RETORNO DE INFORMACIÓN: [] HORAS

CONTROL PBC OBLIGATORIO | RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

Servicio

Duración máxima del acuerdo en meses: 12 | Fecha aprobación: []

Fecha inicio: 17/10/2019 | Fecha fin: 17/10/2020

Tarificación

Tasas: [] | Derechos %: []

Datos del representante o autorizado que firma el acuerdo

Nombre: []

Apellido: [] | Apellido: []

Tipo DOI: C.I.F. | Nº DOI: []

Teléfono: [] | Nº móvil: []

Email: []

Nombramiento: []

Configuración de retorno de información

Cliente Premium | Activo | Envío Info. Estandar

Formatos de Retorno de Información

| Formato | Norma | Entidad Gestora | Organismo Emisor | Entidad Colaboradora |
|---------|-------|-----------------|------------------|----------------------|
| STD | STD | [] | [] | 9999 |
| C57 | C57 | [] | [] | 9999 |
| C601 | C60 | [] | [] | 9999 |
| C602 | C60 | [] | [] | 9999 |
| C603 | C60 | [] | [] | 9999 |

5. **Aceptar** | **Cancelar**

(...)

Cuando damos de alta un nuevo cliente, el documento resultante es un Acuerdo de Colaboración (Administraciones) o Condicionado de Servicio (Empresas).

La documentación de las empresas queda archivada junto a la documentación aportada por el cliente. La documentación de las Administraciones incluirá copia del poder o autorización de representación.

El contrato de la Dirección Adjunta de Oficinas, es el número 54000734, Cliente 60017665

Alta Envío de Dinero: (...):

A



1. Selecciona:

- Producto: Giro Nacional
- Modalidad: TENVIO

2. ¿El cliente pagador presenta un documento de pago con un código de barras? .

SI - Captúralo, y se cumplimentarán el importe a pagar y los datos de destinatario.

NO - Informa el importe a pagar en destino y dentro de las opciones selecciona :

- Grupo
- Cliente
- Concepto

...e informa la 2ª referencia, si se solicita

3. Informa los datos del Remitente

- Nombre y Apellidos
- Dirección
- C.P.
- Localidad
- Tipo de DOI
- Número de DOI

4. Pulsa **Aceptar** para confirmar la operación.

Correos IRIS 6.0

P000552 MADRID OP 2800010 15/10/2019 16:36:33

Inicio > Admisión > Envío Dinero > Alta Envío Dinero

Alta Envío de Dinero

Admisión de Envíos de Dinero

DATOS GENERALES

País Destino: ESPAÑA

Forma Abono Origen: Metalico

Importe a Pagar Destino: []

Importe a Cobrar Oficina: []

Divisa: EURO

Cambio Divisa: 1.00

Producto: Giro Nacional

Modalidad: TENVIO

Forma Abono Destino: Abono en cuenta

Fecha puesta a Pago: 18/10/2019

Código de barras: []

DATOS DESTINATARIO

Grupo: Seleccione un Grupo...

Cliente: []

Concepto: []

2ª Referencia: []

SERVICIOS ADICIONALES

SMS Destinatario N° Teléfono: [] Importe: 1.21

DATOS REMITENTE

Nombre y Apellidos: [] PBC

Dirección: []

Cod. Postal: []

Localidad: []

Tipo DOI: C.I.F.

DOI: []

Persona Autorizada

Comunicación Privada: []

IMPORTE

Importe Girado: []

Tasa Fija: []

Derechos: []

Servicios Adicionales: []

Importe Total: []

Cliente NO autoriza uso datos

Aceptar Cancelar

05 PROCESOS DE ADMISIÓN. INFORMACIÓN ADUANERA

I PROCESOS DE ADMISIÓN

2 OBJETOS PROHIBIDOS Y RESTRICCIONES

2.4 MERCANCÍAS PELIGROSAS PARA EL TRANSPORTE AÉREO SEGÚN LA ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL (OACI): (...)

Estas medidas están desarrolladas en el BOE N° 71 de 24 de marzo de 2014 (Oren FOM/456/2014, de 13 de marzo).

A

2.7 SOSPECHA Y DETENCIÓN DE UN ENVÍO YA ADMITIDO: (...)

Protocolo a seguir con el contenido, una vez comprobado: (...)

✓ Explosivos, inflamables u otras sustancias peligrosas: En caso de sospecha de explosivos proceder a la inmediata apertura de puertas y ventanas; contactar lo antes posible con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, y acto seguido, comunicar al Centro Operativo de Seguridad, lo ocurrido; alejarse del edificio sin perder de vista la fachada. se comunicará a la autoridad competente o a sus agentes, quienes determinarán, en cada caso, el procedimiento a seguir de acuerdo con la normativa vigente.

A

7 ADMISIÓN EN OFICINAS DE CORREOS INFORMATIZADAS

7.2 ADMISIÓN DE ENVÍOS NO REGISTRADOS:

Publicorreo:

(...) ~~Para el Publicorreo Estándar se requiere un número mínimo 500 de envíos por remesa y para el Publicorreo Óptimo, un mínimo de 100.~~ Para el Publicorreo en todas sus modalidades, se requiere un número mínimo de 100 envíos por remesa.

C

Admisión de solicitud: (...) A partir de aquí procedemos a la tramitación en IRIS desde el menú "Admisión/Envíos Postales Procesos Electorales" (Ver UD. 08)

7.3 ADMISIÓN UNITARIA (INDIVIDUALIZADA) DE ENVÍOS REGISTRADOS: (...)

Cobro al cliente y validación mecánica: (... o del teléfono [901 197 197 915 197 197](tel:901197197)).

N

7.7 ADMISIÓN CON ALBARANES DE ENTREGA: (...)

Envíos excluidos: (...)

...y Paq Ligero.

A

Nivel de Clasificación: (...)

- G2.- (...) (mínimo 250 envíos normalizados por remesa)

A

7.9 ADMISIÓN DE SOLICITUD DE VOTO POR CORREO (SV) Y DE VOTO EMITIDO (VE): (...)

Encaminamiento en despachos diferenciados: Tanto las solicitudes de voto (SV), como los votos emitidos (VE), se encaminarán en despachos diferenciados, con los envíos detallados.

A

8 ADMISIÓN EN ENTORNOS RURALES

Preadmisión de Envío de Dinero (Giro):

Cumplimentación del impreso de admisión: (...) Cuando se trate de giros nacionales dirigidos a domicilio o a apartado, es necesario informar del DOI del destinatario. En caso de no estar dado de alta en la

C

BBDD de PBC ese DOI, el sistema sólo dejará realizar la admisión en la modalidad de Giro Inmediato. (...)

N

8.4 TRANSFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS RURALES (prueba piloto): Con el fin de ofrecer en el ámbito rural los mismos productos y servicios que en las oficinas urbanas, y para facilitar el emprendimiento en nuevas actividades económicas, así como atraer inversión productiva y población, Correos ha iniciado una prueba piloto en la provincia de Jaén, donde 98 profesionales de reparto rural venden sellos, sobres y embalajes para paquetes, a domicilio y, a través de las PDA, prestando además otros servicios como el cobro de recibos y tributos o la compra de distintivos ambientales de la DGT, billetes de tren y divisas.

9 ADMISIÓN MASIVA

9.4 OPERATIVA DE ADMISIÓN: (...)

E

Admisión de EUROPAQ: (...)

A

Sistema de control de depósitos "Chek List": (...)

Quando realizamos el control podemos admitir una desviación máxima en número de envíos aceptable para su admisión de +/- 3 % sobre el total de envíos controlados. (..)

A

Sistema de Control de Depósitos mediante pesaje: Independientemente del Check List, los envíos masivos de cartas de grandes clientes con contrato se controlan previamente a su admisión en las Unidades de Admisión mediante báscula de gran tonelaje y báscula cuenta piezas.

A

Orden del proceso de admisión: En todo caso, en toda admisión masiva seguiremos cuatro pasos básicos: recepcionar la documentación, recepcionar los envíos, verificar los requisitos mínimos y realizar el control cuantitativo.

06

PROCESOS DE TRATAMIENTO Y TRANSPORTE

II PRECLASIFICACIÓN EN ORIGEN

2 PRECLASIFICACIÓN EN OFICINAS

2.3 ENVÍOS REGISTRADOS:

Despachos "Urgente Elecciones": (...):

- "**Urgente Elecciones: Solicitud de Voto**". Se confeccionan relaciones en SGIE, por duplicado, de 100 envíos en un solo paquete y se recoge la firma del receptor en una de las relaciones.
- (...)

A

SINDICATO
LIBRE

07 PROCESOS DE ENTREGA

I UNIDAD DE REPARTO ORDINARIO

I (2) – ORGANIZACIÓN Y MODELO DE TRABAJO

1 MODELO DE UNIDAD DE REPARTO

Envíos que se entregan a domicilio: (...).

- Giros nacionales ordinarios y urgentes cuyo importe no supere los 500 € (...)

C

Elementos que determinan la eficacia/eficiencia de la Unidad: son tres los elementos básicos a partir de los cuales podemos gestionar nuestra capacidad de añadir valor y optimizar los recursos:

- *Procesos:* Los procesos.
- *Personas:* Las personas que componen nuestros equipos de trabajo.
- *Recursos:* Los recursos materiales disponibles en las Unidades.

A

I (4) TAREAS DURANTE EL REPARTO

3 GENERALIDADES EN LA ENTREGA DE LOS ENVÍOS REGISTRADOS

3.3 IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS REGISTRADOS. (...)

Confección del aviso de llegada M4N: (...)

IMPORTANTE: Se han implementado dos importantes novedades:

- No se dejará Aviso de Llegada si así lo indica la PDA, en cuyo caso se enviará un SMS al destinatario cuando se liquide la entrega en la Unidad.
- En el caso de las notificaciones, en muchos casos, la PDA nos indicará que no dejemos el aviso en el buzón. En este caso, el aviso lo generará SGIE al día siguiente para portearlo al domicilio.

N

3.5 ENTREGA DE ENVÍOS DE "ENTREGA EN PROPIA MANO" Y "EED". (...)

Cualquier envío con EED o EPM que por error vaya dirigido a una persona jurídica, se deberá devolver a origen liquidándolo en SGIE como Desconocido.

A

4 ENTREGA DE CERTIFICADOS INFORMATIZADOS SICER

Certificado 1-O-B con PEE:

(...) Al tener PEE, no necesita control SICER.

N

6 ENTREGA DE LOS SOBRES GIRO SEDI

Documento de Identificación NO válido: (...)

Si existiese duda sobre la identidad (...) ~~o a la oficina impositora por vía telegráfica (si fuera un giro urgente), que emitirá un informe (...)~~

Pago de giros por sanciones de la DGT o Ayuntamientos: (...) ~~o se consultará al expedidor mediante AD telegráfico (si se trata de giro urgente).~~

Giros Rehusados: (...)

~~—Giros Urgentes: Se consultará al remitente por vía telegráfica para que determine lo que proceda)~~

Destinatario desconocido: (...)

- ~~Giro Urgente: Se consultará directamente al expedidor, mediante AD telegráfico con el fin de que en el punto de origen se señale lo que proceda.~~

C

I (5) TAREAS DESPUÉS DEL REPARTO

2 LIQUIDACIÓN DE LA SECCIÓN

N

MODIFICAR LOS PUNTOS 2.1, 2.2 y 2.4 POR LA SIGUIENTE NOVEDAD:

- **Hasta ahora**, primero liquidábamos en nuestra PDA, pasando a reflejarse en SGIE nuestra sección en color morado, porque debía ser el responsable de SGIE, quien tras cotejar los resultados del resumen de la PDA, pulsase sobre la sección y aceptase el resultado, para que la sección pasase a color rojo (liquidada y cerrada definitivamente). ESTO YA NO ES ASÍ.
- **Desde ahora**, primero tenemos que cotejar con el responsable de SGIE, el resultado de la pantalla resumen de nuestra PDA, los envíos que traemos y los importes. Si todo es correcto, entonces el responsable de SGIE dará el visto bueno, y aceptaremos en la PDA la liquidación. La sección ahora aparecerá en rojo (quedará liquidada y cerrada). Sólo en caso de que la sección tuviera importes asociados (reembolsos, envíos de dinero) o valores declarados, la sección se pondrá en color morado tras la liquidación con la PDA (esto también es novedad, ya que antes siempre que se liquidaba en PDA pasaba a morado antes de ser liquidada definitivamente en SGIE). En todo caso, si la sección está en morado, será el responsable de SGIE quien acepte la liquidación final de la misma en SGIE (previa comprobación y recepción de los importes) para que pase la sección al color rojo definitivo.

II UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES (USE)

1 ORGANIZACIÓN Y MODELO DE TRABAJO

C

Homogenización de los Procesos: (...) *Sobre SEDI Urgente*, (...).

6 ENTREGA Y RECOGIDA DE ENVÍOS DURANTE EL REPARTO

6.1 ASPECTOS GENERALES DE LAS ENTREGAS: (...)

- *Con segundo intento de entrega:* (...), *Giro Urgente*, (...)

6.2 ALGUNAS ESPECIFICIDADES EN LA ENTREGA.

Valijas: (...)

Imposibilidad de entrega: Si no ha sido posible la entrega de la valija, volveremos a la unidad con ella para tratar la incidencia con el responsable de la unidad y volver a intentar la entrega en el siguiente turno o al día siguiente. Se tratará de hacer la entrega para devolverla posteriormente al Centro de Tratamiento salvo instrucción contraria (Comercial, Cliente, etc).

C

08

HERRAMIENTAS CORPORATIVAS (IRIS, SGIE, PDA Y OTRAS) Y APLICACIONES MÓVILES (APP'S)

I IRIS V.06

I (2) MENÚ ADMISIÓN

1 MENÚ "ADMISIÓN/ENVÍOS POSTALES" (ADMISIÓN UNITARIA)

1.1 PROCEDIMIENTO GENERAL:

(...)

Firma Digital:

(...)

Email: (...)

Una vez impresa la etiqueta del envío, si hemos elegido esta opción, el sistema genera el formulario digital, para entregar al cliente por mail, figurando en el formulario los siguientes datos grabados en Iris:

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

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

1.2 PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS:

(...)

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

Solicitud de Voto Por Correo (SV) (Deja de estar en el menú "Admisión/Envíos Postales", pasando a estar en el menú "Admisión/Proceos Electorales", VER 3 OTRAS OPCIONES DEL MENÚ "ADMISIÓN" DE ESTA ADENDA)

Voto por Correo (VE) (Deja de estar en el menú "Admisión/Envíos Postales", pasando a estar en el menú "Admisión/Proceos Electorales", VER 3 OTRAS OPCIONES DEL MENÚ "ADMISIÓN" DE ESTA ADENDA)

3 OTRAS OPCIONES DEL MENÚ "ADMISIÓN"

3.5 VENTA DE PRODUCTOS: (...)

Devolución: (...)

El plazo máximo que tiene un cliente para realizar la devolución de un artículo vendido en oficinas, a excepción de libros, siempre y cuando presente el ticket de compra, es de 15 días naturales. Este

3.11 OTROS SERVICIOS/SOLICITUD CERTIFICACIONES: (...)

3.19 TARJETAS PREPAGO: (...)

Recarga/Reintegro Tarjeta: (...)

Reintegro: (...) El límite máximo de reintegro es de 300 € por operación máximo dos operaciones al día. Si un cliente quiere retirar más de 300 €, es necesario hacer las operaciones en tickets separados, pues IRIS no permite cobrar una bolsa negativa de más de 300 €.

Anulación de operación: En IRIS se puede anular cualquier operación en el mismo día de la operación (recarga o reintegro), incluso antes de cobrar la bolsa. El procedimiento está publicado en Conecta. Si la operación no es del día, para su anulación debemos dar de alta una incidencia a través de Post en "Otros Productos/Servicios/Tarjeta Prepago/Regalo Correos".

Reemplazo de tarjeta: Un mes antes de la fecha de caducidad, el titular de la tarjeta recibirá una notificación, informándole de la posibilidad de acudir a una oficina de Correos y adquirir una nueva tarjeta a la que se le traspasará el saldo de la caducada, o contactar con el servicio de Atención al Cliente (tfno. 911743410 email: info@correospago.es), donde le emitirán una nueva tarjeta, previo pago del precio de la de reemplazo, traspasándole el saldo de la caducada a la nueva, que le llegará a su domicilio en un plazo de 7-10 días. En caso de que acuda a la oficina... (...)

~~3.21 CLIENTE:~~ Accedemos a la pantalla "Alta de Clientes", donde podemos crear o añadir clientes. Dependiendo de si se trata de una persona física o jurídica se habilitarán los campos correspondientes.

3.22 DEPÓSITOS ADO/RESÚMENES: (...)

3.25 ONCE:

Venta electrónica: (...)

Venta de lotería, rascas y otros juegos de la ONCE: accedemos a "ONCE/Venta Electrónica" y después al sistema informático "Hermes", donde seleccionaremos "Venta". En las oficinas de Correos se venden productos de la ONCE de tres clases:

- Sorteos extraordinarios, con cupones preimpresos (Día del Padre, Día de la Madre, Sorteo de Verano, Sorteo ONCE de la ONCE, Navidad)
- 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.

