

MANUAL DE CONSOLIDACIÓN PARA PERSONAL LABORAL FIJO EN CORREOS

VOLUMEN 1: TEMAS 1 A 7

(EDICIÓN MARZO 2017)





No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

Contenidos

INTRODUCCIÓN.....	5
CONSEJOS PRÁCTICOS PARA AFRONTAR EL EXAMEN	6
INICIACIÓN POSTAL.....	11
LÍNEA BÁSICA.....	31
LÍNEA URGENTE.....	69
LÍNEA DE PAQUETERÍA.....	99
LÍNEA ECONÓMICA.....	133
SERVICIOS FINANCIEROS	159
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.....	181
ADMISIÓN.....	199





INTRODUCCIÓN

Con el actual manual, que constará de dos volúmenes, pretendemos proporcionar a todos nuestros afiliados un material a precio asequible, de calidad y actualizado para superar el proceso de consolidación en Correos, dejando claro, una vez más, que para el Sindicato CGT la formación no debe ser y no es un negocio, sino un medio que ayuda a los trabajadores a mejorar sus condiciones de trabajo y de vida.

El presente manual se estructura en dos volúmenes: en el primer volumen se explican los productos postales (temas 1 a 6) y el tema 7, que hace referencia a la admisión de los distintos productos que hemos visto en los temas anteriores. En el segundo volumen se explicarán los procesos postales restantes, otros productos postales, los sistemas informáticos, la calidad, el tema 13, en el que se analizan aspectos básicos en Correos sobre cinco materias de naturaleza diversa y el tema 14, que hace referencia a cuestiones psicotécnicas.

El material utilizado para la confección de los temas postales de este manual es de la mejor calidad, ya que, como el resto de sindicatos o academias que elaboran manuales, hacemos uso de las guías y manuales que edita Correos, que están publicadas en la Intranet, y de su información Web, fundamentalmente. Esto nos permite proporcionarte un manual de máxima calidad en su contenido a fecha de su publicación.

No obstante, dejamos claro que no basta con adquirir este manual y estudiarlo para asegurar una buena nota en el examen. Este manual es solo un elemento de estudio más, que se complementa con las actualizaciones del manual, que se realizarán cada vez que Correos modifique sus guías o manuales en algo que nos afecte, con los test y simulacros de examen que confecciona CGT y con la posibilidad de consultar tus dudas y de recibir respuesta. Todos estos servicios se reciben en los cursos presenciales u Online que realiza CGT para su afiliación.

Debemos saber también que en el pasado proceso de consolidación, que es el último sobre el que tenemos datos globales concretos, el examen puntuó hasta un máximo de 30 puntos y los méritos puntuaron hasta un máximo de 19 o 21 puntos, dependiendo del puesto de trabajo. Son datos que se han de conocer, para que cada persona tome sus decisiones con conocimiento de causa.

Hemos procurado elaborar el manual más ameno posible, aunque sabemos que no es fácil que tú lo veas así, ya que el estudio de oposiciones en sí no resulta agradable. Si en algún momento el estudio te resulta pesado, ámate pensando en la recompensa, en la calidad de vida laboral y social, que ganarás si apruebas (frente a la actual).

Salud y a estudiar

Marzo de 2017

CONSEJOS PRÁCTICOS PARA AFRONTAR EL EXAMEN

Las oposiciones de Correos exigen superar un examen tipo test. En ese examen se presentan 100 preguntas (90 de temas postales y 10 de tipo psicotécnico). Cada una de las preguntas propone cuatro respuestas posibles, de las que solo una es correcta.

Este tipo de pruebas se caracteriza por la brevedad de las respuestas (se responde marcando una raya en la casilla correspondiente de una plantilla) y por la exactitud en la corrección (los exámenes se corrigen por procedimiento mecánico y no hay favoritismos hacia ningún candidato).

La dificultad de estos exámenes depende de varios factores:

- El nivel de las preguntas planteadas: se suelen mezclar preguntas complejas con otras muy sencillas.
- La dificultad de las preguntas: se presentan preguntas breves con respuestas breves, junto a otras donde el enunciado de las preguntas y las respuestas propuestas son largos. Por ello, cuando acabamos de leer, a veces, cuesta recordar qué nos estaban preguntando. La dificultad se ve incrementada también porque el tiempo de respuesta del examen es tasado (suele ser de 90 minutos).
- La existencia de casos psicotécnicos prácticos (de matemáticas, de ortografía, de figuras, de resistencia a la fatiga), que ralentizan la contestación global del cuestionario.
- La similitud de las respuestas: algunas de las respuestas son casi idénticas y solo se diferencian por una palabra (puede ser una conjunción) que cambia el sentido de la frase.

El estudiante debe adoptar los siguientes criterios para afrontar este tipo de oposiciones:

1.- Se deben estudiar con regularidad los temas desde el principio. Es recomendable escoger un lugar tranquilo y bien iluminado para estudiar. Se aconseja estudiar cada día laborable (el domingo se descansa) de 2 a 4 horas en el mismo horario (de las 16:00 a las 19:00 h, por ejemplo). El criterio de respetar siempre el mismo horario es muy importante, porque cuando hemos perdido el hábito de estudiar, el cuerpo se suele resistir (cuando nos pongamos a estudiar nos entrarán ganas de ir a comer algo, de ir al servicio, de ver la tele, de dormir, etc.). Debemos acostumbrar nuestro cuerpo y nuestra mente a la nueva situación y esto se consigue con hábitos de estudio regulares en unas tres semanas. Debemos conseguir que nuestro cuerpo asuma que es tan natural ponernos a estudiar a las 16:00 h como el levantarnos a las 06:30 h de la mañana para empezar a trabajar a las 07:30 h. Nadie se cuestiona a las 06:30 h si debe levantarse o no; lo haces y ya está. De igual forma, no debes tener ninguna excusa que te impida ponerte a estudiar a las 16:00 h (o a la hora que decidas).

2.- Nuestra forma de estudio debe consistir en una primera lectura rápida de todo el temario, para familiarizarnos con el contenido. Seguidamente

realizaremos una lectura lenta de cada apartado e iremos subrayando con bolígrafo (o rotulador fino) rojo la información más importante. Es importante que utilicemos un bolígrafo rojo para subrayar y no un rotulador fluorescente o un lapicero: el bolígrafo rojo produce un máximo contraste con el color negro de las letras y facilita la lectura. Debemos anotar en el margen cualquier información adicional que obtengamos y que nos sirva para aclarar o completar el tema. No nos debe importar que el manual quede más o menos bonito, ya que este manual está pensado para aprobar un examen y no para decorar. Después de tener subrayado el manual, debemos leerlo una y otra vez; cada lectura sucesiva nos debe emplear menos tiempo que la anterior, ya que por muchos conceptos pasaremos con rapidez, porque ya los sabemos. De esta forma, iremos adquiriendo conocimientos por impregnación y nos irá sonando todo (no olvidemos que en el examen nos dan la pregunta y la respuesta, por lo que es más importante saber distinguir qué es lo correcto y qué es lo incorrecto que saber desarrollar un tema de memoria). No debemos perder tiempo inicialmente en memorizar detalladamente aspectos como dimensiones de los envíos, pesos, indemnizaciones, etc. Estos aspectos empezaremos a memorizarlos de manera exacta cuando sólo queden 15 días para el examen.

3.- Cuando llegue el examen debemos concentrarnos exclusivamente en él. Para ello debemos saber dónde se realiza el examen y cómo se va con tiempo a ese lugar. Debemos llegar al lugar del examen antes de que comience y con todo el material necesario: dos bolígrafos azules que escriban (y también lápices, si la convocatoria los pide), un reloj que funcione bien y nuestro DNI. Debemos acudir además con las necesidades fisiológicas hechas. En definitiva, se trata de no añadir factores que contribuyan a aumentar nuestros nervios normales en ese momento.

4.- Cuando nos permitan abrir el examen, debemos hojear de manera rápida (en menos de un minuto) todas las preguntas del examen, para hacernos una idea de la amplitud del examen (número de preguntas: suelen ser 100, pero pueden ser menos o más) y de la extensión de las preguntas (si son preguntas largas o cortas, en general).

5.- Seguidamente debemos mentalizar la planificación de tiempo que vamos a seguir (en medio minuto). Si tenemos que responder a 100 preguntas en 90 minutos, podemos pensar que basta con hacer una media de 50 preguntas en 45 minutos. En la práctica hemos de procurar ir un poco más avanzados: por ejemplo, ir aproximadamente por la respuesta 60 a los 45 minutos (y por la respuesta 30 a los 23 minutos y por la respuesta 90 a los 70 minutos). De este modo, dejaremos tiempo suficiente para volver en una segunda vuelta a las preguntas que hemos dejado en blanco.

6.- A continuación, comprobaremos que tenemos claras las instrucciones para realizar el examen, porque vienen impresas y las hemos leído o porque nos la ha explicado el examinador. Hemos de tener muy claro si las respuestas erróneas descuentan o no (si descuentan 1/3, se contestan las preguntas en las que tengamos dudas entre dos respuestas y se dejan en blanco las que ignoremos en su totalidad). Normalmente, en Correos, las respuestas erróneas

no descuentan, por lo que, en ese caso, contestaremos todas las preguntas en un repaso final. También debemos tener claro qué hacemos si nos equivocamos al responder una pregunta: ¿Se borra?, ¿Se tacha? Debemos saberlo antes de empezar el examen y si nadie nos lo indica, lo preguntaremos.

7.- Ahora comenzamos el examen. Hemos de leer el enunciado de cada pregunta con la máxima atención, para entender qué se nos está preguntando. Automáticamente hemos de mentalizar cuál es la respuesta correcta, la buscaremos en las opciones a, b, c y d, y la marcaremos. Si no encontramos una respuesta correcta, nos cercioraremos de que hemos leído bien el enunciado y utilizaremos la técnica de la exclusión: descartaremos las respuestas que son claramente incorrectas, hasta el punto que sólo nos queden dos o una posibles respuestas correctas.

8.- Hemos de fijarnos bien en el enunciado de las preguntas, pues algunas palabras nos dan claves para la respuesta: “siempre”, “frecuentemente”, “a menudo”, “a veces”, “nunca”, “todos”, “ninguno”, “correcta”, “incorrecta”, “verdadera”, “falsa”.

9.- Debemos responder a las preguntas por orden y por tandas. Empezaremos por la 1 y terminaremos por la 100. Responderemos en una primera tanda las preguntas que sabemos y son de respuesta rápida y dejaremos para una segunda tanda (e incluso tercera) las preguntas que no sabemos o que nos van a ocupar más tiempo del normal (problemas de matemáticas o corrección ortográfica de un texto, por ejemplo). No debemos inquietarnos porque haya algunas preguntas que no sabemos responder. Es normal, por muy buena que sea la preparación, que haya un pequeño porcentaje de preguntas que no se entienden, o no se saben responder, o están redactadas de manera confusa, o admiten doble interpretación, o no tienen la respuesta correcta o incluso no pertenecen al programa exigido. Este porcentaje puede llegar hasta el 10% de las preguntas y afecta por igual a todos los opositores.

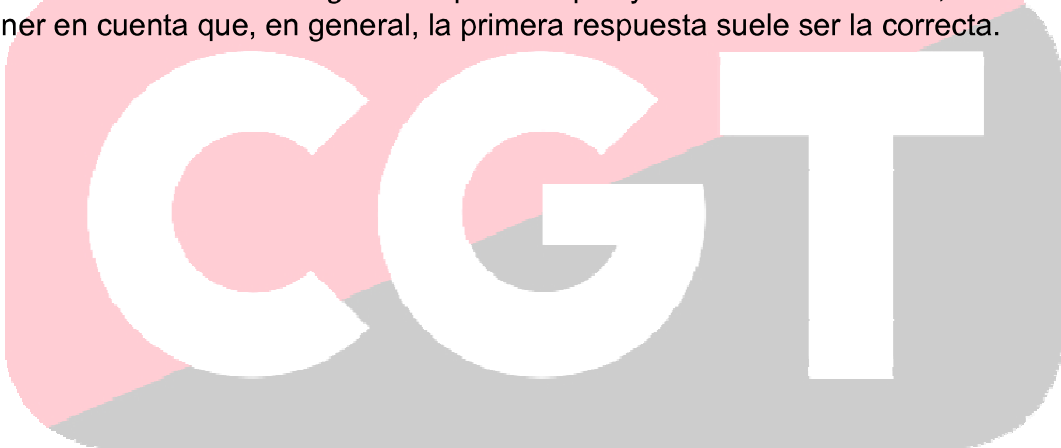
10.-No debemos elegir una respuesta sin haber leído las demás. Puede que existan varias respuestas correctas, pero sólo una de ellas será la mejor. Tampoco debemos perder demasiado tiempo en una pregunta, si dudamos o vemos que la respuesta nos va a ocupar mucho tiempo, pasaremos a la siguiente pregunta. De esta forma tendremos tiempo para responder todas las preguntas que sabemos. Hemos de tener claro que todas las preguntas puntúan por igual: tanto las fáciles como las difíciles.

11.-Las preguntas que dejemos en blanco las marcaremos en el cuestionario de preguntas (siempre que se permita hacer marcas), para poder localizarlas con facilidad en un segundo repaso y las dejaremos en blanco en la plantilla de respuestas. Cuando dejemos una respuesta en blanco, intentaremos mantener en la memoria de qué va esa pregunta; pues es posible que en una pregunta posterior se nos den pistas para contestar correctamente la primera pregunta. A lo largo del examen suelen aparecer preguntas relacionadas entre sí, de forma que una pregunta puede darnos la respuesta de otra.

12.- Hemos de ser especialmente cuidadosos a la hora de marcar la respuesta en la plantilla para que cada marca se corresponda con la opción correcta (a, b, c, d) y con la pregunta correspondiente (1, 2, 3, 4...). Nunca debemos cometer el error de contestar las preguntas en un espacio de la plantilla que no les corresponde, por no haber dejado un espacio en blanco para aquella pregunta que no hemos contestado. Por tanto, cada cinco preguntas, comprobaremos que estamos respondiendo en el lugar de la plantilla que corresponde a cada respuesta.

13.- No nos complicaremos la vida. Si vemos claramente que una respuesta es correcta, la marcamos y pasamos a la siguiente. Hay algunos opositores que son un poco maliciosos y piensan que cuando se plantea una pregunta demasiado fácil es seguro que hay trampa. La realidad no suele ser ésta. La mayoría de las preguntas son fáciles para un opositor que va bien preparado.

14.- Finalmente repasaremos la prueba y responderemos todas las preguntas que hemos dejado inicialmente en blanco, por tener dudas en la respuesta o porque la respuesta nos iba a ocupar más tiempo del normal. Si tenemos dudas sobre alguna respuesta que ya hemos contestado, debemos tener en cuenta que, en general, la primera respuesta suele ser la correcta.





TEMA 0: INICIACIÓN POSTAL



I. DISPOSICIONES GENERALES

JEFATURA DEL ESTADO

20139 *Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.*

JUAN CARLOS I
REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren,
Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

INDICE

Título I. Disposiciones generales.

- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación de la ley.
- Artículo 2. Naturaleza y régimen de prestación de los servicios postales.
- Artículo 3. Definiciones.
- Artículo 4. Servicios excluidos.

CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

Por un Correos público y de calidad





TEMA 0. INICIACIÓN POSTAL

Las normas que regulan la prestación de los servicios postales en España son la Directiva Postal de la Unión Europea: Directiva 97/67/CE, de 15 de diciembre de 1997 (modificada por la Directiva 2002/39/CE y por la Directiva 2008/6/CE), la Ley del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal -en adelante Ley Postal- (Ley 43/2010, de 30 de diciembre) y el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales (Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre).

Los servicios de telegramas, radiotelegramas y télex no se regulan en la normativa postal, sino en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

La Ley Postal regula la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los **envíos postales**. El servicio de giro postal se considera como servicio complementario a los servicios postales.

Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta Ley los servicios realizados en régimen de autoprestación, así como los servicios relativos a los envíos sin dirección postal del destinatario.

Se entiende que existe régimen de **autoprestación** cuando la prestación de los servicios postales se efectúe directamente por el propio remitente de los envíos, o bien cuando se realice valiéndose de un tercero que actúe, en exclusiva, para el mismo. En este último caso los servicios prestados al remitente por el tercero deberán comprender la totalidad del proceso postal de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos.

Para la Ley Postal son **servicios postales** los servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de los envíos postales. Los servicios postales son servicios de interés económico general que se prestan en régimen de libre competencia. Están sometidos a obligaciones de servicio público los servicios incluidos en el servicio postal universal encomendado al operador designado conforme a la disposición adicional primera (Correos), y los que se impongan a los titulares de autorizaciones administrativas singulares en los términos dispuestos en la Ley Postal.

La Ley define el **envío postal** como todo objeto destinado a ser expedido a la dirección indicada por el remitente sobre el objeto mismo o sobre su envoltorio, una vez presentado en la forma definitiva en la cual debe ser recogido, transportado y entregado. Además de los envíos de correspondencia¹, incluirá la publicidad directa, los libros, catálogos, diarios, publicaciones periódicas y los

¹ Envío de correspondencia es la comunicación materializada en forma escrita sobre un soporte físico de cualquier naturaleza, que se transportará y entregará en la dirección indicada por el remitente sobre el propio envío o sobre su envoltorio (la carta). La publicidad directa, los libros, catálogos, diarios y publicaciones periódicas no tendrán la consideración de envíos de

correspondencia.

TEMA 0: INICIACIÓN POSTAL

paquetes postales que contengan mercancías con o sin valor comercial, cualquiera que sea su peso.

No se considerarán envío postal ni se podrán admitir como tales los envíos que contengan objetos cuyo tráfico o circulación esté prohibido o sea delito.

0.1 Clasificación de los servicios postales

Los servicios postales permiten diversas clasificaciones, en función del criterio que se aplique para llevarlas a cabo: las exigencias de la prestación o las garantías que se otorgan al envío.

0.1.1 En función de las exigencias de la prestación

Los servicios postales, en función de las exigencias de prestación, se clasifican en:

- **servicios incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal:** son servicios que debe prestar Correos en todo el territorio español los cinco días laborables de la semana, por exigencia legal. La Ley define el Servicio Postal Universal como el conjunto de servicios postales de calidad determinados en la Ley y sus reglamentos de desarrollo, prestados de forma permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios. Todos los servicios que presta Correos en el ámbito del servicio postal universal están exentos de la aplicación del IVA.
- **servicios no incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal:** son servicios que Correos presta porque económicamente le resulta rentable, pero no tiene ninguna obligación legal de hacerlo.

SERVICIOS POSTALES	
SERVICIO POSTAL UNIVERSAL - Carta hasta 2 Kg. - Paquete a domicilio (azul e internacional económico). - Derechos de certificado y valor declarado de las cartas y paquetes anteriores.	NO INCLUIDOS EN SERVICIO POSTAL UNIVERSAL Envíos publicitarios, libros, periódicos, envíos urgentes, envíos de paquetería distintos al paquete azul y al paquete internacional económico, etc.

Los envíos incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal son la carta, hasta 2 Kg de peso, un paquete postal de entrega a domicilio, hasta 20 Kg de peso (Correos cumple esa obligación con el paquete azul en el ámbito nacional y con el paquete internacional económico en el ámbito internacional o transfronterizo²) y los servicios de envíos certificados y envíos con valor declarado en cartas, paquete azul y paquete internacional económico.

²Correo transfronterizo es aquel con origen o destino en otro Estado miembro de la Unión Europea o un país tercero.



Los envíos nacionales y transfronterizos de publicidad directa, de libros, de catálogos, de publicaciones periódicas y los restantes cuya circulación no esté prohibida, serán admitidos para su remisión en régimen de servicio postal universal, siempre que éste se lleve a cabo con arreglo a alguna de las modalidades previstas en el apartado anterior (como cartas o como paquete azul o paquete internacional económico).

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

A estos efectos se entenderá por:

- **Equidad:** ofrecer a los usuarios que estén en condiciones similares el mismo tratamiento y prestaciones idénticas.
- **No discriminación:** prestar el servicio sin diferenciación de ningún tipo entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas, especialmente las derivadas de consideraciones políticas, religiosas, raciales, sexuales, culturales o ideológicas o de discapacidad.
- **Continuidad:** no interrumpir ni suspender el servicio, salvo en casos de fuerza mayor y previa comunicación a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que podrá denegarla.

La actuación del operador designado gozará de la presunción de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales, tanto las realizadas por medios físicos, como telemáticos.

Las notificaciones practicadas por los demás operadores postales surtirán efecto de acuerdo con las normas de derecho común.

0.1.2 En función de las garantías que se otorgan al envío

Los envíos postales se clasifican en función de las garantías que se otorgan al envío en servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado.

Son servicios de envíos generales aquellos para los que el operador postal no otorga más garantías al envío que las ofrecidas con carácter general. Se admiten sin recibo y se entregan sin recoger la firma del destinatario.

Son servicios de envíos certificados los que establecen una garantía fija contra el riesgo de pérdida, sustracción o deterioro. El remitente queda con una prueba del depósito del envío y puede obtener también prueba de la entrega del mismo.

Son servicios de envíos con valor declarado los que permiten asegurar éstos por el valor que ha declarado el remitente, para cubrir los casos de pérdida, sustracción o deterioro.

TEMA 0: INICIACIÓN POSTAL

0.2 La Red Postal

Se entiende por red postal el conjunto de la organización y de los medios de todo orden que, empleados por el operador designado para la prestación del servicio postal universal (Correos), permiten, en particular:

- La **recogida** de los envíos postales en los puntos de acceso de todo el territorio nacional.
- La **admisión** por el operador postal de los envíos postales que le son confiados por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable.
- La **clasificación** de estos envíos desde el punto de acceso a la red postal hasta el centro de distribución.
- El **transporte** de los envíos postales efectuado por cualquier tipo de medios hasta su distribución final.
- La **distribución** realizada en los locales de destino del operador postal correspondiente a donde han sido transportados los envíos postales de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario de los mismos.
- La **entrega** en las direcciones indicadas en los envíos, con las salvedades que se establezcan reglamentariamente³.

0.3 Garantías concedidas a Correos

La Ley Postal concede a Correos una serie de garantías para asegurar la prestación del servicio postal universal y su buen funcionamiento:

- El derecho a la utilización exclusiva de la denominación “Correos”, del término “España”, del emblema consistente en una cornamusa en la que figure además la corona de España, o de cualquier otro signo que identifique al operador designado o al carácter de los servicios que preste dentro de tal ámbito.
- La ocupación del dominio público, para el establecimiento de la red postal, mediante la instalación de buzones destinados a depositar los envíos postales, previa autorización del órgano competente de la Administración titular de aquel. Los titulares del dominio público no podrán, a estos efectos, dar un trato discriminatorio al operador citado, respecto del otorgado a otros operadores.
- La condición de beneficiario en el procedimiento de expropiación forzosa por causa de utilidad pública, que se sujetará al trámite especial de urgencia regulado en el artículo 52 de la Ley de Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954, para la realización de las obras e instalaciones necesarias para la organización de la prestación del servicio postal universal.

³ Distribución y entrega son dos operaciones diferentes, pero conviene tener en cuenta que, a veces, los manuales de Correos identifican con la palabra distribución las dos operaciones: la de distribución y la de entrega.

- La cesión de espacios por las entidades que gestionan la red de ferrocarriles, puertos y aeropuertos destinados a las actividades y prestaciones del servicio postal universal.
- La distribución de los sellos de Correos u otros medios de franqueo, pudiendo realizarse la venta al por menor a través de la red postal o a través de terceros.

0.4 Derechos de los usuarios de los servicios postales

Tiene la consideración de usuarios postales las personas físicas o jurídicas o entes sin personalidad que se beneficien de la prestación de un servicio postal como remitentes o destinatarios.

Se entiende por **remitente** la persona física o jurídica o entidad sin personalidad de quien procede el envío postal. A los efectos de determinar el origen de un envío postal se considera que éste se encuentra en la dirección postal que figure como remite, en el envío o en su envoltorio. Si no consta la dirección del remitente, se entenderá por origen del envío el lugar de residencia del remitente, en el caso de las personas físicas y su domicilio social, en el caso de las personas jurídicas.