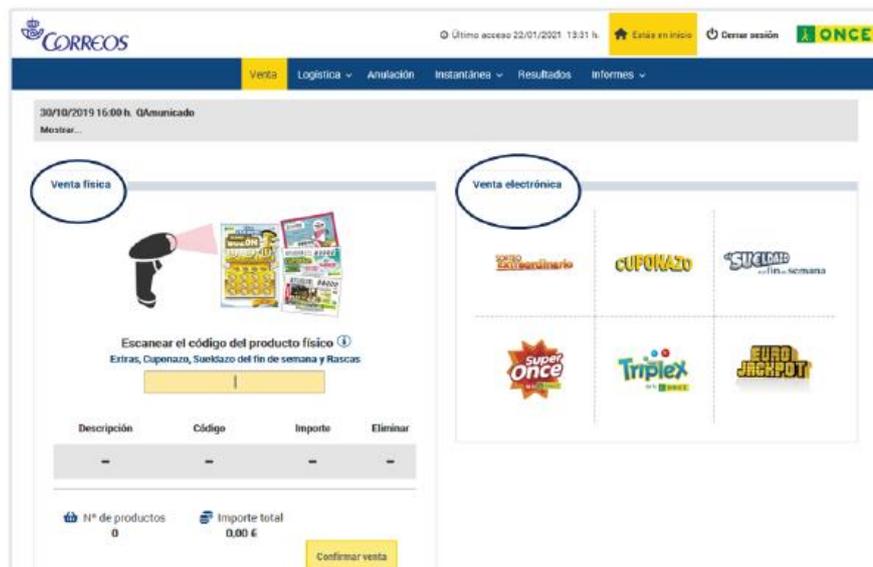
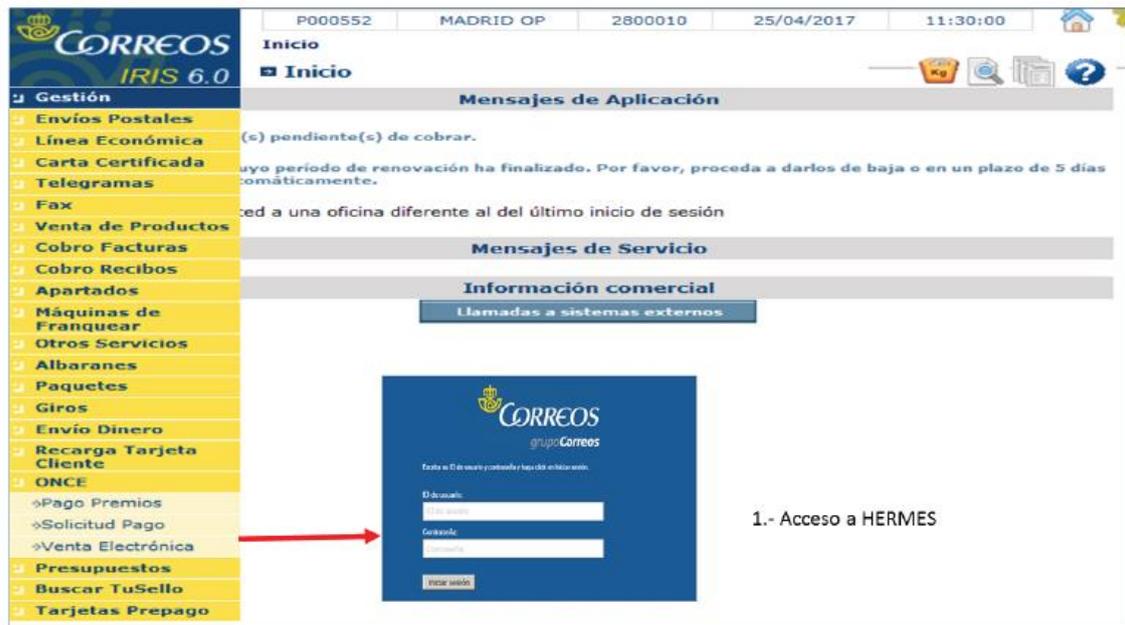
Todos ellos se venden a través de HERMES. Cualquier incidencia que surja con la venta de los productos ONCE se ha de llamar a Ateneo pues al realizarse las operaciones en HERMES, es el centro de atención de la ONCE quien ha de resolver las incidencias. Tfno 917939704. NOTA.-Todo el control de los boletos se lleva a través de HERMES, para ello se han incluido todos los informes necesarios. Dentro del Menú de Informes, se pueden consultar:

Los informes de actividad, que pueden ser: diarios, semanales o mensuales

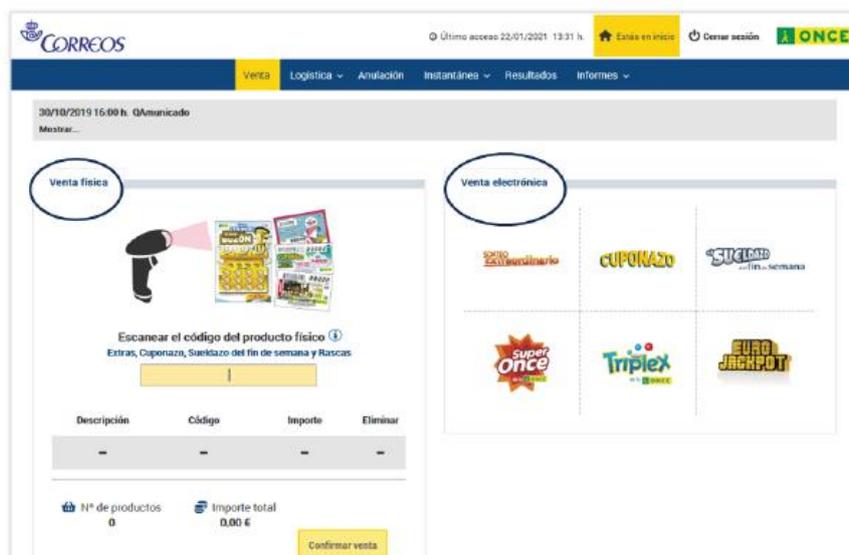
- Informe de operaciones
- Anulaciones
- Devolución de cupones
- Devolución de Instantánea
- Stock de instantánea
- Inventario de boletos
- Stock de preimpresos
- Inventario de cupones
- Libros retornados

Al acceder a cada uno de los informes hay una breve explicación de lo que se puede generar en ese informe, es muy intuitivo generarlos. Con estos informes en cualquier momento se puede llevar un control exhaustivo y es necesario llevarlo para evitar descuadres, de los boletos vendidos y no vendidos, devueltos, etc. Es obligación del/a responsable de oficina realizar este control. En caso de discrepancias del stock se ha de enviar un mail a: <oficinas.retail@correos.com>

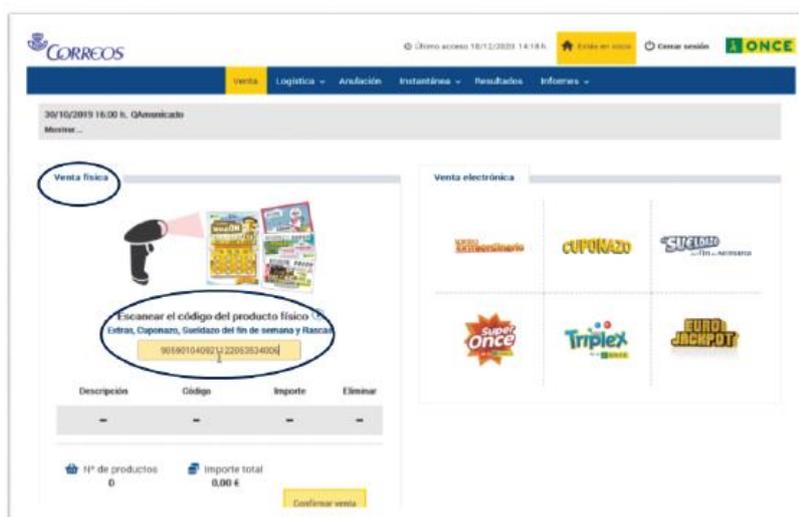
Inicio de sesión en Hermes: Cliqueando en: Venta electrónica, se accede a la aplicación HERMES, y tendremos que logarnos con nuestro "C". Desde esta pantalla de inicio pueden verse todos los juegos que se comercializan en las oficinas de Correos. Para elegir el tipo de juego que desea adquirir el cliente, se cliquea en uno de los iconos de la pantalla de inicio. 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 la opción "Resultados" de la pantalla de inicio, aparecen los resultados de todos los juegos que se comercializan en las oficinas de Correos. Cada juego tiene un horario de cierre de juego, en la tabla que aparece al final de esta actividad aparecen esos horarios.



Venta de Preimpresos (RASCAS y extraordinarios): La venta de los productos papel (RASCAS y extraordinarios), se realiza desde la pantalla de inicio, en la parte de venta física. En la parte que indica escanear código de producto físico, se lee 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 de papel en la misma operación. **IMPORTANTE.** - Una vez terminada la venta, no se puede dejar sin confirmar la operación más de un minuto ya que esto producirá errores que provocaran descuadres.



Pantalla de inicio



Si queremos anular una venta, solo hay una forma de poder anular cupones: en la misma pantalla de la venta y siempre ANTES de confirmar dicha venta, cliqueando en la imagen de la papelera que hay en la parte derecha de la descripción del boleto leído. Una vez confirmada la venta del boleto, NO PUEDE ANULARSE la venta. Si por el contrario, queremos confirmar la venta, una vez leídos todos los cupones que el cliente desea adquirir, se ha de solicitar el importe al cliente antes de cliquear en el botón " Confirmar Venta" . Al confirmarla la aplicación pregunta si se desea realizar otra operación, se puede informar que sí y se siguen vendiendo más boletos de RASCAS o preimpresos extraordinarios. Si se cliquea en NO, se cierra la aplicación HERMES y se cierra la ventana emergente.

Venta de cupones electrónicos: Hay dos tipos de productos:

- 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 número, terminación, etc y como fecha siempre mostrará la del próximo sorteo pero también puede modificarse, salvo que el sorteo sea extraordinario, que como se ha dicho tienen fecha fija.
- JUEGOS ACTIVOS (Super Once, Triplex, Eurojackpot, Mi día), cada uno tiene sus características particulares, pero lo que tienen en común es que se ha de elegir en la venta las apuestas o números que se juegan.

Una vez dentro de la aplicación HERMES para iniciar la venta, se cliquea en el icono que se desee de la pantalla principal, dentro de la opción "Venta electrónica", Una vez seleccionado el juego que desea adquirir el cliente, el sistema lleva a la pantalla de venta donde se puede elegir vender el número que pre-

senta la pantalla o elegir el número, las apuestas, la fecha del sorteo, etc. En los juegos cupón si el número o terminación que se elige no está disponible, el sistema informa y ha de elegirse otro. Elegido/s el/os número/s se ha de aceptar la venta. NOTA.- Se ha comenzado a comercializar el juego activo Mi Día, que consiste en elegir una de las 36.525 fechas posibles que abarcan un periodo equivalente a 100 años. Adicionalmente, el sistema asignará a la fecha elegida un "número de la suerte" comprendido entre el uno (1) y el once (11) seleccionado aleatoriamente y de manera automática. IMPORTANTE. - Una vez terminada la venta, no se puede dejar sin confirmar la operación más de un minuto ya que esto producirá errores que provocaran descuadres.

Cuando se ha terminado de elegir número/s, fecha de sorteo y se está seguro de que todo es correcto, (se ha de solicitar el importe al cliente antes de confirmar la venta), se clikea en el botón: Confirmar venta. Sobre este resumen de compra aparece una ventana con el mensaje "Venta realizada correctamente. ¿Desea realizar otra operación?" acompañado de dos botones SI/NO. Al pulsar NO se cierra la sesión y se regresa la ventana de inicio de IRIS para cobrar la bolsa. Si se pulsa SI, se accede de nuevo a la pantalla de inicio de la aplicación HERMES para poder realizar una nueva venta. (En este tipo de juego no es aconsejable mezclarlo con otro tipo de venta, pues si hay algún fallo de impresión no podría anularse de forma sencilla por la aplicación). NOTA.- Una vez cumplido el día y hora de cierre del sorteo de cualquiera de los productos, si se intenta realizar una venta se muestra el siguiente mensaje: "Compra no realizada correctamente. Sorteo en curso".

Cobro y entrega de los cupones y justificante de pago: Al terminar la venta el importe de los boletos vendidos sube a caja para poder cobrarlos. Los RASCAS y los 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 porque haya un 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.

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

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

Únicamente se pueden anular las ventas en el mismo día de su ejecución. En caso que sea necesario anular una venta que no sea la última, de cualquier tipo de producto, salvo RASCAS y preimpresos extraordinarios, que una vez confirmada venta no pueden anularse, es obligatorio llamar al teléfono 917 939 704 para comunicar la incidencia. En este caso la oficina no puede anular la venta y no se regulariza automáticamente la bolsa de usuario de IRIS. Finanzas de Zona remite a la oficina un Código de Corrección de las operaciones a anular con la información que recibe de la ONCE, sin que la oficina deba solicitar el código para su regularización. Si en cambio se trata de anular la última venta y hemos cerrado la aplicación, tendremos que volver a entrar de nuevo en HERMES, para anular desde la misma. Independientemente del tiempo que haya transcurrido desde la venta, para una anulación de productos de juegos activos (Superonce, Triplex y Eurojakpot, Mi Día), SIEMPRE es necesario llamar al teléfono 917 939 704. Hasta que no se confirmen los datos de anulación, no se habilita el botón de "Continuar". En caso que se intente continuar sin llamar previamente al teléfono indicado, la anulación no se llevará a cabo.

Si se trata de anular un Cupón (Cuponazo, Sueldazo y Sorteos extraordinarios). Tenemos un máximo de 2 minutos para poder anularlo en la aplicación. Si han transcurrido más de dos minutos, es necesario llamar a la plataforma ATENEO, teléfono 917939704. Hasta que no se confirmen los datos de anulación, no se habilita el botón de "Continuar". En caso que se intente continuar sin llamar previamente al teléfono indicado, la anulación no se llevará a cabo y la aplicación informa de un error. Una vez realizada la anulación del/os cupones se ha de vaciar la bolsa para terminar correctamente la operación.

ONCE/Pago de Premios: (...)

Pago de Rascas: Para comprobar si un RASCA de la ONCE está premiado, se lee el código que el cliente ha de rasgar en el anverso, ángulo inferior derecho.

A

E

~~3.26 DISTINTIVO MEDIOAMBIENTAL: (...)~~ ESTE MENÚ DESAPARECE PORQUE PASA A SER SUBMENÚ DEL MENÚ "SOLICITUDES DGT".

3.27 SOLICITUDES DGT: (...)

Notificación de Venta: Para tramitar la solicitud el usuario de la Oficina accede en IRIS al menú de Admisión y dentro del apartado "Solicitudes DGT" selecciona "Notificación de Venta". Se presentan en la pantalla una serie de supuestos que no se pueden tramitar en Correos y debe verificar, mediante preguntas al cliente, que la Notificación de Venta del vehículo que solicita no está recogida en ninguno de estos supuestos:

N

- 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 el mensaje "*Supuestos no tramitables en Correos, el cliente debe dirigirse a la Jefatura Provincial de Tráfico para notificar la venta.*" En estos casos se informa al cliente de la imposibilidad de realizar el trámite en Correos indicándole que debe dirigirse a Tráfico para realizar la Notificación de Venta y se le despide. Si por el contrario, la causa sí nos permite tramitarlo, marcaremos la casilla de confirmación junto al texto: "*El cliente manifiesta que la notificación de venta no está contemplada en ninguno de los supuestos indicados.*", si no se marca no se puede continuar la tramitación, una vez seleccionado se activa un botón CONTINUAR, que permanece inactivo hasta entonces. También se muestra un botón CANCELAR, siempre activo, su selección hace que se regrese a la ventana de inicio de IRIS y se cancele la solicitud.

El sistema realiza una la consulta a la DGT, para verificar si existe en Tráfico alguna anotación sobre el vehículo que impida la transmisión. Para ello se presenta una pantalla donde debe introducir la siguiente información:

- N° de la MATRÍCULA del vehículo para el que se solicita la Notificación.
- Tipo de DOI del Vendedor (seleccionar DNI, NIE o CIF)
- N° 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)
- N° DOI del COMPRADOR del vehículo, debe ser el mismo que se indica en el contrato de compra-venta.

Una vez informados los datos obligatorios se activa el botón CONTINUAR, al pulsarlo se realiza una consulta a la DGT. También se muestra un botón CANCELAR, siempre activo, su selección anula el trámite y se regresa a la pantalla inicio de IRIS.

Solicitud no tramitable: Si el sistema nos indica "*La solicitud no es tramitable. Revise los datos. Si son correctos Informa al cliente que para mas información se dirija a la Jefatura Provincial de tráfico*", verificaremos que el número de matrícula que se ha informado al realizar la consulta 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. Esta ventana cuenta con un botón ACEPTAR, al pulsarlo se regresa a la pantalla inicio de IRIS. Si la respuesta final es NO TRAMITABLE, ofreceremos el servicios 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 (el modelo de documento se encuentra en la intranet de Conecta). En el caso de que no desee obtener un Informe del vehículo, se informa al cliente de la imposibilidad de realizar la notificación en la Oficina de 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.

Solicitud tramitable: En caso de que la respuesta de la DGT sea positiva, se muestra un mensaje con el texto "*Solicitud Tramitable. Informa al cliente que el importe total del servicio es XX,XX €, de los cuales XX,XX € corresponden a la tasa que aplica la DGT*". Se debe aceptar la ventana informativa y a continuación se muestra otra con la documentación que se tiene que solicitar al cliente:

- Permiso de circulación del vehículo, siempre que este no haya quedado en posesión del comprador, no será un requisito indispensable para poder tramitar la notificación de venta. 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.
 - ✓ Factura, en el caso de personas jurídicas.
- Documentación acreditativa de la identidad del solicitante, tanto si es el titular del vehículo, como un autorizado :
 - ✓ PERSONAS FÍSICAS.- DOI original y en vigor del titular del vehículo:
 - DNI
 - Permiso de conducir español
 - Tarjeta de residencia
 - Pasaporte + N° 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
 - Pasaporte + N^o 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 tres 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 una persona jurídica deberá presentar fotocopia de la tarjeta de identificación fiscal.

A continuación se presenta al usuario 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 una persona jurídica figura marcado Empresa)
 - ✓ Nombre (en caso de que sea una persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos para los Apellidos)
 - ✓ Primer Apellido
 - ✓ Segundo Apellido
 - ✓ Fecha de Nacimiento
 - ✓ Sexo: Varón /Mujer
 - ✓ Domicilio (se informará 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 una antigüedad inferior a tres meses. En este caso se marcará la casilla habilitada al efecto y se deberá escanear este documento posteriormente).