Se entiende por **dirección postal** la identificación de los remitentes o de los destinatarios por su nombre y apellidos, si son personas naturales, o por su denominación o razón social, si son personas jurídicas o entidades sin personalidad, así como las señas de su domicilio (tipo y denominación de la vía pública, número de la finca, datos de la vivienda o local, número de casillero domiciliario postal, código postal y localidad) o los datos necesarios para la entrega de los envíos en oficina (envíos dirigidos a Lista o a apartados).

Los operadores postales garantizarán a los usuarios el respeto al secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales, el respeto al honor y a la intimidad personal y familiar de los usuarios, la obligación de protección de datos y el cumplimiento de la normativa en materia de transporte de sustancias peligrosas, protección del medio ambiente y ordenación territorial.

El secreto de los envíos postales afecta al contenido de los mismos e implica la absoluta prohibición para los operadores postales y para sus empleados de facilitar dato alguno relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario o a sus direcciones, salvo petición de éstos, sus representantes legales o mediante resolución judicial.

En ningún caso pueden considerarse amparados por el secreto de las comunicaciones los contenedores, de cualquier naturaleza, que sirven para el transporte de los envíos postales.

Los operadores postales deberán cumplir con el deber de fidelidad en la custodia y gestión de los envíos postales. Se considera **violación de los envíos postales** la detención contraria a derecho, el intencionado curso anormal, la

TEMA 0: INICIACIÓN POSTAL

apertura ilegal, la sustracción, la destrucción, la retención indebida y la ocultación de los citados envíos postales.

Los usuarios de los servicios postales tienen una serie de **derechos**:

- **Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad**, prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles.
- **Derecho de información sobre los servicios postales**. Todos los operadores postales, incluido el operador designado para prestar el servicio postal universal, deberán informar a los usuarios, de manera completa, veraz y puntual, de los servicios postales que presten, y pondrán a su disposición toda la información relativa a las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad, e indemnizaciones y plazo en el que serán satisfechas, así como las normas técnicas que resulten aplicables. Asimismo informarán de los procedimientos y medios de reclamación que tengan establecidos, y de los recursos que procedan.
- **Derecho de reclamación**. Los operadores postales deberán atender las quejas y reclamaciones que les presenten los usuarios en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales.

Para la tramitación de las reclamaciones de los usuarios, los operadores postales establecerán procedimientos sencillos, gratuitos y no discriminatorios, basados en los principios de proporcionalidad y celeridad. En todo caso, las reclamaciones deberán ser resueltas conforme a derecho y notificadas a los interesados en el plazo máximo de un mes desde la fecha de su presentación, de la que el prestador del servicio deberá dar siempre recibo al interesado.

En todas las oficinas o puntos de atención al usuario de los prestadores de servicios postales serán exhibidas, de forma visible y detallada, las informaciones que permitan conocer los trámites a seguir para ejercer el derecho a reclamar a que se refiere este artículo.

Asimismo, los usuarios podrán someter las controversias que se susciten con los operadores postales, en relación con la prestación de los servicios postales, al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, con arreglo al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (que realiza las funciones de la antigua Comisión Nacional del Sector Postal) conocerá de las controversias entre los usuarios y los operadores de los servicios postales en el ámbito del servicio postal universal, siempre y cuando no hayan sido sometidas a las Juntas Arbitrales de Consumo. La reclamación podrá efectuarse en el plazo de un mes desde la respuesta del operador

o desde la finalización del plazo para responder y deberá resolverse en el plazo máximo de tres meses desde su presentación.

A tal efecto, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia pondrá a disposición de los usuarios los formularios adecuados. El procedimiento a seguir para su tramitación estará basado en los principios de celeridad y gratuidad, sin perjuicio de que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia pueda repercutir sobre el reclamante los gastos ocasionados en el procedimiento cuando se aprecie mala fe o temeridad en la presentación de la reclamación. Contra la resolución que se dicte podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

- **Derecho de denuncia.** El incumplimiento de las obligaciones de los operadores postales en materias de derecho de información y derecho a reclamación podrá ser denunciado por los usuarios interesados ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- **Derecho a percibir indemnización.** Los usuarios tendrán derecho, salvo caso de fuerza mayor, a percibir una indemnización de los operadores postales, en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad predeterminada por el operador postal, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el segundo.
- **Derecho a la propiedad de los envíos postales.** Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario, quien podrá, mediante el pago del precio correspondiente, recuperarlos o modificar su dirección, salvo en los supuestos de imposibilidad material y sin perjuicio de los derechos de terceros sobre el contenido de los mismos.
- **Derecho de presentación de escritos dirigidos a las Administraciones Públicas.** Los usuarios tendrán derecho a presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las Administraciones Públicas, en los términos y a los efectos previstos en el artículo 16.4.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, únicamente a través de las oficinas del operador designado para la prestación del servicio postal universal, que deberá recibirlos y dirigirlos al destinatario con carácter preferente y acreditar, a solicitud del interesado, tanto su presentación en las citadas oficinas como su entrega en destino, con expresa mención de la fecha y hora en que se produzcan ambos eventos. Esta presentación surtirá los mismos efectos que en el registro del órgano administrativo al que se dirijan.
- **Derecho a la identificación del operador.** Los usuarios tendrán derecho a que, en la cubierta del envío, se identifique el operador postal que se hace cargo del mismo, así como la fecha en que se produce.
- **Derecho a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados.** El operador designado para prestar el servicio postal universal deberá facilitar al remitente de cualquier envío certificado, a petición del mismo y previo pago del importe que corresponda, resguardo

TEMA 0: INICIACIÓN POSTAL

acreditativo de su admisión, donde conste la fecha y hora de su presentación, y asimismo de su recepción por el destinatario de su envío.

El resto de los operadores, cuando de forma voluntaria ofrezcan servicios certificados a los usuarios deberán hacerlo en las condiciones establecidas en el párrafo anterior.

- **Derecho de reexpedición y rehúse de los envíos postales.** El destinatario podrá solicitar la reexpedición de sus envíos postales mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda, o podrá rehusarlos antes de abrirlos, de lo que el operador dejará constancia por escrito e informará al remitente, que podrá reclamar la devolución del envío o disponer su abandono en los términos que reglamentariamente se establezcan.

Los derechos de reexpedición y de rehúse contemplados en este artículo no serán atendidos en los supuestos de imposibilidad material.

En todo caso, el operador tendrá derecho a reclamar del remitente el pago de los gastos ocasionados.

- **Derecho a la protección de los envíos no entregados.** Reglamentariamente se establecerán las reglas a seguir para los casos en que los envíos, por cualquier causa, no puedan ser entregados al destinatario o devueltos al remitente. Tales reglas, incluirán las relativas al procedimiento de averiguación del domicilio, procedencia y destino, audiencia o citación de los remitentes y eventual depósito temporal, reclamación y destrucción de los envíos.
- **Derechos a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad.** Se garantizará, en los términos que reglamentariamente se establezca en la normativa de desarrollo de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, que los derechos de información y de presentación de reclamaciones, denuncias y escritos sobre los servicios postales, sean plenamente accesibles a dichas personas, lo que incluye, especialmente, la eliminación de barreras arquitectónicas y de comunicación de las oficinas donde se presta el servicio, de aquellas que limiten el ejercicio del derecho por las personas con discapacidad auditiva o visual o de cualesquiera otras que los impidan o restrinjan, así como la accesibilidad universal de las páginas o sitios de Internet.

0.5 Los precios de los servicios postales

La Ley Postal señala que los precios aplicados a los envíos incluidos en el Servicio Postal Universal deben ser asequibles, transparentes y no discriminatorios, además de tener en cuenta los costes. El operador designado deberá comunicar a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia tanto el establecimiento de nuevos precios como la modificación de los precios ya vigentes de los servicios prestados con obligaciones de servicio público con, al menos, tres meses de antelación a la fecha prevista para su aplicación. La

comunicación irá acompañada de una memoria justificativa del cumplimiento de los principios indicados.

Estarán exentos del pago del precio los siguientes servicios prestados por el operador designado para la prestación del servicio postal universal: los envíos de cecogramas y los envíos a los que la Unión Postal Universal confiera tal derecho, con el alcance establecido en los instrumentos internacionales que hayan sido ratificados por España.

El Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., en las reuniones celebradas el 29 de septiembre y el 22 de diciembre de 2016, acordó aprobar los precios de los productos y servicios postales, de telecomunicación, de paquetería y resto de servicios prestados por Correos para 2017.

Para los servicios sometidos a obligaciones de servicio público dentro del servicio postal universal, la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, a propuesta del Ministerio de Fomento y previo informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, podrá establecer precios máximos y mínimos. Igualmente, para el citado ámbito, podrá determinarse la aplicación de precios uniformes en todo el territorio nacional.

Cuando se apliquen tarifas especiales a empresas remitentes de envíos masivos o a los preparadores de los envíos de varios clientes, Correos deberá respetar los principios de transparencia y no discriminación por lo que se refiere a las tarifas, teniendo en cuenta los costes evitados (si los envíos vienen clasificados, si se depositan en la cartería de destino, etc.). Tales tarifas se propondrán también a cualquier cliente que utilice los mismos servicios en condiciones similares.

0.6 La estructura de la S.E. Correos y Telégrafos, S.A.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es una de las primeras empresas del país por capilaridad y cobertura territorial. Diariamente recorre 671.029 kilómetros, con una flota de 13.398 vehículos. Pone a disposición de los clientes 8.946 puntos de acceso a sus servicios (2.383 oficinas postales y 6.563 servicios rurales). Tiene 18 centros de tratamiento postal y de paquetería y cuenta con 1.815 unidades de reparto ordinario y 100 dedicadas al reparto urgente (unidades de servicios especiales).

En 2015, Correos admitió 2.936 millones de envíos. Frente al descenso de los volúmenes de correspondencia que se está produciendo en los últimos años, los envíos de paquetería gestionados durante el ejercicio aumentaron un 20%, por el desarrollo del comercio electrónico, un sector para el que la compañía se ha convertido en un referente.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es una Sociedad Anónima de capital cien por cien público, cuya representación y gestión corresponde a tres órganos superiores de dirección: El Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y el Presidente. La titularidad del Grupo Correos corresponde a la

TEMA 0: INICIACIÓN POSTAL

Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI). La sede central de Correos está situada en Vía Dublín, 7, 28070 Madrid



El Presidente, primer nivel directivo de Correos, asistido por las Unidades de Apoyo, coordina las Divisiones y supervisa y desarrolla la estrategia empresarial, manteniendo la identidad corporativa. Junto al Presidente, forman el Comité de Dirección: el Secretario General y del Consejo de Administración, el Director de Relaciones Institucionales y Coordinación, el Director de Auditoría e Inspección, el Director de Comunicación, el Director Comercial y de Marketing, el Director de Recursos Humanos, el Director de Planificación y Finanzas, el Director de Estrategia y Desarrollo de Negocio, el Director de Operaciones y el Director de Tecnología y Sistemas.



Dirección de Planificación y Finanzas, que dispone de las siguientes Subdirecciones:

- Subdirección de Organización.
- Subdirección de Compras.
- Subdirección de Gestión Financiera.
- Subdirección de Gestión Económica.
- Subdirección de Inmuebles.

Dirección de Recursos Humanos, que cuenta con dos Subdirecciones:

- Subdirección de Gestión de Personal.

- Subdirección de Promoción de la Salud.

Dirección de Tecnología y Sistemas, que tiene cuatro Subdirecciones:

- Subdirección de Explotación.
- Subdirección de Sistemas de Negocio.
- Subdirección de Sistemas de Gestión.
- Subdirección de Innovación y E-business.

Dirección Comercial y de Marketing, que dispone de las siguientes Subdirecciones:

- Subdirección de Marketing y Marketing Directo.
- Subdirección Filatélica.
- Subdirección de Atención al Cliente.
- Subdirección de Mercado Postal.
- Subdirección de Paquetería y Desarrollo Internacional.

Dirección de Operaciones, que tiene una Dirección Adjunta y cuatro Subdirecciones:

- Dirección Adjunta para Oficinas y Servicios Financieros
- Subdirección de Control de Gestión.
- Subdirección de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios de Red.
- Subdirección de Red Logística.
- Subdirección de Red de Distribución.

Relaciones Institucionales y Coordinación, que cuenta con una Subdirección:

- Subdirección de Comunicación.

Secretaría General y del Consejo, que tiene dos Subdirecciones:

- Subdirección de Desarrollo Corporativo y Relaciones Internacionales
- Subdirección de Responsabilidad Social Corporativa.

Por debajo del Secretario General se encuentra en la línea jerárquica el Vicesecretario, de quien dependen dos Subdirecciones:

- Subdirección de Asuntos Jurídico-Contenciosos.
- Subdirección de Asuntos Jurídico-Consultivos.

Auditoría e Inspección, que es la única dirección corporativa que no tiene Subdirecciones.

La Dirección de Operaciones se configura a nivel territorial en 7 zonas territoriales y en jefaturas provinciales⁴. Su estructura central está dirigida por el Subdirector de la Red de Distribución. Su estructura territorial se organiza en direcciones de Zona y jefaturas provinciales.

Al frente de cada Zona hay un director de Zona. Las 7 direcciones de Zona se organizan en tres unidades de negocio: Red de Logística, Red de Oficinas y

⁴ La estructura organizativa de Correos está en proceso de cambio. Muchas jefaturas provinciales han desaparecido, siendo asumidas sus funciones en parte por la dirección de Zona y en parte por las jefaturas de Sector, ya que se han creado Sectores que abarcan diversas Unidades de distintas provincias, dentro de una misma Zona.

TEMA 0: INICIACIÓN POSTAL

Comercial; y seis unidades de apoyo: Recursos Humanos, Tecnología, Finanzas, Servicios Generales (Mantenimiento, Seguridad y Coordinación de inmuebles), Comunicación e Innovación y Calidad.



Las siete zonas y las provincias que las integran son:

Zona I: A Coruña, Asturias, Ávila, Burgos, León, Lugo, Ourense, Palencia, Pontevedra, Salamanca, Segovia, Valladolid y Zamora.

Zona II: Álava, Cantabria, Guipúzcoa, Huesca, La Rioja, Navarra, Soria, Teruel, Vizcaya y Zaragoza.

Zona III: Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona.

Zona IV: Albacete, Badajoz, Cáceres, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara, Madrid y Toledo.

Zona V: Alicante, Castellón, Islas Baleares, Murcia y Valencia.

Zona VI: Almería, Cádiz, Ceuta, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Melilla y Sevilla.

Zona VII: Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife.

Al frente de cada provincia hay un jefe provincial, que depende del director de Zona. En las provincias que sean sede de una Dirección de Zona, las funciones del jefe provincial las asumirá el director de Zona.

La Subdirección de la Red de distribución

Se encarga de la recogida, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega a domicilio de los envíos postales. Es la que ocupa a la mayor parte del personal y administra la mayor parte de los centros de trabajo. Pertencen a ella los centros de clasificación, las unidades de reparto, las Unidades de Admisión Masiva, las oficinas auxiliares y los enlaces rurales.

La Dirección Adjunta de Red de Oficinas y Servicios Financieros

Las oficinas de Correos se encargan de la admisión postal, de la venta de productos y de la entrega en oficina, pero son también centros de servicios que comercializan diversos productos.

Su estructura central está dirigida por el Director Adjunto de Red de Oficinas. A nivel territorial, las oficinas se integran bajo la dirección de los directores de Zona, jefes provinciales, jefes de sector y directores de oficina.

Los Sectores están constituidos por el conjunto de oficinas con características comerciales afines, ubicadas en una determinada área geográfica, bajo un único nivel de supervisión. Al frente de cada Sector se sitúa un Jefe de Sector y, por debajo de él se sitúan los directores de Oficina, que se encargan de dirigir y gestionar cada una de las oficinas de la Red.

Las oficinas se clasifican en función de su población (habitantes atendidos por cada oficina), del negocio (su volumen de ingresos y el origen de los mismos: particulares o empresas) y del entorno (parques tecnológicos o industriales, universidades, centros comerciales, edificios administrativos o zonas turísticas) en:

1. **Oficina Avante:** grandes oficinas urbanas o en parques empresariales, con importante presencia de pymes y un elevado nivel de ingresos y potencial de diversificación.
2. **Oficina de Negocio:** urbana de tamaño medio cuyos ingresos proceden fundamentalmente de clientes con contrato y pymes.
3. **Oficina de Conveniencia:** principalmente ubicadas en centros comerciales, nudos de comunicación, universidades o lugares de gran tránsito de personas, pero que no sean turísticas.
4. **Oficina de Relevancia Turística:** ubicadas en poblaciones de atracción turística y cultural, con una estacionalidad en cuanto al tráfico, diferente del estándar.
5. **Oficina de Servicio:** en pequeñas poblaciones, orientadas a particulares y con un gran componente de servicio público.
6. **Oficina Exclusiva:** en instituciones públicas o privadas.
7. **Oficina de Proximidad:** en entornos rurales, con horarios reducidos y adaptados al cliente, pero que necesitan en algún caso ser dotadas de comunicaciones informáticas para prestar todos los servicios.

0.7 Las otras empresas del Grupo Correos

Las otras tres empresas que junto a Correos forman el Grupo Correos son: Correos Express, Nexea y Correos Telecom.

Correos Express es la empresa de transporte de documentación y paquetería urgente (la División Exprés de Correos). Se dedica a la comercialización de un abanico de servicios de paquetería empresarial y valijas, con soluciones de entrega en distintas franjas horarias y de transporte a cualquier ciudad española y a las principales del mundo. Su objetivo es ampliar

TEMA 0: INICIACIÓN POSTAL

y mejorar su oferta desde un enfoque multiespecialista para seguir impulsando el crecimiento de Correos y su presencia en este mercado.

Nexea es la empresa de servicios integrales a empresas generadoras de comunicaciones masivas a través de productos adaptados a las nuevas tecnologías. Su oferta de servicios va más allá de la impresión y el manipulado de envíos, abarcando la gestión global de las comunicaciones de los clientes, desde el asesoramiento y diseño hasta la entrega de los envíos a los destinatarios. Trabaja para conseguir el liderazgo del sector.

Correos Telecom es la empresa encargada de servicios tecnológicos, fundamentalmente, de los servicios de gestión de las redes de telecomunicaciones de voz, datos y télex de Correos y de comercializar las infraestructuras de telecomunicaciones. También realiza labores de asesoramiento y apoyo técnico a la Dirección de Tecnología y Sistemas y colabora en los nuevos proyectos de e-business de Correos.



0.8 Organismos de la administración española con competencias postales

Según el artículo 50 de la Ley Postal tendrán la consideración de Autoridad Nacional de Reglamentación Postal:

- a) El Gobierno, en el ejercicio de la potestad reglamentaria.
- b) Los órganos superiores y directivos del Ministerio de Fomento, conforme a las atribuciones que les confiere la normativa vigente.
- c) La Comisión Nacional del Sector Postal, de acuerdo con su ley de creación (sustituida posteriormente por la CNMC).

Corresponde al Gobierno la potestad reglamentaria originaria en materia postal, al Ministerio de Fomento la ordenación normativa y ejecución de la política postal y a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la supervisión y regulación del mercado postal, todo ello de acuerdo con su normativa específica y sin perjuicio de las competencias que correspondan a la Comisión de la Unión Europea de acuerdo con la normativa comunitaria.

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisa y controla el correcto funcionamiento de diversos mercados, entre ellos el mercado postal. En particular, ejercerá las siguientes funciones en materia postal:

1. Velar para que se garantice el servicio postal universal, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia en el sector, ejerciendo las funciones y competencias que le atribuye la legislación vigente.
2. Verificar la contabilidad analítica del operador designado y el coste neto del servicio postal universal y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación de dicho servicio, de conformidad con lo

establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en su normativa de desarrollo.

3. Gestionar el Fondo de financiación del servicio postal universal y las prestaciones de carácter público afectas a su financiación, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, y en su normativa de desarrollo.
4. Supervisar y controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la red y a otras infraestructuras y servicios postales, de conformidad con lo establecido en el Título V de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo.
5. Realizar el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo.
6. Gestionar y controlar la utilización del censo promocional conforme a lo definido en el artículo 31 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, conforme a lo que se determine reglamentariamente.
7. Dictar circulares para las entidades que operen en el sector postal, que serán vinculantes una vez publicadas en el Boletín Oficial del Estado.
8. Emitir el informe previsto en la Disposición adicional segunda de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, para el seguimiento de las condiciones de prestación del servicio postal universal.
9. Realizar cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas por Ley o por Real Decreto.

El Consejo Superior Postal es el máximo órgano de participación de las Administraciones Públicas, los usuarios, los prestadores de servicios postales, los sindicatos, que tengan la consideración de más representativos tanto a nivel estatal como autonómico, y las asociaciones filatélicas en materia postal. El Consejo será presidido por el Subsecretario de Fomento o la persona en quien delegue y tendrá atribuidas las funciones consultivas del Gobierno en materia postal que determine su norma de desarrollo.

La Comisión Filatélica del Estado es el órgano consultivo de los Ministerios de Hacienda y de Fomento, con funciones de consulta, asesoramiento y propuesta en materia de emisión de sellos y demás signos de franqueo.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos Sociedad Anónima es el operador postal designado por el Estado para prestar el servicio postal universal durante 15 años.

0.9 Organizaciones internacionales de las que forma parte Correos

Correos es miembro de las siguientes organizaciones postales internacionales:

UPU (Unión Postal Universal): Es la organización postal mundial de la que forman parte todos los operadores postales públicos de los países reconocidos por la ONU.

UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal): Es la organización postal internacional formada por los operadores postales públicos de América, España y Portugal.

Grupo IPC (Internacional Post Corporation): Es un grupo formado por los operadores postales de 24 países: Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Chipre, Dinamarca, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Gran Bretaña, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Holanda, Noruega, Nueva Zelanda, Portugal, Suecia y Suiza.

Tiene por objeto garantizar la máxima calidad en la expedición de envíos de correspondencia internacional (cartas y tarjetas postales) que tengan por origen y destino dos de los países incluidos en la lista anterior.

Grupo EPG (European Parcel Group): Es un grupo formado por los principales operadores postales públicos europeos.

Tiene por objeto garantizar la máxima calidad en la expedición de envíos de paquetería internacional que tengan por origen y destino dos de los países incluidos en el grupo. Correos entrega en España los paquetes EPG que vienen desde los países miembros con las garantías de los acuerdos del grupo.

Correos se compromete también con este grupo a intercambiar por medios telemáticos información sobre los resultados de la entrega de los envíos con los otros miembros del grupo y a contestar las reclamaciones de los clientes en el plazo de 48 horas.

Grupo KAHALA (Kahala Post Group o KPG): Es un grupo formado por los operadores postales públicos de 10 países de cuatro continentes (América, Asia, Europa y Oceanía): Australia, Corea, China, España, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña, Hong Kong, Japón y Singapur.

Tiene por objeto garantizar la máxima calidad en la expedición de EMS (Postal Exprés Internacional) y en la paquetería postal internacional (Air Parcel).

Como particularidad, en el momento de admisión de estos envíos se indica al cliente el día en que se entregarán.

En el grupo Kahala, la calidad para EMS debe ser desde admisión a entrega (end to end) de 95% en su entrega: D+3 IntraAsia, y D+5 Intercontinental (para cualquier CP origen/destino).

También es pertinente añadir que en los envíos del grupo Kahala la calidad se mide en tres etapas o "legs":

- . Desde el momento de la admisión hasta la salida de la oficina de cambio.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- Durante el transporte internacional.
- Desde la llegada a la oficina de cambio del país de destino hasta la entrega al destinatario.

Finalmente, cabe señalar que Correos mantiene también acuerdos comerciales con los principales actores internacionales de *eComerce* global: Amazon y Alibaba.

Alibaba conecta a mayoristas y pymes chinos con el mundo a través de su plataforma AliExpress. España es su segundo mercado mundial. Los compradores españoles pueden escoger entre recibir sus envíos a través de *Correos Economy* (envío ordinario que se presta a través del producto "Distribución Internacional", creado para clientes extranjeros que quieren mandar bienes de *eComerce* de bajo valor con destino a España y terceros países) o paq 72. Estos envíos siguen rutas directas entre las ciudades de origen en China y España, lo que permite acortar los tiempos de entrega y, además, se ofrece información sobre los envíos desde su origen, gracias a la integración de los sistemas de Correos con los de Cainiao, la empresa logística de la que el Grupo Alibaba es principal accionista.



Estampilla de franqueo pagado Distribución Internacional



CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

Por un Correos público y de calidad





TEMA 1. LÍNEA BÁSICA

La línea básica comprende los productos tradicionales del correo público, aquellos productos que satisfacen las necesidades básicas de comunicación escrita entre ciudadanos y empresas. Estos productos generan la mayor parte de los ingresos de Correos.