A continuación se cumplimenta el resto de la información:

- Del vendedor
 - ✓ Marcar en que condición actúa: Particular o Autónomo (si es una persona jurídica figura marcado Empresa)
 - ✓ Marcar lo que proceda, Proporciona permiso de circulación: Si / No
 - ✓ Nombre (en caso de que sea una persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos para los Apellidos)
 - ✓ Primer Apellido
 - ✓ Segundo Apellido
 - ✓ Fecha de Nacimiento
 - ✓ Sexo: Varón /Mujer

Si el solicitante no es el vendedor del vehículo, el usuario de la Oficina marcará una casilla al efecto: Persona Autorizada/Representante, que habilitará un nuevo espacio para recoger sus datos, el documento de autorización se deberá escanear posteriormente:

- ✓ Nombre
 - ✓ Apellidos
 - ✓ Fecha de nacimiento
 - ✓ Tipo de DOI (DNI /NIF)
 - ✓ Número de documento
- De la Solicitud: Enviar por email (se deberá informar el correo electrónico en el que el solicitante desea recibir el formulario de la solicitud). Imprimir en oficina (el formulario se imprimirá tras la captura de la firma)

Seguidamente se debe escanear la documentación que se haya indicado que aporta el solicitante:

- Contrato de compraventa o Factura

- Autorización de 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 permitirá continuar hasta que no se hayan escaneado correctamente todos los documentos obligatorios. A continuación del texto del documento a escanear se indica PENDIENTE. Para escanear los documentos se pulsa sobre el icono del escáner, el sistema hace una llamada a GESCAN y se procede como se establece en el proceso de escaneo de documentación publicado en Conecta. Cuando el documento se ha adjuntado de forma correcta se muestra un Check de confirmación COMPLETADO, también se muestra un botón de borrado con un icono de un cubo de basura para anular el documento escaneado en caso de error. Tras haber escaneado la documentación, y cumplimentado todos los datos, se activa el botón FINALIZAR Y FIRMAR, también se muestra un botón para VOLVER al la pantalla anterior.

Tras aceptar la pantalla anterior, se muestra un mensaje al usuario *"Solicita el importe al cliente para continuar. Esta operación no se puede anular"*. Una vez haya informado al cliente debe aceptar esta ventana y para finalizar se captura de la firma. 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, es decir, 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 la pantalla esta cláusula que acepta con su firma. También aparecerá así reflejado en el impreso de la solicitud. MUY IMPORTANTE: 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 publica por la prestación del servicio.

Posibles Respuestas:

- NEGATIVA: En el caso de que la respuesta de la DGT sea negativa se tendrá que 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 del motivo que imposibilita realizar la notificación de venta del vehículo. Se muestra el siguiente mensaje en una ventana emergente *"No es posible tramitar la solicitud. Informa al cliente que para más información se dirija a la Jefatura Provincial de Tráfico"*. Esta ventana cuenta con un botón ACEPTAR, al pulsarlo se anula la solicitud y se regresa a la página de inicio de Iris.
- SIN CONEXIÓN: En caso que la conexión con la DGT no funcione en ese momento y no exista respuesta se mostrará un mensaje informativo: *"Por problemas técnicos en este momento no se puede prestar el servicio"*. Esta ventana tiene con un botón ACEPTAR, al pulsarlo se anula la solicitud y se regresa a la página de inicio de Iris. 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.
- POSITIVA: Si la respuesta de tráfico es positiva se presentará en la pantalla un mensaje confirmando la notificación de venta, que el usuario deberá aceptar pulsando en un botón al efecto. *"La notificación se ha tramitado correctamente, se va a imprimir o enviar por email la solicitud para el cliente"*. 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 llamado Autorización Provisional de Circulación a nombre del comprador del vehículo que tiene una validez de 15 días. Se puede solicitar una 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. Finalmente, el importe de la tramitación subirá a la bolsa del usuario 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 por el procedimiento establecido, 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), se devuelve toda la documentación presentada al cliente, junto al formulario, si no se ha solicitado su envío por email y se despide al cliente.

3-28 VENTA DE ENTRADAS: Desde el menú *Admisión/Venta de Entradas*, se accede a *"Llamadas a Sistemas Externos"* y desde ahí a *"Venta de Entradas"* (Ver Llamadas a Sistemas Externos). A VENTA DE ENTRADAS YA SÓLO SE PUEDE ACCEDER DIRECTAMENTE DESDE LLAMADAS EXTERNAS.

C

3.30 PROCESOS ELECTORALES: Pasan a formar parte de este menú, los siguientes apartados, a los que anteriormente se accedía a través el menú "Admisión/Envíos Postales":

Solicitud de Voto Por Correo (SV): Se accede a IRIS y dentro del menú de "Admisión/Envíos Postales Procesos Electorales", introduciremos el código postal de la provincia a la que ha de enviarse la solicitud de voto, (el código postal siempre termina en 071), se selecciona Voto por correo y dentro de este Menú >> Solicitud de voto. Se introducirá el mail del/a elector/a si éste/a desea recibir el formulario de admisión por mail.



Introducir código postal de destino, siempre ha de terminar en 071

Y seleccionar voto por correo

Admisión solicitud:

- **SOLICITUD PREIMPRESA:** Si se trata de solicitud preimpresa autocopiativa (facilitada al cliente en la oficina), dentro desplegable "Producto", seleccionaremos, "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 en la pantalla de datos destinatario/remitente, se han de grabar los datos del/a elector/a (remitente), los datos del destinatario aparecen rellenos por defecto, con la dirección donde ha de ir la solicitud que siempre es: Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral donde el elector tiene su domicilio habitual.

- **SOLICITUD WEB:** Si se trata de solicitud cumplimentada y descargada desde la web, en la pantalla de **Voto por correo** se sitúa el cursor en el campo **Código de envío / Nube de puntos** y se lee la nube de puntos de la solicitud en el campo habilitado para ello, a continuación se clikea en datos de destinatario/remitente y los datos de remitente y destinatario aparecen rellenos, con las mismas condiciones en cuanto a la dirección que en el caso anterior. El destinatario siempre es la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral donde el elector tiene su domicilio habitual.

Aceptación y firma: Realizadas cualquiera las acciones descritas, se acepta la admisión, firma el/a elector/a en la tableta y de nuevo se Acepta para pasar a la validación e impresión.

Coincidencia temporal de dos procesos electorales distintos: No obstante, cuando hay más de un proceso electoral abierto el sistema nos muestre una pantalla indicando los procesos electorales activos y se ha de seleccionar el proceso al que el elector solicita el voto (eso lo sabe el operador por la solicitud en la que acaba de comprobar los datos), haciendo clic en el proceso correspondiente:

Validación e impresión:

- Si es una solicitud generada en la web del INE se valida en la validadora la copia que ha de quedarse el cliente (cuando se admiten las solicitudes de voto rellenas en la página del INE, al terminar la admisión el sistema emite un mensaje indicando que se introduzca la solicitud en la validadora para realizar la impresión en la cabecera y así evitar tener que poner el sello de fechas).
- Se genera la etiqueta con el número SV que se ha de adherir en el sobre, así como el formulario de admisión, si es que el/a elector/a no ha solicitado que se le envíe por mail.

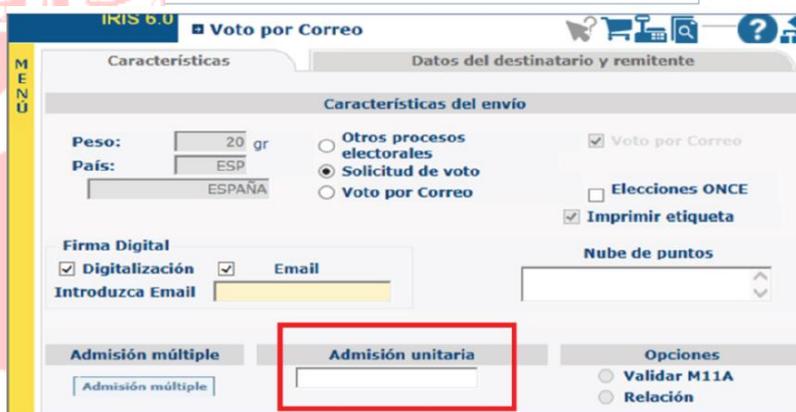
Una vez admitida la solicitud, y siempre que se genere la etiqueta grande no hay que sellar el sobre.

Entregar formulario y copia de solicitud al elector:

Una vez generada la etiqueta y adherida al sobre se le entrega al elector el formulario de admisión y copia (que también estará sellada) de la solicitud de voto y se despide al/a elector/a.

Sobres recibidos en la oficina, conteniendo solicitudes de servicios rurales: Han de llegar cerrados y con una etiqueta SV preimpresa con código de barras que hay que grabar en IRIS, ya que debe circular con este número pues es el que se le ha dado al/a elector/a al habersele admitido por el/a SSRR. El sobre debe llevar el sello de fechas de la oficina rural y el remite del/a elector/a.

Para dar de alta en IRIS los sobres que llegan de los SSRR se ha de introducir en IRIS (admisión unitaria) el número de la etiqueta SV que trae el sobre leyéndolo con el lector óptico en el campo Código del envío / Nube de puntos.



Una vez informado el código se activa la casilla Validar M11A, al finalizar la admisión será necesario introducir el formulario de admisión en la validadora. A continuación se cumplimenta el nombre, apellidos, C.P., dirección del remitente y provincia de destino. Al seleccionar la provincia se autocompleta la dirección de destino con la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral, que corresponda al domicilio donde está censado del elector. El resto de acciones son iguales que para la admisión de solicitudes manuales y en la firma en tableta se ha de elegir "Recogido por Reparto".

Voto por Correo (VE):

Recogida del sobre: El sobre conteniendo el voto por correo emitido hay que solicitárselo al/a elector/a. No es necesario que venga el/a elector/a directamente a entregarlo, puede depositarlo cualquier persona. Ha de venir cerrado y con el remite puesto.



En "Procesos Electorales/Elecciones Estatales" leemos el código de barras VE en el campo "Código de envío/Nube de puntos". El sistema nos lleva a la pestaña "Características del Envío" como ocurre con la admisión de envíos prerregistrados, en la cual podemos introducir el mail del cliente, si éste desea recibir el formulario de admisión por mail, marcando la casilla correspondiente. La pestaña "Datos destinatario/remitente" nos muestra todos los datos capturados automáticamente. Finalmente se

acepta la admisión, firma el/a cliente/a en la tableta y queda admitido el voto, generándose el formulario de admisión (impreso o vía email). Una vez admitido el voto, siempre, hay que sellar el sobre con el sello de fechas.

The image shows a screenshot of the IRIS 6.0 software interface for 'Elecciones estatales' (state elections). The interface is titled 'Introducción de datos' (Data entry) and includes fields for 'Peso (gr):' (20), 'Código de envío / Nube de puntos:' (VE55F23608101080613709Y), 'Producto:' (Voto por Correo), and 'Validar M11A'. There are also checkboxes for 'Firma digital' and 'Enviar Email', and fields for 'Remitente' (Name, Apellidos, C.P., Localidad, Provincia) and 'Destinatario' (Provincia, C.P., Localidad, Nombre, Dirección). A 'MENU' sidebar is visible on the left. To the left of the screenshot is a physical envelope for 'ELECCIONES AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA VOTO POR CORREO DE RESIDENTES EN ESPAÑA' with a 'CERTIFICADO URGENTE' stamp and a barcode. A blue arrow points from the barcode on the envelope to the 'Código de envío / Nube de puntos:' field in the software interface.

3.31 PAGO DE PREMIOS:

Acceso y lectura del código del boleto: Cuando el cliente viene a la oficina a cobrar un premio nos muestra la participación o el boleto y comprobamos si se trata de una participación de lotería de la Cruz Roja (sorteo del oro o lotería de navidad) o un boleto de la ONCE. En nuestras oficinas se pueden cobrar tanto las participaciones y boletos vendidos en nuestras oficinas, como los vendidos en otros puntos de venta, de hecho las participaciones premiadas de la Cruz Roja, el único punto de pago son 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 o
- Ya pagado.

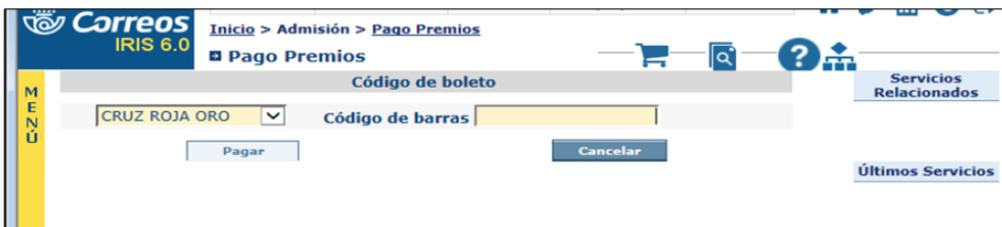
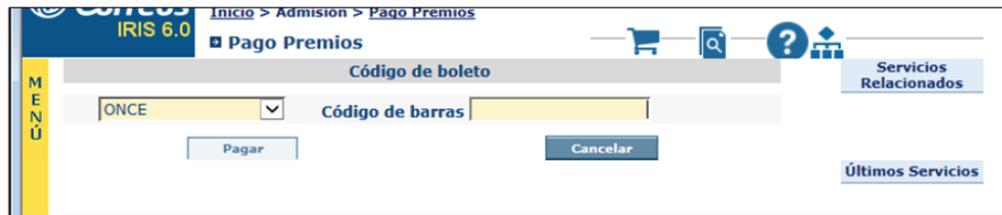
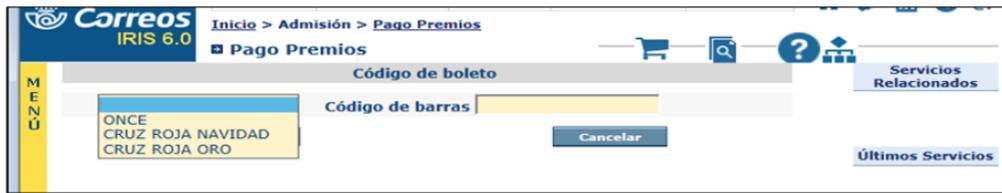
Siempre hay que realizar todas las comprobaciones leyendo el código de barras en IRIS. Si no funciona IRIS o el boleto está deteriorado y no se puede leer el código con la pistola o presenta signos de manipulación, no se puede atender la demanda del cliente, informándole que debe dirigirse a las oficinas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

Nota: 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.

The image shows a screenshot of the IRIS 6.0 software interface displaying a menu of services. The menu items are: Telegramas, Burofax/Fax, Venta de Productos, Venta Rurales, Cobro Facturas, Cobro Recibos, Control de servicios, Apartados, Máquinas de Franquear, Otros Servicios, Albaranes, Domiciliaciones de Apartados, Facturas Apartados Postales Domiciliados, Depósitos ADO / Resúmenes, Depósito de Muestreo, Paquetes, Correspondencia Unitaria, Envío Dinero, Recarga Tarjeta Cliente, Pago Premios (highlighted with a blue box), ONCE, Presupuestos, and Agentes Turísticos.

- En participaciones de la Cruz Roja siempre antes de pagar el premio.





Leído el boleto con el lector óptico, el sistema devolverá uno de estos tres mensajes:



Pago de Premios ONCE: Según el importe a pagar el proceso de pago será diferente.

Importe inferior a 2.000 €: Si el boleto está premiado y el premio es menor a 2.000 euros, no requiere autorización de la ONCE. En este caso se pregunta al cliente la modalidad en la que desea cobrarlo:

- **METÁLICO:** Solo para cantidades iguales o inferiores a 1.000 euros. El sistema lanza un mensaje informando del importe a abonar, se introduce el NIP del usuario de ATC y se acepta este mensaje. Una vez que pulsamos 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
 - ✓ Número de cuenta de abono (24 dígitos, hay que incluir el IBAN).

Introducidos los datos se pulsa Aceptar. Y la generación del impreso de admisión de giro, ya que se realiza un giro de ingreso en cuenta. El cliente debe firmar este impreso al igual que se hace en la admisión de giro y la copia de dicho impreso se le entrega al cliente como resguardo de la solicitud de cobro. El boleto se queda en poder de la oficina para archivarlo. Para estos giros no es de aplicación los requisitos de PBC. Todas las operaciones de pago de premios en metálico y abono en cuenta suben a la caja del usuario y de la oficina "Otros Servicios" y al cierre de caja de la oficina.

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

Importe igual o superior a 2.000 €: La aplicación informa con el siguiente 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.

SOLICITUD DE PAGO: 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)
- DOCUMENTO QUE ACREDITE LA TITULARIDAD DE LA CUENTA DEL BENEFICIARIO/S. En el documento que acredite la titularidad de la cuenta, debe figurar el nombre del beneficiario como titular de la cuenta y el número de cuenta. Tiene que ser un documento emitido por una entidad bancaria, no siendo válidos los recibos emitidos por las compañías de luz, gas, teléfono..., o similar.
- Fotocopia del boleto premiado, por ambas caras.

Una vez cumplimentados los campos obligatorios de las pantallas "Premio" y "Agraciados" se activa el botón "Aceptar". Pulsando sobre él 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.

N

3.32 DATOS PREGRABADOS: Los envíos que se admitan por esta opción son de pago en oficina, no aplica para clientes de contrato (franqueo pagado o máquina). En la pestaña de Datos Pregrabados se pueden admitir envíos postales y burofax/fax "Drop & Go", siempre que el cliente haya pregrabado los datos en la web de Correos, y aporte el código que se le envía por mail o SMS. En el campo código de pregrabado se informa el código que aporta el cliente y que ha obtenido de la web de Correos. Una vez introducido se tabula y se acepta o se pulsa sobre "Buscar", y aparecen los destinatarios que ha grabado el cliente, ordenados por Código postal. Al seleccionar los destinos se habilitan los botones de "Envíos postales" y "Burofax". Se seleccionan los que se desean enviar, y se pulsa sobre "Envíos postales":



| | Nombre | Dirección | Código Postal | Páís |
|-------------------------------------|-----------------------------------|------------------|---------------|------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | CRISPULA GARCIA DEL POZO | ALTILLO | 06430 | ES |
| <input checked="" type="checkbox"/> | JOAN BARCELO ALBONS | COSTA Y LLOBERA | 07200 | ES |
| <input checked="" type="checkbox"/> | MARIA JERONIMA GALMES BAUZA | CTRA DE PALMA | 07250 | ES |
| <input checked="" type="checkbox"/> | MARIA ANGELES LOPEZ LLABRES | AV. CONSTITUCION | 07340 | ES |
| <input type="checkbox"/> | EMILIO COLLADO MARTINEZ | GRAN | 07420 | ES |
| <input type="checkbox"/> | JOSEFA ROMERO ORTIZ | PL. DE LES NEUS | 08800 | ES |
| <input type="checkbox"/> | JULIO DE LA LOMA TOME | AV ASTURIAS | 24210 | ES |
| <input type="checkbox"/> | JOSEP M ^a BOREU ROSELL | PONS I AROLA | 25240 | ES |
| <input type="checkbox"/> | VICTORIA BOLDAN ESPERIO | DOMINGO RODELGO | 28530 | ES |

Al clicar en *Envíos Postales* el sistema lleva a la pantalla de envíos postales, se coloca un envío en la báscula y se captura el peso, el código postal el sistema lo captura del primer registro seleccionado, se cliquea en el botón de mercancías peligrosas según corresponda: "S" o "N" y se activan los productos que pueden admitirse, en este ejemplo "carta certificada":

IRIS muestra el frontal de admisión de carta certificada, en la pantalla de características del envío, en ella aparece activado por defecto y sin posibilidad de desactivar "Digitalización" (no se puede elegir "email" como forma de envío del formulario, esta opción es necesario elegirla al finalizar la admisión). Aquí se eligen los valores añadidos con los que el cliente desee que se cursen sus envíos. Según el peso de la carta aparecerá activada etiqueta pequeña o grande e igualmente se podrá elegir la etiqueta grande, aunque el peso sea inferior a 250 gr. También aparece el número de los envíos pendientes de admitir en la parte inferior izquierda. Ya se podría pulsar aceptar y admitir el primer envío, pero no debe hacerse hasta que se pulse sobre la pestaña "Datos destinatario/remitente" para comprobar que los datos que aparecen se corresponden con los de la carta a admitir, ahora sí se puede pulsar Aceptar e IRIS lanza la etiqueta del envío por la impresora de etiquetas. Una vez admitida la primera carta, el sistema presenta los datos de la segunda, en la que se ha de repetir el proceso de la anterior. Si en la primera carta se han seleccionado valores añadidos el sistema los conserva para las siguientes, se pueden modificar en cualquier momento antes de la admisión de la siguiente. Hasta terminar la admisión de los envíos seleccionados, con cada uno se ha de repetir el mismo proceso. Al pulsar Aceptar en el último destino de la selección, IRIS regresa al listado de datos pregrabados donde ya no figuran los admitidos y se pueden seleccionar y seguir admitiendo más envíos hasta utilizar todos los destinos del listado, o finalizar la admisión con los envíos que aporta el cliente. Para salir de la pantalla y dar por terminada la admisión hay que clicar en Finalizar. No es necesario terminar todos los envíos en una sola admisión, puede ocurrir que el cliente haya grabado más envíos de los que aporta en esta visita y dejar el resto para próximas visitas, sabiendo que el código que ha generado tiene una caducidad de 15 días.

Cuando se quiere terminar la admisión, generar la relación de envíos admitidos y cobrar la caja se pulsa sobre "Finalizar". Aparece una pantalla indicando si el cliente desea recibir la solicitud por email, con dos posibilidades:

- Marcar la opción No para la impresión del formulario en la oficina.
- Introducir una dirección de correo electrónico y marcar la opción Sí, de esta forma el formulario lo recibe el cliente en su email y no se imprime en la oficina.

Se genera un formulario agrupado con todos los envíos admitidos que se imprime por la impresora multifunción o se envía por mail. En el formulario aparecerán los datos de todos los envíos, número, peso, valores añadidos, importe y dato nuevo el "Código" que se corresponde con el código que aporta el cliente. Si el cliente, al grabar sus envíos ha incluido un número de referencia a alguno, o a todos ellos, también aparece en el formulario, en la última línea de la celda de dirección.

Admisión de Buofax/Fax: Cuando los envíos a admitir son buofax se clikea en el botón "Buofax" y el resto de la admisión es como la de una admisión múltiple de buofax, solo que con los datos ya grabados y al terminar el último buofax seleccionado, la aplicación regresa a la pantalla de códigos para pulsar en "Finalizar" y que se generan los resguardos de admisión y condicionado. Como final se cobra la caja. Es necesario recordar que esta operativa solo se puede utilizar con clientes de pago en oficina.

N

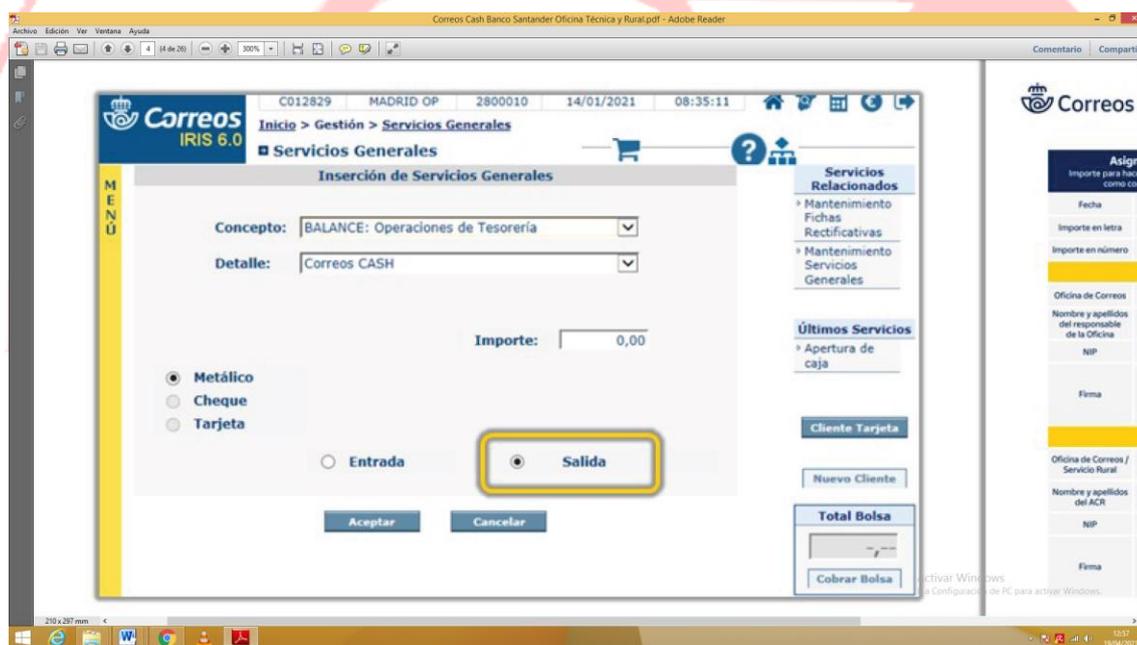
3.33 VENTA DE PRODUCTOS SIN STOCK: Desde este menú, en la Oficina realizamos ventas de productos que no están en nuestros almacenes, generalmente grandes bultos (electrodomésticos, muebles...). Se selecciona el producto y se le cobra al cliente. Será el proveedor el que le lleve el producto al domicilio.

I (3) MENÚ GESTIÓN

2 OTRAS OPCIONES DEL MENÚ GESTIÓN

N

2.10 SERVICIOS GENERALES: seleccionando como Concepto: "*BALANCE: Operaciones de Tesorería*" y Detalle "*Correos CASH*", recogeremos la firma en el formulario "*Asignación de fondo de provisión*". (cuando un cartero rural ha admitido una petición de fondos del Banco de Santander)



I (4) SISTEMA DE GESTIÓN DE TARJETAS DE CLIENTES

C

(...) Podemos acceder a esta funcionalidad desde la pantalla principal de IRIS/Llamadas a Sistemas Externos

I (5) LLAMADAS A SISTEMAS EXTERNOS

E

(...) Cabe señalar que existen aplicaciones que no son propias de IRIS como "*Venta de Entradas*", que están incluidas en el menú de IRIS como si fuera una funcionalidad propia, y que al pulsarla nos lleva a la funcionalidad "*Venta de Entradas*" que está en "*Llamadas a Sistemas Externos*".

1 CORREOS EXPRESS (SOFTWARE ALERETI)

Presentación: (...)

- Envíos Portugal (sólo Paq 24)

A

Grabación (General): Accederemos desde la opción "Grabación de Envíos".

A

Correos Express



Grabación de envíos



Listado de envíos



Logística Inversa



Poblaciones

Se muestra la siguiente ventana, donde grabaremos los datos en los campos obligatorios y seleccionaremos el producto que solicite el cliente. Una vez informado el código postal de destino, se activarán los productos disponibles:

Grabación de envíos (Manual de usuario)

Esta oficina está configurada para recogida por Correos Express. Hora de corte para compromiso día siguiente: 19:00. Todavía no hay recogida generada para hoy. Código de Cliente: 600000001 MADRID OP - 2800010

Destinatario

C. Postal/Localidad *:

Datos del envío

Bultos *:

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

Urgencia

Paq 10
Paq 10:00
 Precio con IVA: 27,38 €

Paq 14
Paq 14:00
 Precio con IVA: 19,35 €

Paq 24
Paq 24h
 Precio con IVA: 15,97 €

Continuar

(...)
 Al informar el nº de teléfono del remitente sus datos quedarán registrados y al realizar un nuevo envío e introducir el teléfono se cumplimentarán los datos del cliente automáticamente.

Admisión de Envíos Correos Express Internacional de Tarifa Plana: Para los envíos con tarifa plana de paquetería internacional se mostrará una ventana que nos pedirá seleccionar el país de destino, el código postal y la localidad.

Grabación de envíos (Manual de usuario)

Esta oficina está configurada para recogida por Correos Express. Hora de corte para compromiso día siguiente: 17:00. Todavía no hay recogida generada para hoy. Código de Cliente: 600000008 MADRID SUC 5 - 2828594

Destinatario

Pais *:

C. Postal *: Localidad *: EL CÓDIGO POSTAL DEBE TENER LONGITUD 4 "NNNN"

Datos del envío

Con embalaje

Embalajes

Sobre

Hasta 3KG

Caja pequeña

Hasta 5KG

Caja mediana

Hasta 10KG

Caja grande

Hasta 15KG

El siguiente paso es seleccionar el tipo de embalaje dentro de los propuestos. Los bultos y el peso del envío no es necesario que se completen. El tiempo de tránsito indica el tiempo estimado para su entrega

Grabación de envíos (Manual de usuario)

Esta oficina está configurada para recogida por Correos Express. Hora de corte para compromiso día siguiente: 17:00. Todavía no hay recogida generada para hoy. Código de Cliente: **60000008 MADRID SUC 5 - 2828594**

Destinatario

Pais *:

C. Postal *: Localidad *: EL CÓDIGO POSTAL DEBE TENER LONGITUD 5 *NNNNN*

Datos del envío Con embalaje

Embalajes

Sobre Caja pequeña Caja mediana Caja grande
 Hasta 3KG Hasta 5KG Hasta 10KG Hasta 15KG

Urgencia

Internacional Express
 Libre Servicio
 Precio con IVA: **55,90 €**

Tiempo de tránsito : Entrega Lunes 14/03/2016

Código promocional

Activar Windows
 Ir a Configuración de PC

Una vez cumplimentado pulsa Continuar. Dependiendo del destino se deberá cumplimentar una serie de datos. Si el destino de envío no se encuentra dentro de la UE, informar el NIF/CIF o Pasaporte del remitente será obligatorio. Es obligatorio indicar si el envío contiene o no una mercancía peligrosa. El Detalle de Contenido del envío únicamente deberá rellenarse en la tabla, para determinados casos.

CONTENIDO DEL ENVÍO

Datos remitente*: NIF/CIF Pasaporte

¿Es documentación?

¿Es transacción comercial? (Venta)

Remitente *: NIF/CIF Pasaporte

Destinatario *: NIF/CIF Pasaporte

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

Mercancía peligrosa *: Sí No

Detalle del contenido

| Descripción | Cantidad | Peso | Valor |
|---|----------------------|--------------------------|----------------------|
| <input type="text"/> <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> gr. | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> gr. | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> gr. | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> gr. | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> gr. | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> gr. | <input type="text"/> |

Documentos requeridos y datos a rellenar en función del envío y país de destino:

| PAÍS DESTINO | TIPO DE ENVÍO | DETALLE DEL CONTENIDO | DECLARACIÓN DE VALOR | FACTURA Y TRES COPIAS |
|--|---------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| Dentro de la Unión Europea | Documentación | NO | NO | NO |
| | Mercancía | SÍ | NO | NO |
| | Venta | SÍ | NO | SÍ |
| Fuera de la Unión Europea* <i>*Obligatorio el NIF o CIF del remitente</i> | Documentación | NO | NO | NO |
| | Mercancía | SÍ | SÍ | NO |
| | Venta | SÍ | NO | SÍ |

A continuación, rellenaremos los datos del envío y pulsaremos "Grabar Envío". En el siguiente paso el sistema nos preguntará si el cliente desea factura, al igual que en los procesos nacionales. Finalmente, se mostrará el recibo o justificante del envío y la etiqueta del mismo, para que se puedan imprimir.

Casos especiales: si el país de destino es Argentina, Chile, Ecuador, Perú o Turquía, el sistema mostrará una ventana diferente para rellenar los datos, en la que se deberá introducir un código particular para cada país, (CUIT/CUIL, RUT, RUC, RUC o VAT). Este código se corresponde con el número de identificación de las personas jurídicas en dichos países, de modo que cuando se trate de alguno de estos países, además de los datos comunes al resto de envíos, se debe introducir el número identificador del destinatario en el país de destino.

Devoluciones (Logística Inversa): Una vez abierta la aplicación hay que acceder a la opción: Logística Inversa, en la que hay que introducir el número de comercial o identificador. El número de identificador lo tiene que proporcionar el cliente, es imprescindible que él sepa este número o identificador, pues es la única forma de poder admitir el envío.

Cuando el cliente proporcione el número, si es correcto, aparecen en pantalla todos los datos del remitente y del destinatario. A partir de este momento el único campo que hay que rellenar es el peso del envío (es lo único que se puede modificar, además del número de bultos). A continuación se pulsa "Grabar envío". Nota: Este tipo de envíos no admiten servicios adicionales. Después se comprueba con el cliente que todos los datos son correctos. De nuevo hay que pulsar "Grabar Envío", aparece en pantalla un mensaje que indica que se ha enviado el resguardo a la impresora y que a continuación se imprimirá la etiqueta (solo se imprime una copia del resguardo que se entrega al cliente, la oficina no tiene que quedarse con ningún resguardo).

II SGIE

II (1) SGIE (DISTRIBUCIÓN)

2 MENÚ "ENTRADA"

2.1 ALTA EN UNIDAD DE REPARTO: (...)

Cabe decir que si el envío no estuviera informado previamente, se podrá seleccionar el tipo de producto en el desplegable. (...)

A

2.2 ASIGNAR A SECCIÓN REPARTO.

Asignar a Sección: (...)

Antes de iniciar la asignación a sección, es importante realizar un correcto embarriado de los envíos, evitando así equivocaciones y facilitará el recorrido por la sección o zona de reparto (...)

A

A

2.11 CONTROL DE PALETS:

Este menú se utiliza para grabar el código de cada palet que entra en nuestra Unidad, para darlo como recibido. Se utiliza por ejemplo para el control de los palets de Amazon.

N

2.12 ALTA ENVÍOS NO REGISTRADOS:

Se utiliza para grabar códigos de remesas de entradas de envíos OB en la Unidad.

3 MENÚ "LIQUIDACIÓN"

N

3.1 LIQUIDACIÓN SECCIÓN REPARTO: (...)

Liquidación Sección: (...)

COLOR MORADO: indican las secciones que han sido pre-liquidadas desde la PDA y que tienen importes asociados (Envío de Dinero o Reembolso) o Valores Declarados (si no los tienen, al liquidarlas, la sección aparecerá en SGIE directamente en color rojo, es decir, liquidada y cerrada, tras la liquidación con la PDA). El Administrador de la unidad... (...)

N

3.8 LIQUIDACIÓN SERVICIOS:

Este apartado se utiliza para liquidar los servicios de recogida realizados por cada sección. En la ventana podemos alternar entre secciones urbanas y rurales, mediante el botón inferior derecho. Una vez elegida la sección, se abrirá su ventana con las recogidas pendientes de liquidación, si las tiene.

| SECCIONES URBANAS | | | | | | | | | |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 0001 | 0002 | 0003 | 0004 | 0005 | 0006 | 0007 | 0008 | 0009 |
| ORDINARIA | 0010 | 0011 | 0012 | 0013 | 0014 | 0015 | 0016 | 0017 | 0018 |
| | 0019 | 0020 | | | | | | | |
| RUTEROS | RUT1 | RUT2 | RUT3 | | | | | | |

Liquidación Servicios

Fecha Turno Salida

SECCIONES URBANAS

RURALES X CIR4 CR01

RURALES Y SANT TORR 0160 0161 0170 0171

N

3.9 REGULARIZACIÓN BUROFAX: Este menú se utiliza para liquidar burofax, que por distintas causas o incidencias hayan quedado sin liquidar.