Los productos de esta línea se caracterizan porque tiene un tratamiento postal prioritario y porque sus plazos de entrega son cortos y regulares.

Son productos de esta línea en el ámbito nacional e internacional, sin aplicación de IVA en las tarifas:

- Carta ordinaria.
- Tarjeta postal
- Carta certificada.
- Tarjeta postal certificada

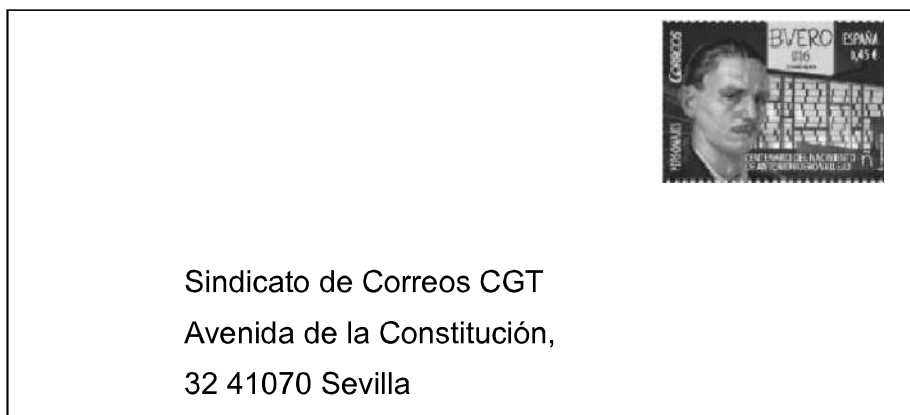
Son productos de esta línea exclusivamente en el ámbito nacional, con aplicación de IVA en las tarifas:

- Sobres y cajas prefranqueados.
- Notificación.

1.1 La carta

Carta es todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza que tenga carácter actual y personal. Siempre tendrán la consideración de cartas los envíos de recibos, facturas, documentos de negocio, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.

La carta se entrega en el domicilio del destinatario y Correos garantiza la confidencialidad y fiabilidad de este servicio. Es un envío que forma parte del Servicio Postal Universal que Correos ha de prestar de forma permanente.



Ficha del producto

- **Ámbito:**
 - Nacional: incluye España y Andorra.
 - Internacional: distingue dos zonas: zona 1 -Europa incluida Groenlandia-, zona 2 -resto de países-.
- **Plazo de entrega:**
 - Local: 1 día hábil.
 - Provincial: 2 días hábiles.
 - Nacional: 3 días hábiles. El 93% de los envíos se deben entregar en 3 días hábiles en todo el territorio nacional.
 - Europa: de 2 a 4 días hábiles (el plazo medio, puede variar según origen y destino).
 - Resto de destinos, según país.
- **Peso y dimensiones:**
 - La carta admite un peso que no podrá ser superior a los 2 Kg.
 - Medidas máximas en forma de sobre o caja: Largo + Ancho + Alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
 - Medidas máximas en forma de rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
 - Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
 - Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
 - Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.
- **Normalización de la correspondencia:**

La normalización presenta numerosas ventajas tanto para Correos como para el cliente. Los envíos normalizados permiten ser manipulados automáticamente, lo cual redundará en un menor coste para Correos. Este coste tiene un reflejo en la tarifa aplicada a los envíos del cliente, que se verá reducida por este hecho. Para que la correspondencia sea considerada normalizada, debe reunir una serie de requisitos. Los envíos que sean susceptibles de automatización, es decir, de manipulación mecanizada, de acuerdo con las Instrucciones del Documento "Características de la Correspondencia Susceptible de Tratamiento Automático" de División de Correos, deberán tener:

 - Formato rectangular: en sobre o en forma de tarjeta.
 - Color del sobre: blanco o colores claros (excepto azul). Formato de letra: altura de los caracteres entre 2 y 8 mm -evitar superposición o contacto entre caracteres-, fuente de tipos comerciales en uso, evitando fuentes artísticas, cursiva, subrayados y espesores muy finos o muy gruesos -impresión en negro o color oscuro, evitando tintas fluorescentes-.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- Dimensiones: Formato sobre o tarjeta: comprendidas entre las mínimas de 14 x 9 cm y las máximas de 23,5 x 12 cm. Espesor máximo 5 mm.
- Peso máximo unitario: 20 gr

. Acondicionamiento:

El contenido puede ir en sobre, caja, tubo o rollo, siempre que se garantice su integridad. El embalaje no podrá contener mensajes publicitarios y, cuando se utilice un sobre, este no podrá ser de plástico transparente ni de color azul claro.

Las cartas nacionales ordinarias admitidas en la Península e Islas Baleares que vayan dirigidas a Ceuta, Melilla e Islas Canarias, remitidas por particulares y cuyo contenido no sean documentos, deberán ir acompañadas del impreso DA-1.

Descripción de las mercancías	Valor
1 _____	_____
2 _____	_____
3 _____	_____
4 _____	_____
5 _____	_____
6 _____	_____

Total € _____

El expedidor del paquete _____ certifica que son ciertos los datos referidos a la descripción de las mercancías que contiene y el valor asignado a las mismas.

Fecha y firma del expedidor _____

NIF del expedidor: _____

NIF del destinatario: _____

IMPRESO PARA EL REMITENTE

Impreso DA1. Declaración de Valor para particulares. SAP 403 632

En las cartas internacionales se deberá indicar la expresión **“Prioritario/Priority”** o colocar la etiqueta con dicho mensaje en el ángulo superior izquierdo, con la expresión en letras blancas sobre fondo azul. Además, la dirección de retorno (en caso de devolución) deberá estar ubicada necesariamente en España.

Las cartas internacionales ordinarias admitidas en la Península e Islas Baleares que vayan dirigidas a países no pertenecientes a la Unión Europea y las cartas ordinarias admitidas en Ceuta, Melilla e Islas Canarias dirigidas a cualquier destino, pueden estar sujetas a trámites aduaneros, por lo que todas aquellas cartas cuyo contenido no sea documentos, deberán ir acompañadas del impreso CN 22. En los casos en que el valor del contenido supere los 300 DEG (Derecho Especial de

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

Giro), que con el fin de facilitar la operativa en las oficinas se equiparará a 300 €, las cartas irán acompañadas del impreso CN 23⁵.

De		País de		Descripción detallada del contenido		Cantidad	Peso (kg)	Valor (€)	Nº certificado del SA	País origen/emergencia	
Nombre		Nombre		Detailed description of contents		Quantity	Net weight	Value	SA cert number	Country of origin of goods	
Empresa		Empresa									
Calle		Calle									
C.P.		C.P.									
Ciudad		Ciudad									
País		País									
Referencia del importador (código fiscal)* de IVA		Referencia del importador (código fiscal)* de IVA									
Nº de identificación única del importador		Nº de identificación única del importador									
Referencia aduanera del expedidor		Referencia aduanera del expedidor									
Tipo de envío / Category of item		Muestra comercial / Commercial sample		Muestras de laboratorio / Laboratory goods		Muestras de correo / Mail samples		Muestras de correo / Mail samples		Oficina de origen / Office of origin	
Documentos / Documents		Otros / Other		Especificación de contenido / Content specification						Observaciones: (p.ej. mercancía sujeta a control sanitario, fitosanitario o a otras restricciones) / Remarks: (e.g. goods subject to quarantine, sanitary/phyto sanitary restriction or other restrictions)	
Existencia / License		Certificado / Certificate		Factura / Invoice		Fecha y firma del remitente / Date and sender signature					

Impreso de declaración de valor CN23

- **Opciones:**

Con contrato o sin contrato.

Conviene dar una **visión en conjunto** de la documentación aduanera que pueden requerir los distintos envíos de correspondencia internacional. Aquí la damos.

Las Cartas Internacionales Ordinarias, Cartas Internacionales Certificadas, Cartas Internacionales Ordinarias Urgentes, Cartas Internacionales Certificadas Urgentes y el C.U.I., admitidas en la Península e Islas Baleares dirigidas a países no pertenecientes a la Unión Europea o desde Ceuta, Melilla e Islas Canarias a cualquier destino (Andorra, solo para países del extranjero, no para destinos de España), pueden estar sujetas a trámites aduaneros, por lo que para todas aquellas cartas cuyo contenido no sea documentos, será obligatorio que vayan acompañadas del impreso CN22, debidamente cumplimentado.

En los casos en que el valor del contenido supere los 300 DEG, que con el fin de facilitar la operativa en las oficinas se equiparará a 300 €, el impreso que deberá acompañar a los envíos en estos casos será el CN23, que genera el sistema al terminar la admisión. Este no se encuentra en el catálogo de impresos, por lo que no es posible solicitarlo en el pedido ordinario de impresos de Oficina. No obstante, está publicado en Conecta> Procesos de Oficina> Formularios Venta de Correspondencia, desde donde las Oficinas podrán descargarlo. El impreso es editable por lo que puede rellenarse en el ordenador.

En las cartas certificadas y certificadas urgentes para países de la Unión Europea, siempre que el contenido de las mismas no sea documentos, se ha de rellenar en IRIS la pestaña de contenido y al terminar la admisión el sistema generará la "Etiqueta comercial con declaración de contenido" que ha de acompañar al envío, en bolsa transparente para poder comprobar el contenido de la misma. Se encuentra en la ruta: Procesos> Procesos de Oficinas> Procesos Operativos> Venta de correspondencia> Formularios de Venta de Correspondencia, para que se pueda descargar y entregar a los clientes de admisiones por relación de pago al contado.

CGT - TU SINDICATO ¿PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- **Servicios adicionales:**

- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- Gestión de información de devoluciones. Este servicio gestiona para clientes de remesas masivas la devolución de sus envíos ordinarios, facilitándoles información telemática sobre las causas de estas devoluciones e incluye las siguientes prestaciones: la clasificación por causas de devolución de los envíos, la recogida y elaboración de la información sobre dichas causas y la entrega en el domicilio del remitente, en los envíos devueltos.

- **Tarifas y bonificaciones:**

Las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación, según acuerdos.

Los tramos de peso para este producto, tanto en el ámbito nacional como internacional, son los siguientes:

- Hasta 20 g normalizadas.
- Más de 20 hasta 50 g (incluye también hasta 20 g sin normalizar).
- Más de 50 g hasta 100 g.
- Más de 100 g hasta 500 g.
- Más de 500 g hasta 1.000 g.
- Más de 1.000 g hasta 2.000 g.

- **Formas de pago:**

El servicio se puede pagar en el momento de su solicitud en metálico, transferencia o con tarjeta de crédito. Utilizará como sistema de franqueo sellos, estampillas generadas por IRIS o estampaciones generadas por máquina de franquear de la Oficina. También se puede pagar antes de solicitar el servicio (sistema de prepago), utilizando sobres prefranqueados o el sistema de franqueo a máquina; o después de solicitar el servicio (sistema de pago diferido) mediante la modalidad de



Etiquetas adhesivas de franqueo generada por IRIS para cartas ordinarias

franqueo pagado, para clientes con contrato, o de franqueo en destino.

- **Elementos diferenciadores del producto:**

1. **Transporte:** ámbito nacional red línea básica y red aérea nocturna, y ámbito internacional red prioritaria (por avión).
2. **Criterios de selección:** fiabilidad y precio.

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

3. Principales clientes: particulares, profesionales, pymes, instituciones públicas y privadas, sectores de banca, distribución, seguro, etc.

4. Productos sustitutos: prefranqueados. **1.2 Los**

sobres prepagados y prefranqueados ordinarios

Cabe aclarar con carácter previo que existe una contradicción entre distintas fuentes de información de Correos al respecto, ya que productos que hasta fechas reciente se han considerados prefranqueados (y siguen apareciendo como tales en manuales de Correos) aparecen, sin embargo, como prepagados en la guía de tarifas, que es la base de referencia que vamos a seguir para explicar estos productos.

Los sobres prepagados carta incluyen el sobre y el franqueo del envío. Permiten enviar los mismos documentos y mercancías que una carta, con iguales plazos y garantías que el resto de productos de la línea básica.

Estos sobres llevan incorporado en su anverso un signo de franqueo expresado en letra, con validez temporal ilimitada (su valor facial se revaloriza ajustándose a las tarifas en vigor cada año). Están fabricados en papel de alta



calidad, son autoadhesivos e incorporan sistema abre-fácil.