Regularización burofax

Fecha Liquidación

1 de 1

Código de Envío:

Fecha Causa:

Causa: Fijar

Importe:

| | | | | |
|-----------|----------------------|-------------|-----------|----------|
| F1 01 | F2 02 | F4 04 | F5 05 | F6 06 |
| Entregado | Dirección incorrecta | Desconocido | Fallecido | Rehusado |

N

3.10 CAUSA DEVOLUCIÓN ORDINARIOS: Este menú es el que nos permite grabar las devoluciones de los envíos OB introduciendo su código con el lector (de estos envíos sólo se graba la devolución, en su caso, como resultado de entrega) y señalando la causa con el desplegable.

Causa Devolución Ordinarios

1 DE 1

Código de Envío:

Causa: Fijar

5 MENÚ "INCIDENCIAS"

N

5.8 CONSULTA DE ACTAS: Nos permite ver todas las actas generadas en cualquier Unidad, introduciendo su código.

Consulta de Actas

Unidad Acta: Cód. Unidad Unidad

Unidad Origen: Cód. Unidad Unidad

Nº Acta:

Fecha Acta

Desde: 28/04/2021

Hasta: 28/04/2021

Tipo de Incidencia:

N

5.9 INFORME DE ACTAS: Nos permite consultar las actas filtradas por fecha, días, semanas, meses..., tanto las generadas como las recibidas, según seleccionemos en el desplegable.

Informe de Actas

Unidad 1003096 - CACERES UR 1

Ámbito

Fecha Desde: 27/04/2021

Fecha Hasta: 28/04/2021

Detalles

Agrupación:

N

5.10 ELIMINACIÓN DE ENVÍO EN PDA: Nos permite liquidar envíos en PDA's de rurales, una vez liquidados modificando su situación.

Eliminar envío de sección rural con PDA

Código de Envío:

Asignado a:

Sección:

N

5.11 NOTIFICACIONES FALTANTES: Desde esta opción podemos ver las notificaciones faltantes de remesas recibidas.

6 MENÚ "CONTROL/CONSULTAS"

N

6.19 CUADRO DE MANDO DE NOTIFICACIONES: Nos indica cuáles nos faltan por trabajar, porque no están en las remesas recibidas en la Unidad. Tiene distintas columnas que nos indican la situación de la notificación referenciada en la columna de la izquierda:

Cuadro Mando Notificaciones

Estado Informe: Calculado 100%

Fecha Inicio Calculo: 28/04/2021 12:35:15 Fecha Fin Calculo: 28/04/2021 12:35:19

| Clientes | En tránsito a unidad | | En Unidad de Reparto | | | | % Pendiente Sobre Admisión | Penaliza Reparto | Notifi Rein |
|----------------|----------------------|-----------------|----------------------|--------------|-------|--------|----------------------------|------------------|-------------|
| | Admisión Prevista | Admisión Física | Pendiente 1º | Pendiente 2º | | Límite | | | |
| | | | Intento | Mañana | Tarde | | | | |
| Total | 125 | 1 | 28 | 30 | 0 | 5 | 0 | 20.75% | 126 |
| 28010852 | 67 | 0 | 25 | 29 | 0 | 0 | 0 | 27.17% | 33 |
| 28017198 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 16 |
| 80147016 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 4 |
| 28021146 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 80122004 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 80284787 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 28005051 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 100% | 29 |
| 60002084 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 28 |
| 60002343 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 28005034 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% | 4 |
| 06000082 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 08002529 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25% | 1 |
| 80914666 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 81003155 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 |
| 10001514 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 2 |
| Resto Clientes | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 36.36% | 9 |

N

6.20 CONSULTA DE USUARIOS/UNIDADES: Nos indica la situación de cualquier empleado de Correos respecto a su adscripción a una Unidad determinada. Introduciendo su número de usuario CXXXXXX, el Administrador puede consultar a qué Unidad pertenece.

Consulta de Usuarios/Unidades

Código

Usuario:

E

7 MENÚ "ACTAS DE INCIDENCIAS"

Los submenús de los que se componen son compartidos en otros menús anteriores (ya los hemos visto).

8 MENÚ "CONFIGURACIÓN"

8.13 REMITENTES HABITUALES: Podremos acceder a esta funcionalidad con el perfil de Usuario, lo que nos permitirá ver todos los remitentes habituales registrados en la Unidad, pudiendo agregar nuevos, modificarlos o eliminarlos. Para ello, el Sistema muestra una pantalla con un listado paginado de remitentes habituales.

11 MENÚ "CME"

11.1 CME: (igual que Menú CME de SGIE Oficinas)

II (2) SGIE (USE)

1 MENÚ "CONFIGURACIÓN"

Valijas: (...)

Valijas

Número:

Código Postal:

Cliente:

Menú

2 MENÚ "VALIJAS"

Entregas: (...)

Entregas

Fecha: 28/04/2021

Turno:

Cliente:

RUTA:

| Número | Cliente | Población | Dirección | Recibida | RUTA |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <input type="button" value="Menú"/> | <input type="button" value="Pre Albarán"/> | <input type="button" value="Albarán"/> | <input type="button" value="Alta Sobrante"/> | <input type="button" value="Guardar"/> | <input type="button" value="Confirmar"/> |

Entregas TALOS: Tiene la misma funcionalidad que Entrega de Valijas en SGIE, pero en este caso elegimos y actuamos sobre una PDA determinada.

Recogidas TALOS: Tiene la misma funcionalidad que Recogida de Valijas en SGIE, pero en este caso elegimos y actuamos sobre una PDA determinada.

Informe de Valijas TALOS: Aquí podemos ver las valijas llevadas/recogidas a un determinado cliente por una determinada PDA.

Informe de Valijas TALOS

Número:

Código Postal:

Ciclo:

Dirección:

Cód. Unidad Unidad

Cliente:

Administración Valijas TALOS: Desde aquí podemos seleccionar un determinado cliente, modificar datos, dar de alta valijas...

Administración Valijas TALOS

Número:

Código Postal:

Cliente:

Alta Valija

Número Valija:

Unidad:

Letra:

Cliente:

Código Postal:

Población:

Dirección:

Posicion Coordenada X:

Posicion Coordenada Y:

Franja Horaria (Inicial):

Franja Horaria (Final):

Detallable:

Días de la semana: Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado

Ciclo: Entregas Recogidas

Turno Sección: v

Tipo:

Activo:

A

Administración Valijas SGIE: Desde aquí podemos seleccionar un determinado cliente, modificar datos, dar de alta valijas...

Valijas (Administracion Valijas SGIE)

Número:

Código Postal:

Cliente:

4 MENÚ "CITYPAQ"

A

Consulta Usuarios Citypaq: Consulta de Usuario por su nombre y apellidos, código de entrega (código de 8 letras) o teléfono.

Consulta de usuarios de CityPaq

Nombre Apellido 1 Apellido 2
 Código de entrega directa
 Teléfono

Limpiar

Aceptar

Menú

5 MENÚ "RECOGIDAS"

A

Consulta Servicio / Consulta SR: Aquí podemos consultar los servicios de recogida utilizando los campos que se observan. Abajo aparecerán los resultados de búsqueda.

CONSULTA SR

Contrato de Cliente Cliente Detallable Nombre de Cliente
 Dirección Localidad CP Estado Todas
 Código de envío Unidad de Recogida Fecha Recogida desde Fecha Recogida hasta
 Código de Solicitud Tipo Hora Recogida Turno Recogida Código OR Visitado Todos
 Zona Provincia Anexo Código de incidencia Todas

Limpiar Buscar

Resultados de la búsqueda

| Código de | Contrato de | Cliente de | Nombre de | Localidad | CP | Dirección | Fecha | Horario | Unidad de | Denominación | Estado | Observ de Liq |
|---|-------------|------------|-----------|-----------|----|-----------|-------|---------|-----------|--------------|--------|---------------|
| Registros encontrados 0 Páginas 1 de 1 1 | | | | | | | | | | | | |

A

Consulta OR: Aquí podemos consultar también los servicios de recogida, seleccionando Zona y Provincia.

CONSULTA OR

Contrato cliente Cliente detallable Nombre de Cliente

Dirección de recogida Localidad Código Postal Estado

Zona Provincia Unidad de Recogida

Código OR Tipo Fecha de inicio de servicio Fecha de fin de servicio Anexo

Planificación
 Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado

Limpiar Buscar

Resultados de la búsqueda

| Código de Orden | Contrato de Cliente | Anexo | Cliente Detallable | Nombre de Cliente | CP | Provincia | Localidad | Dirección | Tipo | Horario | Inicio de Servicio | Fin de Servicio | Unidad de Recogida |
|--|---------------------|-------|--------------------|-------------------|----|-----------|-----------|-----------|------|---------|--------------------|-----------------|--------------------|
| Registros encontrados 0 Páginas 1 de 1 1 | | | | | | | | | | | | | |

III PDA

III (1) – PDA URO/USE

7 REPARTO

(...)

Envíos pasados a Lista (URO): (...) elegiremos la opción "~~Forzar pase a Lista~~" "~~Cambiar Unidad de Lista~~" (...)

8 LIQUIDACIÓN TOTAL DEL REPARTO

Confirmación Liquidación en SGIE: Una vez se ha finalizado en la PDA la liquidación es preciso, a su vez, confirmarla en SGIE para que se incorpore al cierre global de la unidad. Las secciones cuya liquidación está pendiente de confirmar en SGIE aparecen en color morado. El responsable de SGIE, hechas las comprobaciones de envíos y liquidados los importes, debe pulsar sobre la sección en color morado, que indica que ha sido liquidada en PDA y que está pendiente de confirmar en SGIE. En caso de disconformidad con la liquidación, el responsable pulsará "~~Modificar Sección~~" y realizar las correcciones necesarias. Pulsará "~~Sección Siguiente~~" si se está conforme con la liquidación.

Una vez obtenido el resumen en la PDA, y antes de liquidar en ella, cotejaremos los envíos y los importes con el responsable de SGIE. , quien dará el visto bueno si todo es correcto, tras recibir los envíos y los importes. Tras ello aceptaremos la liquidación en la PDA y nuestra sección pasará en SGIE de verde a rojo (siempre que no llevase importes asociados). En caso de que llevase importes asociados, pasará a morado y será el responsable de SGIE quien la liquide definitivamente pulsando sobre ella en SGIE para aceptar su liquidación y para que pase a color rojo.

11 HERA

(ADMISIÓN DE ENVÍOS PRERREGISTRADOS Y OTROS SERVICIOS DURANTE EL REPARTO)

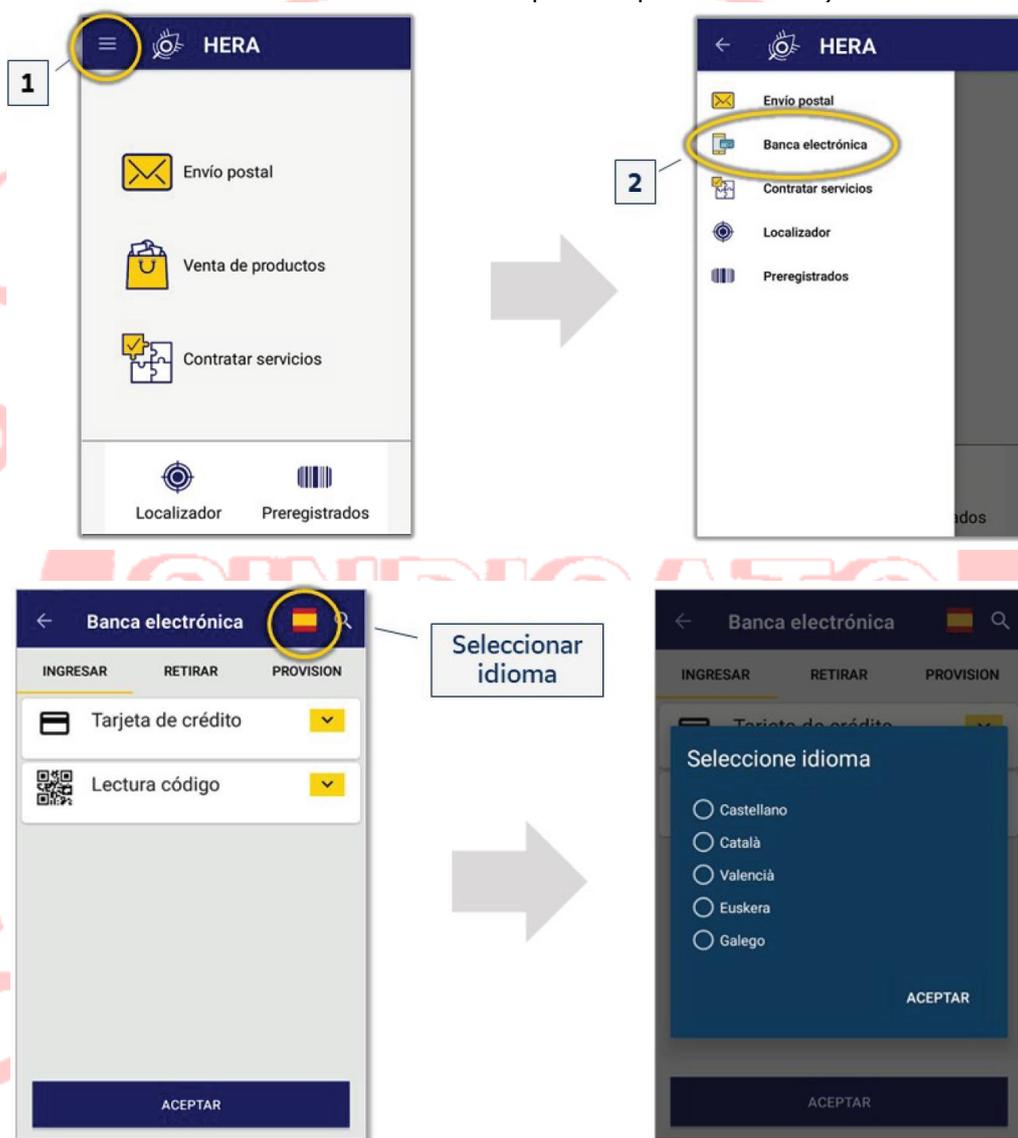
Prerregistrados (Admisión): (...)

- **Campo del código del envío:** (...) (al introducir el código del envío prerregistrado, aparecerán todos los datos del envío en pantalla de forma automática).

Si está todo correcto (...). En caso de que el destinatario no quiera/no pueda aportar su dirección de email, consignaremos el correo electrónico de la propia Unidad de Reparto. (...).

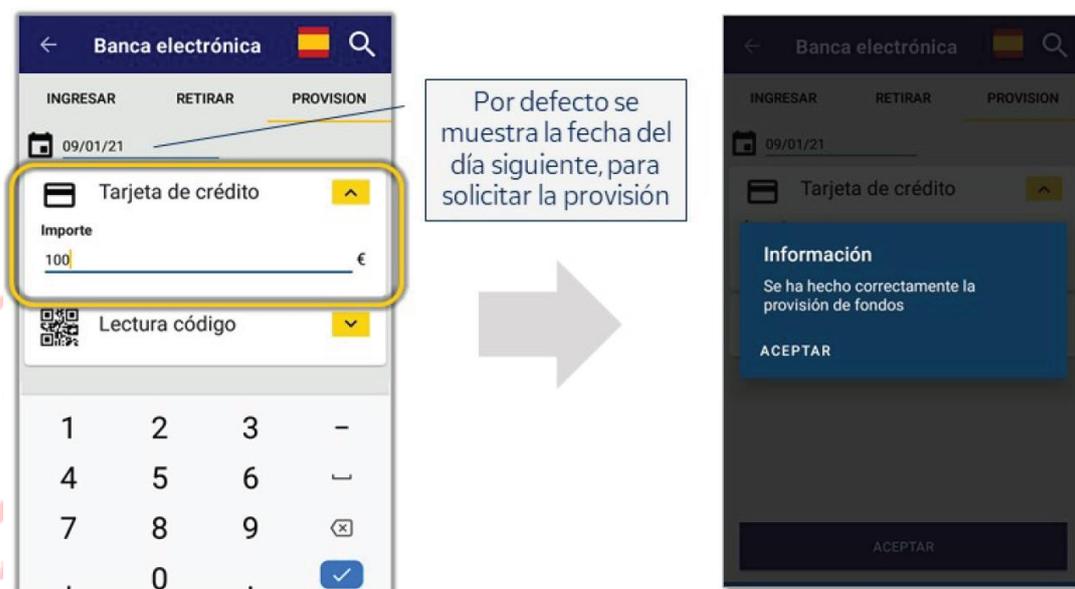
Banca Electrónica (retirar dinero): La banca electrónica es un servicio implementado para las PDA's de carteros rurales y que permite realizar operaciones de efectivo de clientes del Banco de Santander.

Primero vamos a ver cómo se realiza la operación de retirada de dinero. Para ello accederemos desde el menú de la esquina superior izquierda a "Banca Electrónica" (una vez dentro podemos seleccionar el idioma utilizando el icono de la bandera situado en la parte superior derecha):



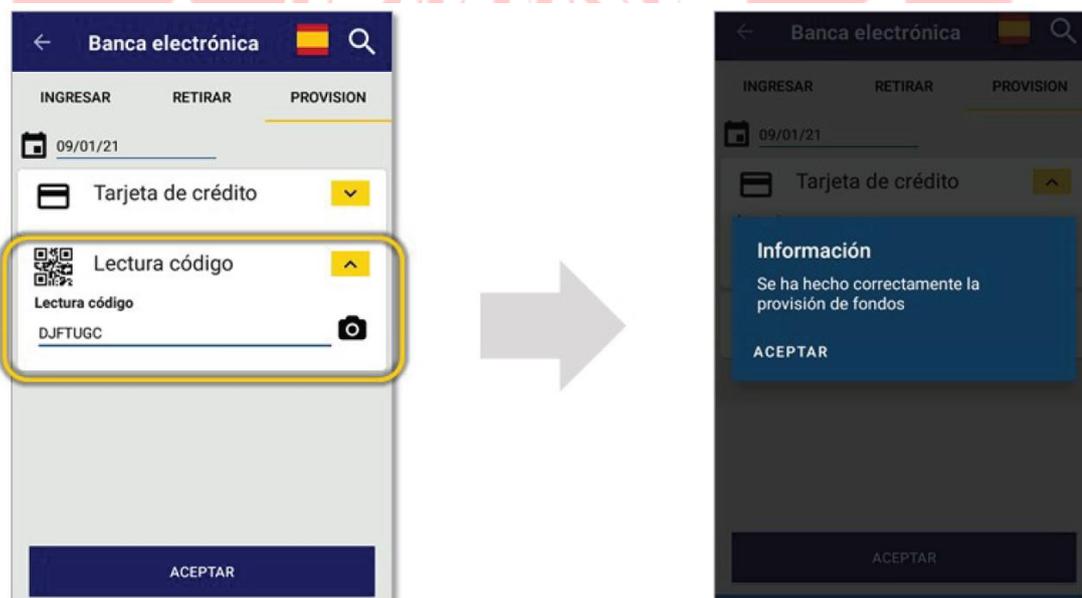
Solicitud de retirada de dinero en los servicios rurales y su gestión hasta la entrega: Cuando el cliente solicita un reintegro en una Oficina Rural, el cartero le informa que la retirada deberá ser a partir del siguiente día hábil a la petición y acuerda con él la fecha que le convenga, siempre en función de los enlaces. El cartero realiza en la PDA una solicitud de provisión de fondos, por el mismo importe que el cliente desea retirar, y la Oficina Técnica de la que dependa recibe un email con la petición. El producto de Correos que soporta este servicio es el Giro Inmediato y que en este caso está exento de aplicar medidas especiales de PBC.

- **CLIENTES NO DIGITALES:** Utilizaremos la opción de "Tarjeta de Crédito" e introduciremos el importe:



Al realizar la petición de provisión de fondos el dato del importe a retirar llega a la Oficina Técnica, así como todos aquellos que sean necesarios para su identificación, que lo prepara en un sobre de giro a domicilio y se lo entrega previamente al responsable de la unidad concentradora y desde aquí se da al rural si es integrado, o a través del enlace si es diferido, en la fecha convenida con el cliente para la retirada. El cartero deberá disponer de formularios preimpresos de giro, del servicio Correos Cash, que deberán ser cumplimentados manualmente en el momento del pago, por duplicado.

- **CLIENTES DIGITALES:** Para clientes provistos de código QR, utilizaremos la opción "Lectura de Código" e introduciremos el ilocalizador a mano o con el lector QTR/BIDI:



Al realizar la petición de provisión de fondos los datos del giro llegan a la Oficina Técnica que prepara el importe, junto con un formulario cumplimentado del giro, por duplicado, en un sobre, en el que se indicará: Correos Cash Santander, el codired del rural y la fecha para la que se solicita la provisión de fondos. Este sobre se le entrega previamente al responsable de la unidad concentradora y desde aquí se da al rural si es integrado, o a través del enlace si es diferido, en la fecha convenida con el cliente para la retirada. Del formulario una copia se le entrega al cliente firmado por el servicio rural con su NIP y el otro ha de firmarlo el cliente y el rural lo devolverá a la Oficina Técnica para que ésta lo envíe a digitalizar.

En ambos casos la Oficina Técnica, en el momento de la entrega al cartero registra una Salida por el importe de la provisión de fondos en IRIS, dentro del menú de Gestión > Servicios Generales,

seleccionando como Concepto: "BALANCE: Operaciones de Tesorería" y Detalle "Correos CASH", y recoge la firma del mismo, en el formulario "Asignación de fondo de provisión".

Pago del dinero solicitado (CLIENTE NO DIGITAL): El día convenido para la retirada de efectivo el cliente muestra su DOI (DNI, Pasaporte o NIE) y su tarjeta bancaria (débito o crédito) al empleado de Correos, que verifica que el titular de la tarjeta coincide con la persona que está solicitando el servicio y con el DOI aportado. No se admite la figura de autorizado por representación, siempre tiene ser el titular de la cuenta quien solicita la operación. El empleado de la oficina rural informa en la PDA:

- Tipo de DOI.
- Número de DOI.
- Número de tarjeta.
- Mes y año de caducidad de la tarjeta.
- Importe a retirar.

Una vez finalizada la operación en la PDA y cumplimentado y firmado el formulario preimpreso por el cliente, el empleado le entrega el importe solicitado. El empleado SSRR deberá firmar las dos copias del resguardado de la operación, indicando además el NIP o DNI. El SSRR debe entregar a la Oficina Técnica el formulario preimpreso firmado por el cliente. La oficina Técnica reimprime el formulario a través de mantenimiento de giros para enviar a CEDICO el original preimpreso firmado por el cliente, junto al formulario impreso con el código de barras.



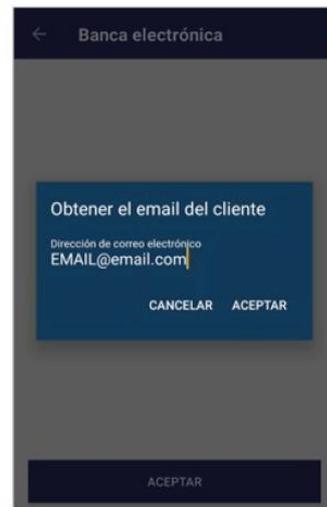
1 Accede a la pestaña **RETIRAR**

2 Despliega la opción **Tarjeta de crédito**

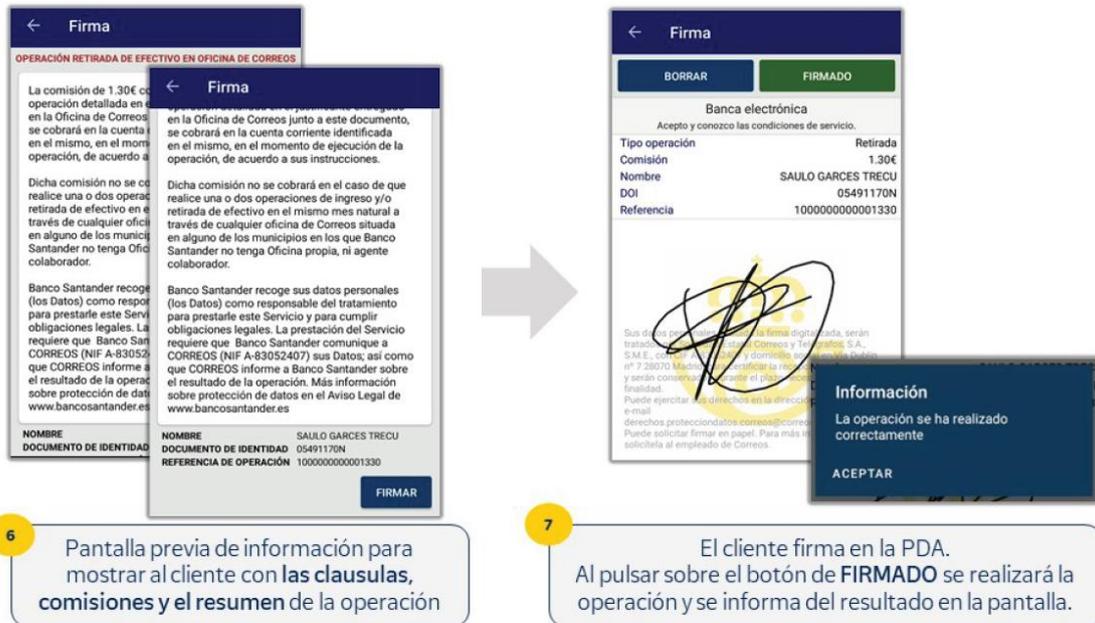
3 Cumplimenta los datos del cliente y pulsa **ACEPTAR**



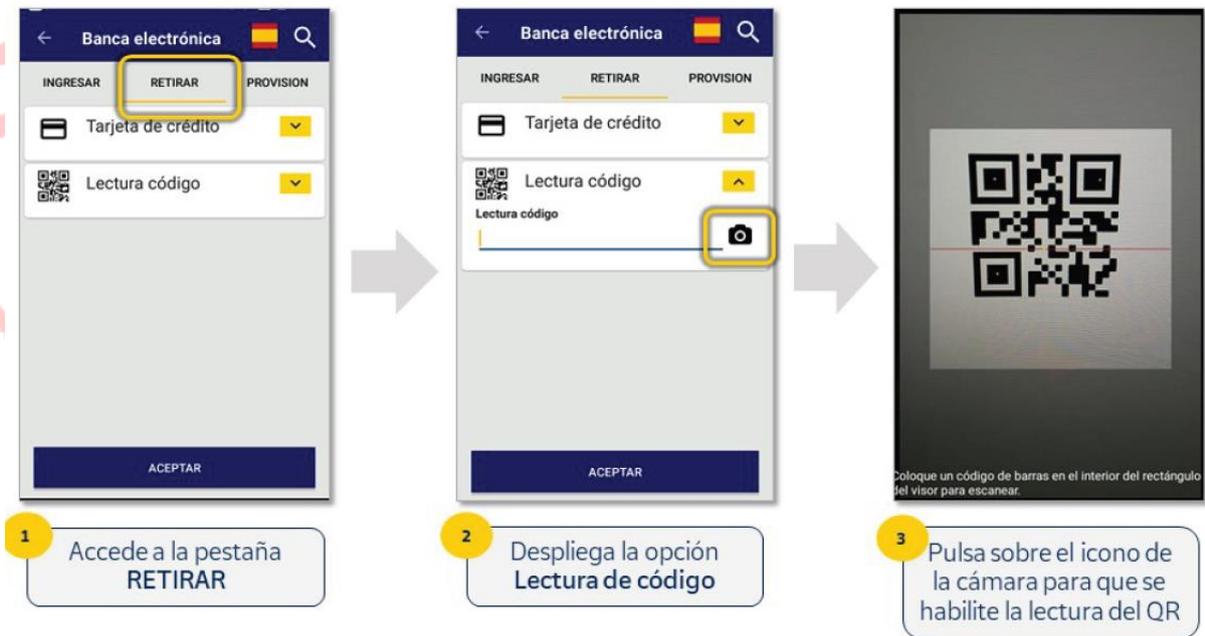
4 Si la operación conlleva una **comisión** desde el Banco Santander, se informa al usuario para que lo traslade al cliente y así decida continuar o no con la operación.



5 Tras aceptar, si se acepta la comisión, se solicita el **email del cliente**.



Pago del dinero solicitado (CLIENTE DIGITAL): El empleado de la oficina captura el código con la PDA y recupera todos los datos de la operación, incluido el importe; a continuación solicita al cliente su DOI (Documento Oficial de Identidad) y verifica que los datos mostrados coinciden con la persona que está solicitando el servicio. El empleado SSRR deberá firmar las dos copias del resguardado de la operación, indicando además el NIP o DNI, de estas copias una se la entrega al cliente y la otra, con la firma del cliente ha de recogerla el rural para enviarla a la Oficina Técnica para que ésta la envíe a digitalizar. Una vez finalizada la operación en la PDA, el empleado le entrega el importe solicitado al cliente con la copia del formulario.





Conciliar en SEDI (Director de Oficina , Servicio Rural): Se concilia en la oficina en SEDI y sube al Balance el día de su conciliación. La Oficina Técnica dispone de un módulo de consulta de operaciones de Oficinas Auxiliares de Correos Cash Banco Santander, donde puede realizar un seguimiento de las operaciones realizadas. Las operaciones no se considerarán realizadas a efectos contables hasta que el director de la Oficina Técnica no las marque como liquidadas por el Rural. La oficina Rural también dispone en la PDA de una opción para consultar las operaciones realizadas, debe seleccionar el día de búsqueda.

NOTA: Si no se realiza la retirada de efectivo por el cliente, en la fecha convenida, el cartero devuelve la provisión de fondos; en el momento de la entrega la Oficina Técnica registra una Entrada por el importe de la provisión de fondos en IRIS, dentro del menú de *Gestión > Servicios Generales*, seleccionando como Concepto: "BALANCE: Operaciones de Tesorería" y Detalle "Correos CASH", el intercambio de efectivo se recoge en el formulario "Asignación de fondo de provisión".

Filtro de tipo de movimiento: ingresos, retiradas o ambos

Filtro para mostrar las operaciones de todas las oficinas rurales o de una en concreto

Check para dar estas operaciones por controladas y que desaparezcan del listado

| Seleccionar | Oficina Rural | Fecha Bajas | Tipo Movimiento | Orden Emite | Debitario | Importe Ingreso | Importe Retiro |
|--------------------------|---------------|-------------|-----------------|-------------|---------------|-----------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | 91806 | | RE | ED00140956 | Ativo Javiera | 0 | 53 |

Check para que aparezcan en el listado operaciones que ya se dieron por controladas



Recepción de efectivo en el domicilio (Personal de Reparto): La Oficina Técnica clasifica el giro y entrega a Distribución. En el momento que se asigna a la sección para reparto, el cliente recibe en su móvil un SMS con el siguiente texto: *Correos le informa que en unas horas su solicitud al Banco de Santander llegará a su domicilio. Gracias por su confianza.* El cartero entrega el giro en el domicilio y recoge la firma en el impreso. Si la entrega no se puede realizar el giro vuelve a la oficina con una de estas situaciones:

- *Avisado. Permanece en lista 18 días a disposición del destinatario.*
- *Desconocido.*
- *Rehusado.*

A todos los efectos, se trata de un giro a domicilio. El tratamiento será similar para la puesta al pago y liquidación, solo varía en el tiempo de permanencia en Lista en caso de aviso, que es de 18 días contados a partir de la fecha de admisión. Cuando no se puede entregar el giro en el domicilio, por ausencia del cliente, no hay que dejar impreso de aviso M4 en el buzón, la comunicación de avisado en oficina se

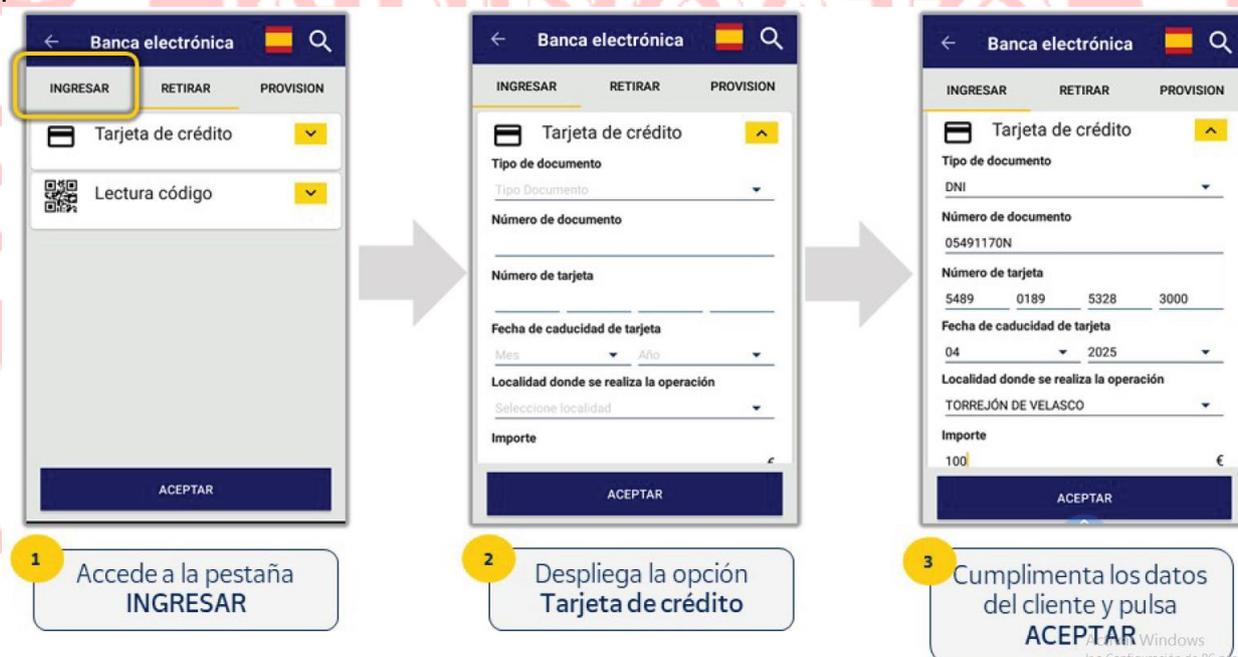
realiza por correo electrónico o SMS al cliente con el siguiente texto: *Desde mañana puede retirar el importe solicitado en cualquier Oficina de CORREOS durante 18 días desde la solicitud de operación con su Entidad.*

Banca Electrónica (Ingresar Dinero): El producto de Correos que soporta este servicio es el Giro OIC (Orden de Ingreso en Cuenta) y que en este caso aplica medidas PBC, con fotografía del DOI.

Solicitud de Ingreso (CLIENTE NO DIGITAL): Opera con una Tarjeta Bancaria. El Giro OIC se genera en el momento del ingreso, tras la consulta y aprobación por la entidad bancaria al introducir los datos del cliente en la PDA y la aceptación por el cliente con su firma de las condiciones del servicio. El cliente cumplimenta el formulario preimpreso de envío de dinero por duplicado, un ejemplar para el cliente y otro para la oficina. El empleado de la oficina solicita al cliente el importe a ingresar que figura en el sistema y le entrega un ejemplar del formulario preimpreso. El empleado SSRR deberá firmar las dos copias del resguardado de la operación, indicando además el NIP o DNI. 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 Rural informa en la PDA:

- Número de DOI.
 - Número de tarjeta.
 - Mes y año de caducidad de la tarjeta.
 - Importe a ingresar

El cliente no digital acepta las condiciones del servicio del Banco Santander con su firma en la PDA. El empleado SSRR deberá firmar las dos copias del resguardado de la operación, indicando además el NIP o DNI.





4 Si la operación conlleva una **comisión** desde el Banco Santander, se muestra en la pantalla para informar al cliente y así decida continuar o no con la operación.



5 Se muestra la información del cliente en dos apartados:

- **Datos SEDI:** información del Banco Santander.
- **Datos PBC:** información que está en el sistema de PBC.