Ficha del producto:

- **Ámbito:**
Nacional (España y Andorra).
- **Pesos/medidas:**
 - Sobre americano: 110 x 225 mm (hasta 20 g).
 - Sobre americano con ventana: 110 x 225 mm (hasta 20 g).
 - Sobre cuadrado: 120 x 176 mm (hasta 20 g).
 - DIN A5: 190 x 250 mm (hasta 100 g).

- **Servicios adicionales:**

El producto está pensado para el servicio ordinario nacional de la línea básica. Sin embargo, se puede utilizar para enviar cartas de cualquier clase o modalidad (urgentes y certificadas), siempre que se abone previamente el importe de la tarifa que falta para estos servicios.

En la guía de tarifas, Correos ha creado cinco tipos de **sobres prefranqueados** para el envío de cartas ordinarias: sobre con franqueo nacional (normalizado hasta 20 g) -tarifa A-, sobre con franqueo nacional (no normalizado hasta 20 g) -tarifa A2-, sobre con franqueo nacional (más de 20 a 50 g) -tarifa A2-, sobre con franqueo internacional para Europa -tarifa B- y sobre con franqueo internacional para el resto del mundo -tarifa C-.

1.3 La tarjeta postal

Es una pieza rectangular, de cartulina consistente o material similar, que, lleve o no el título de tarjeta postal, circula al descubierto y contiene un mensaje de carácter actual y personal. La indicación del término “tarjeta postal” en los envíos individuales implica automáticamente esta consideración postal, aunque el objeto correspondiente carezca de carácter actual y personal.

La tarjeta postal debe circular al descubierto y reservar la mitad derecha del anverso para consignar los datos del destinatario.

Este producto comparte la mayor parte de las características de las cartas normalizadas, con las siguientes peculiaridades.

Ficha del producto:

- **Ámbito:**

Nacional (España y Andorra) e internacional.

- **Pesos/medidas:**

Las propias de los envíos normalizados:

- Peso: hasta 20 g.
- Dimensiones máximas: largo 23,5 cm x 12 cm de ancho.
- Dimensiones mínimas: largo 14 cm x 9 cm de ancho.
- Espesor: 5 mm.

1.4 La tarjeta postal prefranqueada

Es una tarjeta postal que lleva el franqueo impreso. El signo de franqueo puede incluir el franqueo expresado en letras, con validez temporal ilimitada.

Este producto puede hacerse servir tanto en el ámbito nacional como en el internacional y no admite prestaciones de valor añadido (sólo circula con carácter ordinario).

Existen cinco tipos de tarjetas prefranqueadas: tarjeta con franqueo nacional (normalizado hasta 20 g) -tarifa A-, tarjeta con franqueo nacional (no

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

normalizado hasta 20 g) -tarifa A2-, tarjeta con franqueo nacional (de más de 20 a 50 g) -tarifa A2-, tarjeta con franqueo internacional para Europa -tarifa B- y tarjeta con franqueo internacional para el resto del mundo -tarifa C-.



Anverso y reverso de tarjeta prefranqueada, con tarifa C

1.5 La carta certificada

Se utiliza para envíos de comunicaciones especialmente importantes a cualquier punto. Se caracteriza porque todo el proceso, desde su admisión, es controlado y registrado mediante la lectura de un código de barras identificativo que lleva cada envío y se garantiza la entrega a domicilio del envío bajo firma. Si no puede entregarse, se dejará un aviso en el casillero domiciliario en el que se comunicará la oficina de depósito, su horario de atención y el plazo para recoger el envío (15 días naturales).

La pérdida o extravío de una carta certificada da derecho al remitente a percibir una cantidad en concepto de indemnización, que será fija e igual para cualquier carta certificada.

Correos ofrece también el sobre **Certificado Prepagado con Aviso de Recibo** para el envío de comunicaciones y objetos de hasta 50 gramos a cualquier punto del territorio nacional con una tarifa integral. Este producto presenta la ventaja de que al cumplimentar una sola vez la dirección del destinatario y del remitente, esta queda registrada en el sobre, en el impreso de aviso de recibo y en el justificante de admisión. Su valor facial se revaloriza, ajustándose a las tarifas en vigor cada año.



Dispone también Correos en el ámbito nacional de los siguientes sobres y caja prepagados para el envío de certificados:

- Sobre acolchado pequeño certificado, hasta 200 g.
- Sobre acolchado grande certificado, hasta 500 g.
- Sobre semirrígido pequeño certificado, hasta 200 g.
- Sobre semirrígido grande certificado, hasta 500 g.
- Caja prepagada pequeña, hasta 1 Kg.

Correos da la posibilidad a los clientes de obtener información sobre el curso y la entrega de sus envíos registrados, entre los que se incluye la carta certificada, consultando de forma gratuita el localizador de envíos de la página www.correos.es.

Los envíos de correspondencia remitidos por las Administraciones Públicas que requieran constancia de su entrega al destinatario y sean depositados en la red postal de Correos por operadores postales y empresas consolidadoras serán considerados por Correos desde su admisión como envíos de cartas certificadas.

Toda carta que contenga mercancías peligrosas de las autorizadas para su circulación por correo, ha de circular certificada, para poder conocer en todo momento al remitente y destinatario.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
 - Nacional: incluye España y Andorra.
 - Internacional: distingue dos zonas: zona 1 -Europa incluida Groenlandia-, zona 2 -resto de países-.
- **Plazo de entrega:**
 - Local: 1 día hábil.
 - Provincial: 2 días hábiles.
 - Nacional: 3 días hábiles. El 93% de los envíos se deben entregar en 3 días hábiles en todo el territorio nacional.
 - Europa: de 2 a 4 días hábiles (el plazo medio, puede variar según origen y destino).
 - Resto de destinos, según país.
- **Peso y dimensiones:**
 - La carta admite un peso que no podrá ser superior a los 2 Kg.
 - Medidas máximas en forma de sobre o caja: Largo + Ancho + Alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
 - Medidas máximas en forma de rollo /tubo: Largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
 - Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
 - Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

- Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

. Acondicionamiento:

El cliente puede utilizar sobres y embalajes que garanticen la integridad del contenido y permitan incluir los datos de remitente y destinatario, además de la etiqueta o código del servicio. Los sobres no pueden ir cerrados con cinta adhesiva ni presentar señales de que han sido abiertos



y vueltos a cerrar.

Los envíos deben llevar la etiqueta autoadhesiva generada por IRIS (en el ángulo superior derecho) o la etiqueta preimpresa de certificado en el ángulo superior izquierdo (etiqueta amarilla con número de identificación precedido por las letras CD para el ámbito nacional y etiqueta roja con el número de identificación precedido por las letras RR para el ámbito internacional). Los envíos admitidos en Correos deberán llevar una



dirección de retorno (del remitente) en España.

En estos envíos será necesario consignar los datos del remitente y del destinatario, escritos con tinta. Únicamente en las cartas certificadas dirigidas a concursos literarios podrán sustituirse los datos del remitente por un pseudónimo, siempre que en la oficina de admisión consten los datos reales del remitente.

Las cartas nacionales certificadas admitidas en la Península e Islas Baleares que vayan dirigidas a Ceuta, Melilla e Islas Canarias, remitidas por particulares y cuyo contenido no sean documentos, deberán ir acompañadas del impreso DA-1.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Las cartas certificadas dirigidas a países de la Unión Europea con contenido que no sea documentos deben ir acompañadas de la "Etiqueta comercial con declaración de contenido" que ha de acompañar al envío, en bolsa transparente, para poder comprobar el contenido de las mismas.

CORREOS		ETIQUETA COMERCIAL CON DECLARACIÓN DE CONTENIDO / COMMERCIAL LABEL CONTENT CLAIM	
De Remisor Empresa General Business Calle Código Postal Ciudad País Country		E00710040000	
Para Destinatario Empresa General Business Calle Código Postal Ciudad País Country			
Descripción detallada del contenido Detailed description of contents		Cantidad Quantity	Peso Neto (kg) Net weight

Las cartas internacionales certificadas admitidas en la Península e Islas Baleares que vayan dirigidas a países no pertenecientes a la Unión Europea y las cartas certificadas admitidas en Ceuta, Melilla e Islas Canarias dirigidas a cualquier destino, pueden estar sujetas a trámites aduaneros, por lo que todas aquellas cartas cuyo contenido no sean documentos, deberán ir acompañadas del impreso CN 22. En los casos en que el valor del contenido supere los 300 DEG (Derecho Especial de Giro), que con el fin de facilitar la operativa en las oficinas se equipará a 300 €, las cartas irán acompañadas del impreso CN 23.

Las cartas nacionales e internacionales con contenido comercial (distinto a documentos), remitidas por empresas o autónomos, admitidas en la Península e Islas Baleares y dirigidas a Ceuta, Melilla, Islas Canarias y países fuera de la Unión Europea; o con origen en Canarias, Ceuta y Melilla, y destino fuera de su ámbito deberán tramitar el Documento Único Administrativo (DUA).

- **Opciones:**

Con contrato o sin contrato.

- **Servicios adicionales:**

En el ámbito nacional:

- Aviso de recibo: modelo M 35 Plus-1 E o M 35 Plus-2E.
- Prueba de Entrega Electrónica (PEE 5 Postales, custodia 5 años, con carácter general). Las Administraciones con contrato podrán hacer uso también de la PEE 10 Postales y la PEE 15 Postales.
- Valor declarado: hasta 3.000 €.
- Reembolso: el importe máximo a cobrar por cada envío son 1.000 € y el mínimo, 0,01 €.

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

- Certificaciones. ○
Gestión de DUA.
- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).

En el ámbito internacional:

- Aviso de recibo, modelo CN07 (según país).
- Reembolso (según país).
- Valor declarado (según país).
- Gestión de DUA.
- Petición de reexpedición (según país),
- Petición de devolución o modificación de dirección (según país),
- Recogida de envíos a domicilio (para clientes con contrato).

- **Tarifas y bonificaciones:**

Las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación, según acuerdos.

- **Formas de pago:**

El servicio se puede pagar en ventanilla en el momento de su solicitud en metálico, por transferencia o con tarjeta de crédito y utilizando como sistema de franqueo: sellos, etiquetas generadas por IRIS o estampaciones de máquina de franquear de la Oficina. También se puede pagar antes de solicitar el servicio (sistema de prepago), utilizando el certificado prepago con AR, el sistema de franqueo a máquina o el sistema de franqueo electrónico; o después de solicitar el servicio (sistema de pago diferido) mediante la modalidad de franqueo pagado, para clientes con contrato.

- **Elementos diferenciadores del producto:**

1. **Garantías:**

- a) Indemnización por pérdida o extravío de una carta nacional de 30 euros.
- b) Indemnización por pérdida o extravío de una carta internacional de una cantidad fija (30 DEG) más la devolución de la tarifa ordinaria abonada (no incluye derechos de certificado ni de valor declarado, en su caso).
- c) Si se trata de un envío con valor declarado: indemnización por la cantidad declarada en caso de pérdida total y por la cantidad perdida en caso de pérdida parcial o deterioro.
- d) Si se trata de un envío con reembolso: la indemnización es igual que para la carta certificada si la pérdida se produce antes de la entrega y, si el objeto ha sido entregado, es igual al importe del giro.

2. **Transporte:** Ámbito nacional red línea básica y red aérea nocturna, y ámbito internacional red prioritaria (por avión).

3. **Criterios de selección:** fiabilidad y precio.

4. **Principales clientes:** particulares, profesionales, pymes, instituciones públicas y privadas, sectores de banca, distribución, seguro, etc.

5. Productos sustitutos: el sobre prefranqueado carta con el abono de la tarifa correspondiente y el paquete azul.

1.6 La tarjeta postal certificada

Aunque no es un producto habitual, la tarjeta postal puede circular con carácter certificado, con los servicios adicionales de aviso de recibo y reembolso. Su pérdida o extravío dará lugar a una indemnización igual a la de una carta certificada: 30 € en el ámbito nacional y 30 DEG más la devolución de la tarifa ordinaria en el ámbito internacional.

1.7 La notificación

Es un producto especialmente diseñado para el uso exclusivo de entidades administrativas y judiciales. La notificación garantiza la entrega de comunicaciones con carácter legal, incluye dos intentos de entrega y deja constancia fehaciente de la recepción del envío. Este servicio pueden utilizarlo todas las administraciones **sin que sea necesario formalizar contrato con Correos**, aunque lo habitual es que sí exista ese contrato.

En la actualidad, las notificaciones procedentes de organismos judiciales y las notificaciones procedentes de organismos administrativos pueden diferenciarse en la forma de entrega:

Las notificaciones procedentes de organismos judiciales se pueden seguir entregando como se ha hecho tradicionalmente: dos intentos de entrega a domicilio en el mismo turno (en el caso de que el primero resulte fallido). El segundo intento se llevará a cabo cuando la causa que ha impedido la entrega en el primer intento sea "Ausente" o "Nadie se hace cargo" y puede realizarse dentro de los tres días siguientes a aquel en el que se llevó a cabo el primer intento. Cabe señalar que las notificaciones remitidas por organismos judiciales también se pueden entregar siguiendo el procedimiento administrativo que veremos en el párrafo siguiente.

Las notificaciones procedentes de organismos administrativos tienen dos intentos de entrega a domicilio (en el caso de que el primero resulte fallido). El segundo intento procederá cuando la causa de la falta de entrega haya sido "Ausente" o "Nadie se hace cargo" y se repetirá dentro de los tres días siguientes y en turno diferente: si el primer intento se realizó antes de las 15:00 horas, el segundo deberá realizarse después de las 15:00 h, y viceversa, dejando un margen de 3 horas de diferencia entre ambos intentos de entrega.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

Nacional: España.

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

- **Acondicionamiento:**

En el anverso del envío figurará la palabra “NOTIFICACIÓN” en caracteres muy visibles y debajo de ella el acto a que se refiere (citación, requerimiento, resolución...) y la indicación “expediente n.º...”. Además figurará el número de certificado y el nombre del órgano remitente y su dirección.

Cada envío irá identificado con una etiqueta adhesiva que incluye un código de barras o llevará el código de barras impreso sobre el propio envío, o en el aviso de recibo.

Si se trata de una notificación informatizada (NT), figurará en el anverso del sobre y en el Aviso de Recibo la indicación “NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA” con un código de barras con número alfanumérico, estructura SICER. Todos los envíos van acompañados del modelo normalizado de Aviso de Recibo (salvo las que lleven e-AR o PEE).

- **Peso y dimensiones:**

- La notificación admite un peso de hasta 2 Kg.
- Medidas máximas en forma de sobre o caja: Largo + Ancho + Alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Medidas máximas en forma de rollo /tubo: Largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
- Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
- Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
- Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

- **Plazos de entrega:**

El 93% de los envíos en 3 días hábiles.

- **Valores añadidos:**

- Gestión de entrega de notificaciones.
- Aviso de Recibo.
- E-AR (para clientes con contrato).
- Prueba de Entrega Electrónica (PEE).
- Petición de devolución, modificación o corrección de dirección.
- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- Identificación de Notificaciones, a través de Correos Online.

Los clientes que hayan contratado Acuerdos Especiales pueden disponer de varios servicios adicionales extra:

- Nota de cortesía.
- Retorno de información.
- Servicio complementario de clasificación de documentos devueltos.

- Tercera entrega ordinaria. ○
- Tercera entrega urgente. ○
- Digitalización de documentos. ○
- SMS enviado al notificado.

- **Formas de pago:**

El pago se puede efectuar en el momento de la admisión: en metálico, mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito o débito (los sistemas de franqueo pueden ser: sellos, estampillas de franqueo, etiquetas adhesivas generadas por IRIS, franqueo pagado en oficina, estampaciones de máquinas de franquear (de la oficina o del cliente), franqueo electrónico (mediante Correos Online) o franqueo diferido (franqueo pagado).

1.7.1 Los productos con tratamiento SICER

Son servicios de cartas certificadas o notificaciones con acuerdos especiales que presta Correos a organismos públicos y empresas privadas, que tienen la característica de que el cliente requiere a Correos que le envíe información telemática sobre el resultado de los intentos de entrega de los envíos y, en su caso, de la devolución de los mismos. Existe también una modalidad de cartas ordinarias con tratamiento SICER.

Dentro de la modalidad de **cartas certificadas**, destacan los siguientes productos:

- **Certificado informatizado 1-15 (C1)**
 - Tiene un intento de entrega a domicilio. Si resultase fallido el primer y único intento de entrega a domicilio se pasa a Lista, donde permanecerá 15 días naturales a disposición del Destinatario.
- **Certificado informatizado-2 (C2)**
 - En la distribución se efectuarán dos intentos entrega a domicilio y estará en la oficina durante 7 días naturales a disposición del Destinatario.
 - Se informará al remitente por vía telemática de los dos intentos de entrega y del resultado de permanencia en la oficina.
 - La distribución a domicilio se realizará en dos intentos de entrega: El primer intento de entrega a domicilio se realizará a la llegada del envío a la Unidad de Distribución. El segundo intento de entrega a domicilio, el segundo día hábil posterior después del primer intento.
 - Estos certificados no se podrán reexpedir por cambio de dirección, ni siquiera cuando lo solicite el destinatario.
 - Se dará información diariamente de los resultados de los intentos de entrega, y el plazo máximo de días para finalizar la información de los envíos de una remesa es de dieciséis días hábiles desde la fecha del depósito de los envíos. Este plazo se puede dar únicamente para los envíos que agoten todos los intentos de entrega: los dos intentos de entrega a domicilio y que haya permanecido en la oficina durante siete días naturales.

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

- **Certificado informatizado 2-15 (C5)**
 - La distribución se efectúa con dos intentos de entrega a domicilio.
 - Su permanencia en lista será de 15 días naturales.
 - Todos los envíos constan, en hoja plegada, de un AVISO DE RECIBO, un AVISO DE LLEGADA y un AVISO INFORMATIVO.
- **Certificados documentos TB-2 del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)**
 - Tiene dos intentos de entrega a domicilio: el primero se realizará en el primer reparto del mismo día de la recepción en la Unidad. El segundo, al día siguiente o el siguiente día laborable si este fuese sábado.
 - En ningún caso pasa a la Oficina de Correos (Lista).
 - Una vez han resultado fallidos los dos intentos de entrega a domicilio, se intenta, al día siguiente del segundo, la entrega en la Sucursal del BBVA indicada por el banco en la documentación de cada envío. Si fuese imposible la entrega en la Sucursal por haber sido cerrada definitivamente, se devuelve a la dirección que figura en el reverso de cada envío.
 - Se graba únicamente el último intento de entrega, que sólo podrá ser:
 - Clave 01. Entrega a domicilio
 - Clave 16. Entregado a Oficina del Cliente
 - Clave 17. No entregado en Oficina del Cliente
 - En caso de robo o extravío de alguno de estos envíos se informará inmediatamente por teléfono o fax a la Subdirección de Gestión Logística.
- **Certificado documento TC**
 - La distribución se efectuará con dos intentos de entrega a domicilio.
 - Su permanencia en Lista será de 7 días naturales.
 - Se informará al remitente por vía telemática del resultado en cada uno de los dos intentos de entrega a domicilio y del resultado de la entrega en Oficina.

Dentro de la modalidad de **notificaciones informatizadas**, destacan los siguientes productos:

- **Notificación informatizada NT**
 - La distribución a domicilio se realizará en dos intentos de entrega, con las formalidades de los intentos de entrega de las notificaciones administrativas.
 - Los envíos permanecerán en la Oficina a disposición del destinatario durante 7 días naturales, cuando el segundo intento de entrega a domicilio ha resultado fallido.

CORREOS	LOGOTIPO CLIENTE	NOMBRE DEL CLIENTE Calle Nombre, número XXXXX-MUNICIPIO	TEXTO LIBRE CLIENTE	AVISO DE RECIBO	DEVOLVER AL CENTRO DE CONTROL DE CERTIFICADOS													
	NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA																	
DESTINATARIO DEL CERTIFICADO	IDENTIFICACIÓN		1er INTENTO	ENTREGA DOMICILIARIA	2º INTENTO													
	FECHA Y HORA	IDENTIFICACIÓN	<table border="1"> <tr><td>1. Entregado a Domicilio</td><td></td></tr> <tr><td>2. Dirección incorrecta</td><td></td></tr> <tr><td>3. Ausente Reparto</td><td></td></tr> <tr><td>4. Desconocida</td><td></td></tr> <tr><td>5. Fallecida</td><td></td></tr> <tr><td>6. Refusado</td><td></td></tr> <tr><td>7. No se hace cargo</td><td></td></tr> </table>			1. Entregado a Domicilio		2. Dirección incorrecta		3. Ausente Reparto		4. Desconocida		5. Fallecida		6. Refusado		7. No se hace cargo
1. Entregado a Domicilio																		
2. Dirección incorrecta																		
3. Ausente Reparto																		
4. Desconocida																		
5. Fallecida																		
6. Refusado																		
7. No se hace cargo																		
RECEPCIÓN		OFICINA	IDENTIFICACIÓN		NOTA DE LA OFICINA DE ENTREGA O DEVOLUCIÓN													
Ella que suscribe declara que el envío manifestado ha sido debidamente: <input type="checkbox"/> Entregado <input type="checkbox"/> Refusado		<table border="1"> <tr><td>8. Entregado</td><td></td></tr> <tr><td>9. No retirado</td><td></td></tr> </table>	8. Entregado		9. No retirado		<table border="1"> <tr><td>10. Entregado</td><td></td></tr> <tr><td>11. No retirado</td><td></td></tr> </table>		10. Entregado		11. No retirado							
8. Entregado																		
9. No retirado																		
10. Entregado																		
11. No retirado																		
NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECEPTOR		FECHA	FIRMA EMPLEADO*															
FIRMA DEL RECEPTOR		NÚMERO CERTIFICADO:		 NT012345678901234567890														

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- **Notificaciones informatizadas de la Agencia Tributaria**

- Se trata de una notificación informatizada con el tratamiento general de una notificación administrativa (dos intentos de entrega a domicilio y 7 días de permanencia en Lista).
- Tiene el aviso de recibo impreso en color azul en el anverso del propio sobre, debiéndose separar del mismo por el trepado dispuesto al efecto en el momento de entrega.

Anverso Notificación Agencia Tributaria

- En el aviso de recibo figura la leyenda: “NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA”.
- En la parte superior del aviso de recibo figura una FECHA LÍMITE para la entrega al destinatario. Si se supera esa fecha no se debe

realizar el primer intento de entrega al destinatario. Debe



TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

El formulario es un 'AVISO DE RECIBO' de Correos. Incluye campos para: LOGOTIPO CLIENTE, NOMBRE DEL CLIENTE (Calle, Número, Municipio), TEXTO LETRA CLIENTE, NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA (3º INTENTO TARDE), DEVOLVER AL CENTRO DE CONTROL DE CERTIFICADOS, IDENTIFICACIÓN (1º, 2º, 3º INTENTO), FECHA Y HORA, RECEPCIÓN (Entregado/Refusado), NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECEPTOR, OFICINA (Entregado/No retirado), NÚMERO CERTIFICADO, y un código de barras con el número N3012345678901234567890.

- **Notificación informatizada con e-AR (NR).**
 - Son notificaciones que tienen dos intentos de entrega y 7 días de permanencia en Lista; pero tienen la particularidad de que estos envíos se reparten por las USE (en aquellas localidades donde haya este tipo de Unidades, en el resto de localidades las repartirán las Unidades de Reparto Ordinario).
 - Estos envíos se identifican con la leyenda “Notificación con e-AR” y no llevan adherido el Aviso de Recibo. Este se imprimirá en la USE tras dar de alta los envíos en SGIE y cerrar la sección, antes de salir a reparto. En el bloque de dirección aparece el código de barras del envío, cuya identificación de producto son las letras: NR.

Finalmente, queda por señalar que también existen **envíos ordinarios** con tratamiento SICER.

- Los envíos “OB” son envíos ordinarios acogidos a acuerdos especiales. Estos envíos ordinarios tienen en el anverso un código de barras que comienza por las letras OB y permite su control informático (SICER). El único evento que se graba de estos envíos es su devolución⁶.

1.8 **El valor filatélico**

Es un envío de características intermedias entre los envíos certificados y los envíos con valor declarado. Sirve para enviar sellos o sobres prefranqueados con valor filatélico a coleccionistas.