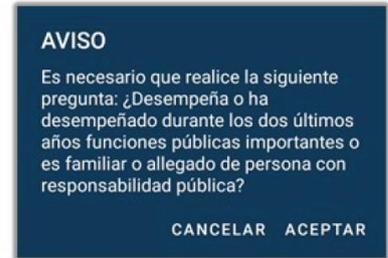
Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows



6 En el apartado de PBC hay que completar la información solicitada.

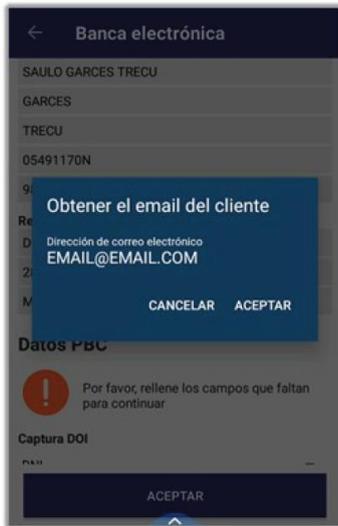


7 En ocasiones, PBC impide la operación y se informa al usuario



8 En otras ocasiones, PBC requerirá que se haga la siguiente pregunta antes de completar la operación

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows



9 Una vez completada la parte de PBC, se solicita un email donde enviar la documentación.

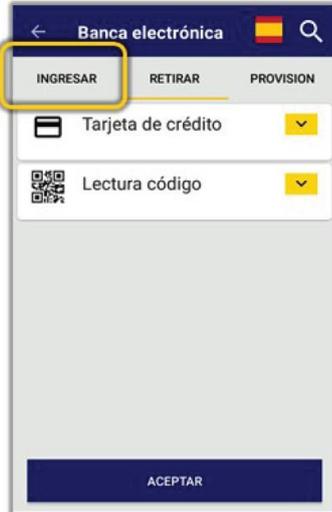


10 Pantalla previa de información para mostrar al cliente con las cláusulas, comisiones y el resumen de la operación



11 El cliente firma en la PDA. Al pulsar sobre el botón de FIRMADO se realizará la operación y se informa del resultado en la pantalla.

Solicitud de Ingreso (CLIENTE DIGITAL): Solicita el ingreso a través de la APP del Banco y obtiene un código QR que lleva asociado un Giro OIC. El empleado de la oficina captura el código QR con la PDA y recupera todos los datos del cliente, incluido el importe. El empleado de la oficina solicita al cliente el importe a ingresar que se ha informado previamente según el código QR, y le entrega un ejemplar del formulario preimpreso. El cliente facilita su DOI (DNI, Pasaporte o NIE) y el empleado de la oficina verifica que los datos que se muestran en la PDA coinciden con la persona que está solicitando el servicio y con el DOI aportado.



1 Accede a la pestaña INGRESAR



2 Despliega la opción Lectura código



3 Pulsa sobre el icono de la cámara para que se habilite la lectura del QR



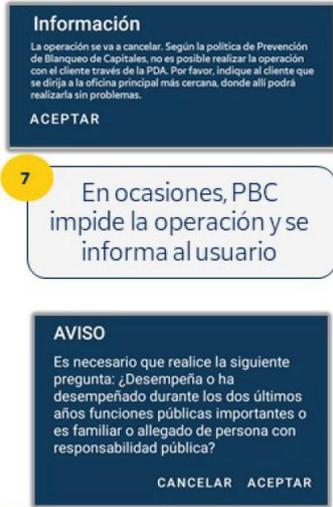
4 Se cumplimenta de forma automática el localizador y el importe.

5 Se muestra la información del cliente en dos apartados:

- **Datos SEDI:** información del Banco Santander.
- **Datos PBC:** información que está en el sistema de PBC.



6 En el apartado de PBC hay que completar la información solicitada.



7 En ocasiones, PBC impide la operación y se informa al usuario

8 En otras ocasiones, PBC requerirá que se haga la siguiente pregunta antes de completar la operación



9 Tras aceptar, se solicita el email del cliente y para finalizar se muestra una pantalla de confirmación.

Fotografiar el DOI y aceptar condiciones de servicio en PDA: Solo cuando PBC indique que es necesario, el empleado de la oficina fotografía el DOI del cliente con la PDA en el apartado Datos PBC, anverso y reverso del documento.

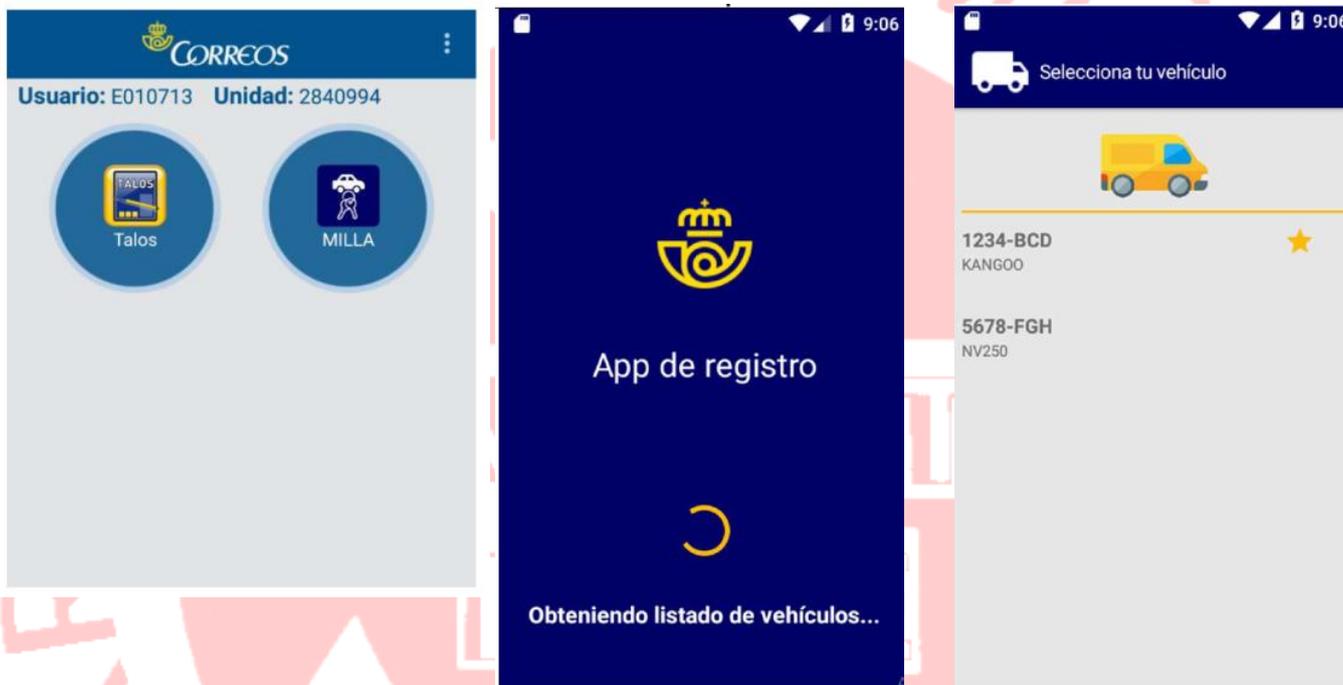
Entregar importe y formulario a la Oficina técnica (Servicio Rural): El cartero entrega el dinero y el formulario cumplimentado al responsable de distribución, para hacerlo llegar a Oficina Técnica de la que depende. El empleado SSRR deberá firmar las dos copias del resguardado de la operación, indicando además el NIP o DNI.

Grabar en la Oficina técnica la recepción (Director de Oficina): La Oficina Técnica confirma la recepción mediante un check en SEDI, se genera el Giro OIC que se incluye en el Balance de la oficina de ese mismo día, y se imprime el formulario de envío de dinero, que se adjunta al formulario preimpreso para su archivo en CEDICO.

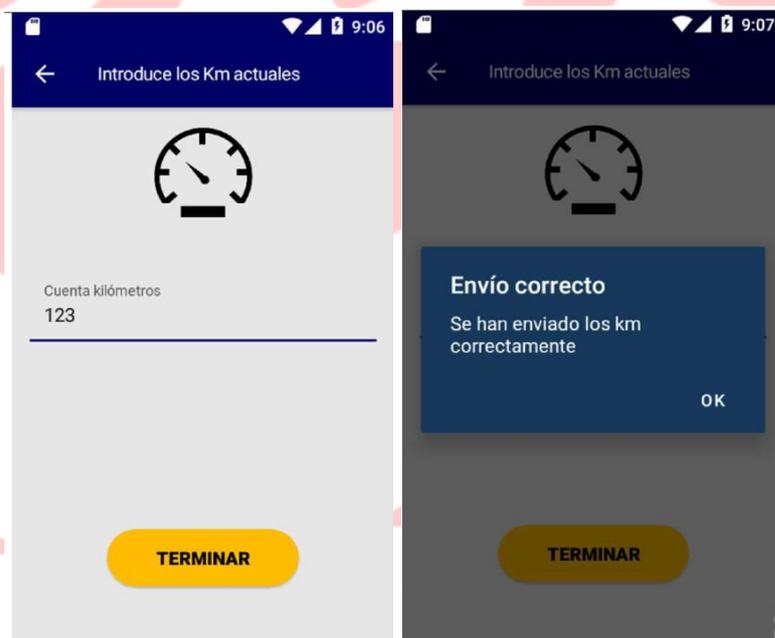
12 MILLA (IDENTIDAD DE CONDUCTORES Y CONTROL DE KILOMETRAJE)

La aplicación MILLA sirve para documentar a través de la PDA la identidad del conductor y el kilometraje realizado en cada vehículo.

Acceso básico: En el portal de aplicaciones de la PDA aparece el icono MILLA. Pulsando sobre él se abre la aplicación. Lo primero que se muestra es la relación de vehículos asignados en FLOTA para la unidad del usuario. El último vehículo utilizado por el usuario está marcado con el icono de una estrella.



Una vez seleccionado el vehículo que se va a emplear, se solicita registrar el kilometraje de inicio. Por defecto, aparece el kilometraje registrado para el último trayecto realizado, si fuese necesario se debe actualizar, y a continuación se pulsa "Terminar". A la vuelta del reparto, se repite la misma operación, informándose en este caso el kilometraje de fin de trayecto. Al registrar el kilometraje de inicio, el vehículo queda bloqueado para que otros usuarios no puedan seleccionarlo. El vehículo se desbloqueará cuando se registre el kilometraje final (o en su defecto al día siguiente). Por lo tanto es importante que siempre se haga un registro de inicio y otro de fin.



Gestión de Vehículos de Flota: MILLA implementa el control y gestión de los vehículos de la Unidad, que será llevado a cabo por el responsable de la Unidad a través de SIGUA con la aplicación web <http://flota.correos.es/flota> (Ver SIGUA en esta misma U.D.).

III (3) PDA OFICINAS

Admisión de Envíos: (...)

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. Para leer el código de barras se pulsa en el botón lateral izquierdo de la PDA.

Entrega de Documentación Electoral (DE) (...)

Esta opción también permite la entrega de la documentación de denegación (DN)

Gestor de Turnos: Las PDA de Oficinas disponen de una función del Gestor de Turnos que permite capturar un número del tique, para atender a los clientes se encuentran esperando en el vestíbulo de la Oficina. Para ello pulsamos en el icono de acceso situado arriba a la derecha,

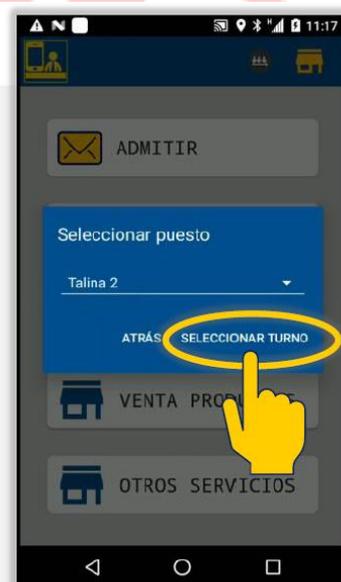


2. Pulsa sobre la flecha del desplegable para seleccionar el puesto.



3. Selecciona uno de los puestos:

- Talina 1,
- Talina 2,
- Talina 3,...



4. Pulsa sobre **SELECCIONAR TURNO.**

5. Selecciona un turno para comenzar a atender.

Pulsa **ACTUALIZAR LISTADO** para refrescar la aplicación en caso que se hayan solicitado más tiques desde el último acceso.

6. Pulsa ATENDER TURNO para capturar el tique.

El estado del tique cambia de **"En espera"** a **"En curso"**.

7. Pulsa CERRAR para salir del Gestor de Turnos y acceder al **menú de servicios**.

Pulsa **FINALIZAR TURNO** en caso de no ser necesario, por ejemplo una consulta del cliente.

8. Selecciona el servicio que solicita el cliente y, tras finalizar, regresa el gestor de turnos pulsando de nuevo sobre el icono.

9. Pulsa ATENDER TURNO para finalizar.

El estado del tique cambia de **"En curso"** a **"Finalizado"**.

10. Pulsa CERRAR para acceder de nuevo a la pantalla **"Turnos pendientes"**.

IV SICER

3 ADMISIÓN DE REMESAS

(...)

Presentación, comprobaciones, aceptación y registro de los envíos: (...)

Cuando una remesa presentada por un cliente SICER, no está cargada en la aplicación, se le comunica al cliente y a los Servicios Comerciales la necesidad de cargar el fichero SICER para poder admitir las notificaciones.

A

VI OTRAS HERRAMIENTAS Y APLICACIONES

5 QUENDA (DIRECCIONADOR DE CLIENTES)

5.1 CONCEPTO Y ACCESO.

(...)

Acceso de Administradores: Los usuarios administradores tendrán acceso a la totalidad de los Menús de la herramienta donde podrán configurar cada una de las oficinas, puestos y usuarios a medida de las necesidades o requerimientos de cada uno. Pueden existir perfiles de administrador parciales para las oficinas donde podrán controlar permisos de usuarios, puestos, prioridades, etc. pero no podrán controlar temas de creación de informes, por ejemplo, o creación o modificación de perfiles de usuario y asignación de perfiles a usuarios concretos. Existirá un perfil de administrador general que tendrá acceso total a la herramienta para definir y asociar perfiles, modificar o eliminar usuarios, por ejemplo.

Menús: En la pantalla de Inicio tenemos dos los siguientes menús (Son todos para utilización del Administrador, excepto el de Atención al Público que es el del empleado de Atención al Cliente) :

- *Menú Atención al Público*
- *Menú Oficinas.*
- *Menú Usuarios.*
- *Menú Servicios.*
- *Menú Puestos.*
- *Menú Equipos.*
- *Menú Mensajes.*
- *Menú Generar Tickets.*
- *Menú Plantillas Tickets.*
- *Menú Imágenes Tickets.*
- *Menú Monitorización.*
- *Menú Informes.*
- *Menú Cita Previa.*

5.4 MENÚ "OFICINAS". En la sección gestión de oficinas se realizará el mantenimiento de oficinas, donde podemos buscarlas aplicando filtros (Estado, Cita Previa, Turno Priorizado, Resultados por Página). Incluye botones para crear una oficina, editarla o borrarla. Ningún usuario que no sea administrador general puede ver en Quenda las oficinas Desactivadas (oficinas que han tenido actividad pero que actualmente no están en uso, u oficinas próximas a dar de alta pero que aún no han comenzado la actividad). El administrador General en su perfil podrá decidir visualizar o no estas oficinas desactivadas simplemente habilitando el check del menú oficinas. Si este check está habilitado visualizará las oficinas desactivadas en todos los menús de la herramienta y si están desactivadas verá Quenda como lo puede visualizar cualquier otro perfil del sistema. En este menú el Administrador podrá activar/desactivar oficinas, crear/editar horarios de oficina y festivos, modificar su estado, activar/desactivar cita previa y editar su horario, activar/desactivar turno priorizado.

5.5 MENÚ "USUARIOS":

Submenú Usuarios: Muestra el listado de usuarios registrados, pudiendo editarse, eliminarlos o crear nuevos usuarios (si el perfil tiene los permisos), buscarlos mediante filtros (oficina, perfil, estado, usuario, nombre), seleccionarlos.

Submenú Perfiles: Muestra un listado con los Perfiles creados y las opciones (si se tienen los permisos) de realizar un nuevo perfil, editar un perfil existente o eliminar uno de la lista, modificar la prioridad, el nombre del perfil, el código de perfil externo (LDAP), el tipo de grupo.

5.6 MENÚ "SERVICIOS": En el menú de servicios se podrán realizar todas las configuraciones relativas a los servicios en función del perfil de acceso: crear, editar y eliminar servicios.

Submenú Servicios: Muestra el listado de servicios y su información. Podemos buscar mediante filtros. Aquí podemos crear y editar los servicios.

Submenú Ubicaciones: Muestra el listado de ubicaciones para cada oficina. Si tenemos los permisos necesarios, podremos editarlas, eliminarlas o crear nuevas ubicaciones.

Submenú Prioridades: Si tenemos los permisos necesarios, desde aquí podemos definir prioridades de un servicio.

5.7 MENÚ "PUESTOS": Con los permisos necesarios, desde aquí podemos editar, eliminar o crear puestos.

5.8 MENÚ "EQUIPOS": Muestra los diferentes tipos de equipamiento de las oficinas: dispensadores y pantallas.

Submenú Dispensadores: muestra el listado de dispensadores activos. Con los permisos necesarios podremos editarlos, eliminarlos o crearlos.

Submenú Pantallas: muestra el listado de pantallas. Con los permisos necesarios podremos eliminarlas, crearlas o editarlas.

5.9 MENÚ "MENSAJES PANTALLAS": Muestra el listado de pantallas disponibles y podremos buscar la pantalla donde escribir el mensaje. La transmisión es online, es decir que en el momento que escribimos y pulsamos "establecer" se comienza a visualizar en la pantalla.

5.10 MENÚ "PLANTILLAS TICKETS": Permitirá configurar diferentes plantillas de tickets para cada una de las oficinas o idiomas correspondientes.

5.11 MENÚ "IMÁGENES TICKETS": Con los permisos necesarios, permitirá implementar imágenes en nuestras plantillas. Podemos crearlas, eliminarlas y editarlas.

5.12 MENÚ "MONITORIZACIÓN": Donde encontramos tres submenús:

Configuración: Permite configurar diferentes opciones de la aplicación.

Alertas: Permite visualizar las alertas generadas por los dispensadores.

Gestión de Citas.

5.13 MENÚ "INFORMES": Permite acceder a informes según los criterios de búsqueda.

Submenú Informes: En este menú se pueden visualizar todos los datos, tanto actuales como históricos en formato tabla, así como exportarlos de manera sencilla para su posterior análisis. Aquí se pueden crear, editar, consultar y exportar los informes.

Submenú Carga de Trabajo: Nos informa de la carta de trabajo entiendo real.

Submenú Informes Estándar: Se pueden buscar filtrando.

Submenú Ranking Oficinas: Permite, de un vistazo, identificar qué 10 oficinas tienen un menor tiempo de espera y qué 10 oficinas disponen de un mayor tiempo de espera. De forma adicional se muestran para estas oficinas los TMA, clientes atendidos e incluso número de atenciones por encima de un tiempo umbral de espera que se puede configurar.

Submenú Cuadro de Mandos: Permite visualizar la información en tiempo real e históricos. Es muy útil para poder comprobar los principales indicadores de servicio con alertas de colores sobre los indicadores clave adecuados a las necesidades de Correos, tanto en tiempo real como de los históricos.

5.14 MENÚ "CITA PREVIA": El menú de cita previa contiene las pantallas de configuración relacionada con las citas previas y notificaciones a los usuarios.

Listado de Citas Previas: muestra el listado de citas previas desde el momento actual hasta el tiempo máximo establecido en la configuración (por defecto, un mes).

Mensajes de Cancelación: Se pueden visualizar, filtrar, crear, editar, traducir o eliminar.

Mensajes de Confirmación: Podrán existir como máximo dos mensajes de confirmación distintos, dependiendo de la actividad que se quiera confirmar, cita previa o turno priorizado. Se pueden visualizar, filtrar, editar, traducir o eliminar.

VI OTRAS HERRAMIENTAS Y APLICACIONES

3 SIGUA (SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS E IDENTIDADES)

A

<https://sigua.correos.es/>

Gestión de Vehículos en Flota: El responsable de la unidad de reparto debe gestionarse en SIGUA el perfil FLOTA- RESPUNIDAD.

| Accesos disponibles: | |
|----------------------|------------------------|
| FLOTA-JEFEMINTOPROV | FLOTA - JEFEMINTOPROV |
| FLOTA-JEFESECTOR | FLOTA - JEFESECTOR |
| FLOTA-RESPCENTRO | FLOTA - RESPCENTRO |
| FLOTA-RESPUNIDAD | FLOTA - RESPUNIDAD |
| POST-FLOTA | POST - FLOTA |
| POST-FLOTA-FUNCIONAL | POST - FLOTA FUNCIONAL |

Una vez se accede a la aplicación FLOTA (<https://flota.correos.es/flota>), en "Vehículos>Búsqueda de Vehículos" se introduce la matrícula del vehículo que se quiere asignar a la unidad y se pulsa "Buscar", se marca el vehículo seleccionado y se pulsa "Detalles". Aparecerán los datos del vehículo, y se pulsa sobre la carpeta "Información". Se cambia el campo "CODIRED", consignando el de la unidad y se pulsa sobre el botón "Modificar". El responsable sólo podrá asignar el codired de la unidad para la que está habilitado. La aplicación conservará el usuario que ha realizado el cambio de codired.

11 MÁS HERRAMIENTAS CORPORATIVAS UTILIZADAS EN CORREOS

(...)

E

MIRO (Módulos Informáticos de Reparto Ordinario): es una aplicación que facilita a las Unidades de reparto el control de los reenvíos postales activos en la Unidad. Permite conocer con antelación los nuevos reenvíos y aquéllos que han llegado a su fecha de finalización.

VII APLICACIONES MÓVILES (APP'S)

2 APP CITYPAQ PARTNERS

N

Acepción actual: Se le añade "Partners" al nombre "App Citypaq".

09

CORREOS: MARCO LEGAL ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA ORGANISMOS REGULADORES

7 RÉGIMEN LABORAL: III CONVENIO COLECTIVO DE CORREOS

7.1 TEXTO LEGAL. Eliminar los siguientes párrafos por sentencia de la Audiencia Nacional:

Artículo 16. (...)

A) **Competencias de negociación** (...):

1. Negociar, con carácter previo a la adopción de la decisión por parte de la empresa, las reestructuraciones de servicios o traslados de centros de trabajo, sean con carácter definitivo o provisional, entendiéndose incluidos todos aquellos supuestos que supongan una modificación sustancial colectiva en materia de plantillas, jornadas, horarios y turnos, sistemas de trabajo o cualesquiera otras circunstancias que redunden en las condiciones de trabajo y que excedan del ámbito territorial de la provincia.

2. Negociar, con carácter previo a la adopción de la decisión por la empresa, cualquier medida que suponga una modificación sustancial colectiva de jornadas, horarios y turnos, que afecte a un ámbito superior al provincial. El examen comprenderá las causas justificativas de la medida, el procedimiento a seguir para la alteración, así como, en su caso, el personal afectado.

3. En particular, respecto del personal que presta servicios rurales, negociar previamente las propuestas de todo tipo de modificaciones sustanciales colectivas de carácter salarial o laboral, especialmente las relativas a recorridos, transportes, jornadas y horarios, siempre que afecten a un ámbito territorial superior a la provincia.

(...)

9. Negociar los criterios para corregir eventuales disfunciones en la aplicación del sistema de cómputo y/o devengo o, en el caso de que no se produzca, una reducción efectiva en las actuales tasas de absentismo, respecto de los complementos de producción y asistencia, y permanencia y desempeño.

10. Negociar previamente la utilización de cualesquiera otros tipos de contrato de trabajo, cuya modalidad esté recogida en la legislación vigente en cada momento, distintos a los previstos en el presente Convenio colectivo.

Artículo 17. (...)

8. Negociar, con carácter previo a la adopción de la decisión por la empresa, las reestructuraciones de servicios o traslados de centros de trabajo dentro de la provincia, sean con carácter definitivo o provisional, que supongan una modificación sustancial colectiva en materia de plantillas, jornadas, horarios y turnos, sistemas de trabajo o cualesquiera otras circunstancias que redunden en las condiciones de trabajo.

9. Negociar, con carácter previo a la adopción de la decisión por la empresa, cualquier medida que suponga una modificación sustancial colectiva de jornadas, horarios y turnos, que no afecten a un ámbito superior al provincial. El examen comprenderá las causas justificativas de la medida, el procedimiento a seguir para la alteración, así como, en su caso, el personal afectado.

10. En particular, respecto del personal que presta servicios rurales, negociar previamente las propuestas de todo tipo de modificaciones sustanciales colectivas de carácter salarial o laboral, especialmente las relativas a recorridos, transportes, jornadas y horarios, siempre que afecten a un ámbito territorial inferior a la provincia. Si la modificación sustancial es de carácter individual, la empresa comunicará previamente a la Comisión de Empleo Provincial la medida propuesta.

Artículo 18. (...)

2. Negociar otros promedios, jornadas u horarios de trabajo distintos a los generales previstos en este Convenio colectivo.

II ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA

IMPORTANTE: LOS CAMBIOS ORGANIZATIVOS QUE AFECTAN A LA DESAPARICIÓN DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES, NO LOS TENDREMOS EN CUENTA, PUES SE PRODUJERON DESPUÉS DE LA FECHA LÍMITE DE ACTUALIZACIONES, CONFORME A LO ACORDADO POR EL ÓRGANO DE SELECCIÓN.

1 GRUPO EMPRESARIAL CORREOS

Marco jurídico y pertenencia a la SEPI (Sociedad Estatal de Participación Industrial): (...) y a la que fue adscrita en el año ~~2021~~ 2012. Por tanto... (...)

3 EL CENTRO DIRECTIVO

3.2 COMPOSICIÓN:

Direcciones Corporativas: (...): Se añade una nueva Dirección Corporativa:

- **Dirección de Estrategia:** Comprende las tareas de coordinación y desarrollo del negocio: Planificación y Procesos; Desarrollo y Soluciones de Negocio; Gestión de Activos e Instalaciones; Análisis y Valoración de Proyectos; Control de Tráfico; y Coordinación Territorial.

- **Dirección de Operaciones y Desarrollo de Negocio:** (...) Se añaden 3 Subdirecciones.

- Subdirección de Red de Distribución.
- Subdirección de Coordinación Operativa.
- Subdirección de Centros de Tratamiento.

10

EL CLIENTE: ATENCIÓN Y CALIDAD. PROTOCOLOS DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

I EL CLIENTE: ATENCIÓN Y CALIDAD

3 CANALES Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN CORREOS

C El teléfono ~~902-197-197~~ 915 197 197.

A **Twitter: CorreosAtiende:** Cuenta de Twitter para atender consultas de clientes.

4 RECLAMACIONES EN CORREOS

4.2 RECLAMACIÓN DE PRODUCTO: (...)

- En el teléfono de información ~~902-197-197~~ 915 197 197.

A **Reclamación mediante formulario de Correos:** El formulario se utilizará únicamente cuando se produzca un fallo del sistema informático que impida la grabación directa de la reclamación, o cuando lo exija el cliente. La oficina debe disponer siempre de formularios impresos por si la aplicación está temporalmente fuera de servicio. En el formulario que ha cumplimentado el cliente se asigna el número de orden, que tiene la siguientes estructura: codired + ddmmaa + X, siendo X el secuencial de ese día. Una vez cumplimentado por el cliente lo sellaremos y haremos copia que entregaremos al cliente como resguardo. Cuando se restablezca el sistema introduciremos los datos en la aplicación, tramitando el alta en Reclamaciones Intranet con todos los datos, siendo fundamental que en el campo "2ª Referencia" figure el número dado al formulario que rellenó el cliente.

4.5 GARANTÍAS Y PLAZOS DE RECLAMACIONES: (...)

C Indemnización Paq Premium: ~~5,92~~ 6,28 € por Kg facturado con un mínimos de 40 €
Indemnización Paq Estándar: ~~5,92~~ 6,28 € por Kg facturado

5 CALIDAD EN CORREOS

5.10 OTROS PREMIOS QUE INCENTIVAN LA MEJORA DE LA CALIDAD EN CORREOS:

C **Premio Atenea:** (...) Se establecen las siguientes categorías EN 2021:

- ~~Organización y estructura.~~
- Eficiencia y ~~procesos~~ Optimización en la Gestión de Personas.
- Promoción de la Salud.
- Formación y Desarrollo profesional.
- ~~Comunicación y trabajo en equipo.~~
- Diversidad y Comunicación
- Transformación Digital

C

5.8 OBJETIVOS DE CALIDAD PARA EL AÑO 2020 2021 EN LA RED DE OFICINAS: (sustituir el cuadro del temario por el cuadro actualizado):

| ADMISIÓN DIGITALIZADA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO | | | |
|---|--------------|------------|--|
| Realizar la admisión digitalizada enviada por correo electrónico del 50% de envíos admitidos | | | |
| PLANIFICACIÓN | | | |
| ACTUACIONES | PERIODICIDAD | FECHA FIN | RESPONSABLE |
| Informar al cliente y potenciar el envío del resguardo de la admisión digitalizada por correo electrónico | DIARIA | 31/12/2021 | Atención al cliente |
| Control y seguimiento de los resultados. Tratamiento de desviaciones | MENSUAL | 31/12/2021 | Equipo directivo de la oficina |
| Análisis de los resultados e implementación de propuestas de mejora | MENSUAL | 31/12/2021 | Jefe de Sector Jefe de Red Organización y Procesos |
| RECURSOS | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Indicador Admisión digitalizada enviada por correo electrónico - IRIS: Informe certificados admitidos (dato M enviado por e-mail) - Proceso de Admisión de envíos | | | |
| EVALUACIÓN | | | |
| Tendencia y resultados acumulados por Zonas y global de la Red | | | |

| ÍNDICE DE EXPERIENCIA DE CLIENTE DE OFICINA (IECO) | | | |
|--|--------------|------------|--|
| Obtener una puntuación IECO de 80 (canales Reclamaciones, RRSS, Gestor de turnos, Encuestas y Google Places) | | | |
| PLANIFICACIÓN | | | |
| ACTUACIONES | PERIODICIDAD | FECHA FIN | RESPONSABLE |
| Aplicar el Protocolo de atención al cliente | DIARIA | 31/12/2021 | Atención al cliente |
| Gestionar el vestíbulo conforme a las necesidades del servicio | DIARIA | 31/12/2021 | Equipo directivo de la oficina |
| Gestionar/Tratar las reclamaciones imputadas de la oficina y los comentarios de RRSS | DIARIA | 31/12/2021 | Equipo directivo de la oficina |
| Control y seguimiento de los resultados en el Cuadro de Mando IECO. Tratamiento de desviaciones | MENSUAL | 31/12/2021 | Equipo directivo de la oficina |
| Análisis de los resultados e implementación de propuestas de mejora | MENSUAL | 31/12/2021 | Jefe de Sector Jefe de Red Organización y Procesos |
| RECURSOS | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Indicador y Cuadro de Mando Índice de Experiencia de Cliente en Oficina (IECO) - Procesos, documentos y fichas de Experiencia de cliente - Guía de uso IECO - Indicador tiempos de espera y Cuadro de Mando Quenda - Aplicación Reclamaciones de Oficinas - Fichas y documentos Gestión del vestíbulo | | | |
| EVALUACIÓN | | | |
| Tendencia y resultados acumulados por Zonas y global de la Red | | | |

11

IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD) PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITAL COMPROMISO ÉTICO Y TRANSPARENCIA RSC Y SOSTENIBILIDAD

I IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO

3 IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO EN CORREOS

3.5 OTRAS MEDIDAS DE IGUALDAD DEL GRUPO CORREOS:

N

Informatización del Servicio Rural: Orientado a facilitar la prestación de servicios públicos básicos a la ciudadanía de las áreas rurales en igualdad de condiciones que en las zonas urbanas o más pobladas, Correos ha iniciado un importante proyecto para afrontar y facilitar todo tipo de gestiones a las personas que residen y trabajan en el mundo rural, y así paliar la situación de desigualdad actual entre el mundo rural y el urbano, por la falta de acceso a servicios y resolver sus necesidades.

Espacio para la diversidad y la inclusión del canal eTalent: Espacio único, dinámico e innovador para la diversidad y la inclusión en canal eTalent, donde se pueden encontrar las últimas novedades, documentos y recursos sobre esta materia y todo lo que Correos está haciendo en el ámbito de la diversidad y la inclusión. Se pueden encontrar dos tipos de contenidos, unos destinados al público en general, y otros (en los que es necesario logarse) sólo para personas que trabajan en Correos y que quieran consultar recursos exclusivos y novedosos en esta materia. Se puede acceder a través de la home de eTalent <https://poc.correos.es/etalent> o de la web Comunidad de talento, iniciando sesión (alta previa en eTalent) en la parte superior con el mismo usuario y contraseña que se usan en los equipos.

VI RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

4 OTRAS ACCIONES SIGNIFICATIVAS

Salud y Prevención: (...)

N

Correos como Empresa Saludable: Correos reafirma su compromiso con la seguridad y la salud con la certificación como Empresa Saludable, con una puntuación de 91,5 sobre 100. Ello significa estar comprometida con mejorar de manera activa y continua la salud de los profesionales, creando un ámbito de trabajo seguro y fomentando hábitos saludables dentro y fuera del entorno laboral. También implica ser una empresa socialmente responsable, que se preocupa por el medioambiente, la sostenibilidad y la diversidad. Son muchas las áreas de la compañía involucradas en este proyecto de mejora continua, a través de múltiples acciones, entre otras:

- La sensibilización y promoción de estilos de vida saludables, a través de campañas de bienestar físico y emocional, así como un extenso programa formativo en todos los ámbitos.
- La elaboración de protocolos frente al COVID, siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias y certificados por AENOR.
- La realización de pruebas y analíticas complementarias: PSA, hormonas y glucosa, detección de sangre oculta en heces, entre otras. Así como la campaña anual de vacunación antigripal.
- La instalación de equipos desfibriladores semiautomáticos en diversos centros de trabajo.
- El plan de Responsabilidad Social Corporativa, que fomenta y desarrolla proyectos en materia de diversidad, integración, educación, salud y medio ambiente.
- El Plan director de eficiencia energética, que persigue la reducción del consumo energético, la utilización de energías renovables o la movilidad sostenible.
- Los beneficios sociales y promoción interna.
- Los sistemas de conciliación entre la vida laboral y familiar.

Esta certificación como Empresa Saludable se basa en el Sistema de Excelencia Empresarial Saludable (SEES) de Quirón-Prevención, ha sido auditado y certificado por Applus.

Certificación de AENOR frente al COVID-19: Correos ha obtenido en 2021, la Certificación de AENOR frente al COVID-19, que reconoce que las medidas preventivas, procedimientos y protocolos de actuación implantados por la compañía frente al riesgo de COVID-19 se ajustan a las instrucciones de las autoridades sanitarias competentes en la materia. Con esta certificación, Correos se posiciona en materia preventiva frente al COVID-19 en la línea de otras grandes organizaciones como Renfe, Telefónica, Metro de Madrid, Carrefour, Mediaset España o Sanitas, que también han apostado en este difícil año por reforzar su compromiso con la seguridad y la salud de sus empleados, usuarios y clientes.

3 PBC EN CORREOS.

(...)

3.7 VENTANA ÚNICA DE LAS APLICACIONES CORPORATIVAS: Tanto IRIS como SGIE, disponen de la Ventana única de PBC, que es una herramienta que nos permite avisar directamente de una operación sospechosa al área de Prevención del Blanqueo de Capitales (APBC) en el momento de estar realizando operaciones sospechosas.