Estos envíos se identifican con las siglas V. F. y todas las remesas se depositan (se admiten) en Madrid, siendo remitente el Servicio Filatélico de Correos. Los valores filatélicos se tratan como VALORES en el momento de la admisión y durante su curso; pero se entregan como certificados.

El código de barras que figura en la ventanilla del envío es válido para SGIE, así como los datos del destinatario. No se trata de un envío SICER.

⁶ Son clientes de este servicio la Tesorería General de la Seguridad Social, Dirección General de Tráfico, Grupo Carrefour, Makro Autoservicio Mayoristas, Wolters Kluwer España, Xfera móviles, Intrum Justitia Ibérica, Gescobro, Global Service Solutions y Marketing Directo.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Tiene dos intentos de entrega a domicilio con las características de un envío certificado: el primero se realiza el mismo día de su llegada a la Unidad de Reparto; el segundo, dentro de los tres días hábiles siguientes al primero. Si el segundo intento resulta fallido, se pasa a Lista, donde permanecerá durante quince (15) días naturales.

Estos envíos no llevan Aviso de Recibo.



ANEXOS

En este bloque incluimos productos que son envíos de correspondencia, aunque merecen un estudio específico, porque tienen características especiales.

1.9 La respuesta comercial nacional y la CCRI internacional

En el ámbito nacional e internacional, Correos ofrece a sus clientes productos con carácter comercial que contribuyen al éxito de las acciones de marketing directo que estos clientes emprenden (suscripciones, promociones, encuestas, etc.). Estas respuestas comerciales tienen naturaleza de carta ordinaria y se entregan mediante su depósito en un apartado de correos de franqueo en destino.

Los clientes de Correos miden el éxito de sus campañas publicitarias por el número de respuestas comerciales que reciben en un apartado de correos de franqueo en destino. Las respuestas comerciales se facturan mediante la modalidad de Franqueo en Destino, F. D., que permite que el destinatario de la acción de marketing directo responda a quien la emprende, cumplimentando el cupón-respuesta, y se olvide del coste del envío.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
 - Nacional: incluye España y Andorra.
 - Internacional: distingue dos zonas: zona 1 -Europa incluida Groenlandia-, zona 2 -resto de países-.

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

- **Plazo de entrega**

- **Nacional:** entrega en todo el territorio nacional del 93% de los envíos en 3 días hábiles.
- **Internacional:** Europa: de 2 a 4 días hábiles (plazo indicativo según origen y destino), resto de destinos: según país.

- **Peso / Medidas**

- En el ámbito nacional: peso máximo 2 Kg.
- En el ámbito internacional: existe un servicio similar al Franqueo en Destino, denominado "Correspondencia comercial-Respuesta internacional (CCRI)", cuya aplicación se extiende a cartas y tarjetas postales normalizadas, con un límite máximo de 250 gramos, con carácter general (ese es el límite para España). Como excepción, los países que se detallan a continuación la reciben hasta 2 Kg: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Noruega, Polonia, Rep. Checa, Rumanía, Suecia y Suiza.
- Medidas máximas en forma de sobre: Largo + Ancho + Alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Medidas mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9

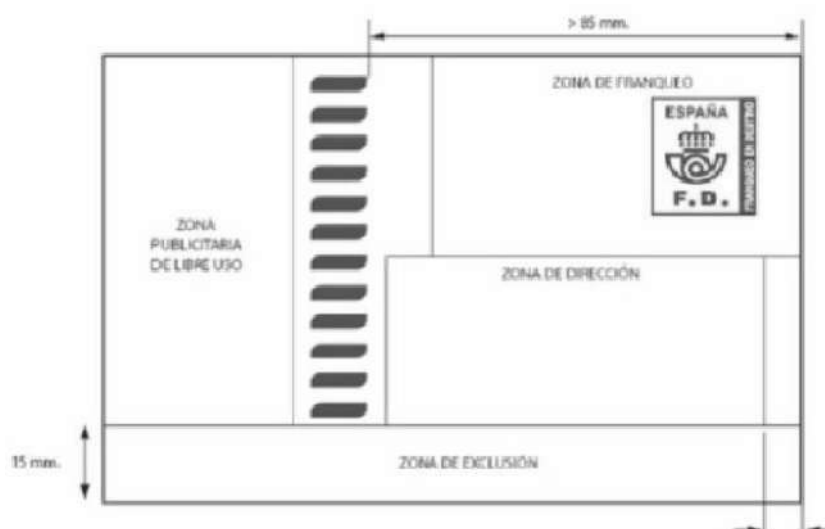
- **Acondicionamiento**

El formato del envío debe ser rectangular, en forma de sobre o caja. El color debe ser blanco, mate o en tonalidades claras.

El diseño del sobre o tarjeta Franqueo en Destino para el ámbito nacional, presenta las siguientes características:

- La inclusión de la identificación de Correos como proveedor del servicio que, necesariamente, llevará estos cuatro elementos: la palabra "España", la cornamusa, la indicación "Franqueo en destino" y las siglas F.D.
- Las medidas de referencia para estas indicaciones en el cajetín de franqueo en destino serán de 52 x 22 mm o 19,8 x 22 mm.
- El anverso de los sobres o tarjetas postales utilizables en el servicio Franqueo en Destino debe ajustarse a uno de los siguientes modelos de referencia:
 - Barra vertical a color azul Pantone 541 C opcional o negro.
 - Espacio reservado para la indexación: 15 mm en el borde inferior.
 - Posibilidad de utilización de color gris/negro en toda la grafía preimpresa.
 - Se puede insertar en el ángulo superior izquierdo "respuesta comercial"
 - Se puede incorporar imagen y publicidad del cliente en el margen izquierdo del anverso del sobre.
- En el bloque de dirección figurará la siguiente información: **Entidad (titular del apartado FD). Código de Red de Oficina⁷, N° de apartado FD, Código Postal Localidad, Provincia.**

⁷ Este código es obligatorio.



En el ámbito internacional, los envíos llevarán la indicación "CCRI"

- **Servicios adicionales / Valores añadidos** Entrega a domicilio del apartado (clientes con contrato).

- **Operativa de prestación**

Los envíos se reciben en un apartado postal de franqueo en destino. Puede efectuarse el pago a la recepción de los envíos o bien facturarse en un periodo determinado, previa firma de un contrato.

1.10 Los envíos asociados a procesos electorales

El artículo 22.5 de la Ley Postal permite al Gobierno imponer a Correos obligaciones de servicio público para salvaguardar el normal desarrollo de los procesos electorales. Señala también este artículo que esas obligaciones se deben compensar.

Correos colabora con el Estado en el normal desarrollo de los procesos electorales, en su condición de operador encargado de prestar el servicio postal universal. Cabe señalar que las obligaciones citadas en el párrafo anterior se encuentran incluidas en la prestación del servicio postal universal.

Los procesos electorales generan dos tipos principales de envíos: envíos postales de propaganda electoral y envíos relacionados con el voto por correo.

Los envíos de propaganda electoral

Existen dos tipos de envíos de propaganda electoral: con tarifa especial y sin tarifa especial.

Los envíos de propaganda electoral con tarifa especial se ajustan a las siguientes características:

Las formaciones políticas podrán depositar, como máximo, la cantidad equivalente a un envío por elector en cada circunscripción electoral en que se presente la candidatura, de hasta 50 gramos de peso.

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

La tarifa aplicable a estos envíos de propaganda electorales de 0.006 euros por envío. El pago del franqueo de los envíos de propaganda electoral se realizará por transferencia bancaria o ingreso en cuenta.

Los depósitos se acompañarán del justificante del pago y de un “albarán”, en el que conste el número de envíos depositados, sus destinos y el nombre de la candidatura política que corresponde, su domicilio y NIF, así como el nombre y la firma del responsable del depósito de los envíos en Correos.

Los envíos de propaganda electoral se depositarán en las Unidades de Admisión Masiva de Correos de la provincia a donde vayan dirigidos. Los envíos se presentarán, siempre, en remesas independientes para cada capital y para cada provincia, debidamente identificadas. Además, si se presentaran envíos de propaganda electoral de diferente peso o formato, estos conformarán, también, por cada tipo, remesas independientes.

Los envíos con dirección irán clasificados por códigos postales, por poblaciones y por calles, en paquetes o cajas independientes para cada uno de ellos y debidamente rotulados. Estos paquetes o cajas, en su contenerización para el transporte (pallets, etc.), deberán seguir también los criterios de agrupación de códigos y poblaciones que posibiliten el máximo curso directo a las unidades finales de reparto.

Cuando se trate de envíos sin dirección, irán en paquetes o cajas directas en los que figure el código postal o localidad donde deban ser distribuidos. Asimismo, en el momento de la admisión, además del correspondiente albarán, se presentarán con un listado por duplicado en el que se detalle el número de envíos a distribuir en cada código postal o localidad.

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 53 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, el reparto de los envíos de propaganda electoral se efectuará únicamente en los días de la campaña electoral. En el tratamiento de la correspondencia ordinaria se dará prioridad al curso y entrega de los envíos de propaganda electoral.

A los envíos no entregados se les aplicará la normativa vigente para la correspondencia sobrante y serán devueltos por las Unidades de Distribución, en el plazo de 10 días, a su Centro de Tratamiento Provincial (CTA o CTP) a los efectos oportunos.

Los envíos de propaganda electoral sin tarifa especial se ajustan a las siguientes características:

Los grupos políticos podrán depositar propaganda electoral fuera de los límites de número (esto es, desde el segundo envío por elector de cada circunscripción electoral) y peso (esto es, de más de 50 gramos) vistos, a los que serán de aplicación las tarifas ordinarias de Correos, así como los requisitos de acondicionamiento propios del producto elegido.

El pago del franqueo de los envíos de propaganda electoral sin tarifa especial se realizará por transferencia bancaria o ingreso en cuenta.

Los depósitos se acompañarán del justificante del pago, siempre diferenciado del pago realizado para depósitos de tarifa especial, y de un "albarán", en el que conste el producto seleccionado, nº de envíos depositados, destino y otras características (tramos de peso y valores añadidos) y el nombre de la candidatura política que corresponde, su domicilio y NIF, así como el nombre y la firma del responsable del depósito de los envíos en Correos.

El depósito de la propaganda electoral sin tarifa especial se realizará de forma diferenciada a la propaganda electoral con tarifa especial.

El curso y entrega de esta propaganda electoral se realizará con las mismas características que hemos visto para la propaganda electoral de tarifa especial.

Finalmente cabe tener en cuenta que **también se admitirán como correo ordinario, y con carácter gratuito**, pero acompañados del correspondiente albarán, los siguientes envíos electorales:

- Las tarjetas censales remitidas a los electores.
- La comunicación de cambio de local electoral remitida a los electores.
- Envío del impreso de solicitud a los españoles inscritos en el CERA.

Los envíos relacionados con el voto por correo

Dentro de estos envíos registrados se incluyen: la petición de solicitud del certificado de inscripción en el censo electoral para residentes en España, la documentación electoral depositada por las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo, los sobres conteniendo el voto por correo, el voto por correo en el ámbito rural, el voto por correo del personal embarcado, el voto por correo de los internos en centros penitenciarios, el tercer sobre, los envíos dirigidos a los electores CERA (Censo de Residentes Ausentes) que viven en el extranjero que sean remitidos por la Oficina del Censo Electoral, el voto por correo de los electores inscritos en el CERA que se encuentren temporalmente en España y el voto de los electores españoles que se encuentren temporalmente en el extranjero (ERTA).

La petición de solicitud del certificado de inscripción en el censo electoral para residentes en España se ajusta a las siguientes características:

Al ciudadano que desee utilizar el procedimiento del voto por correo y así lo manifieste en cualquier oficina de Correos, se le entregará el modelo de solicitud de certificado de inscripción en el censo electoral, un sobre para dirigir a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral que corresponda, una hoja informativa y el impreso de imposición del certificado (M-11 A) que se utiliza para los envíos registrados, todo ello con carácter gratuito. El plazo para presentar la solicitud del certificado de inscripción en el censo para el voto por correo será el indicado en cada convocatoria electoral.

La solicitud deberá formularse personalmente por el elector, por ello, una vez cumplimentado y firmado el modelo de solicitud, el empleado de Correos que atienda al solicitante exigirá al interesado la exhibición de cualquiera de los siguientes documentos:

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

- **Documento Nacional de Identidad (DNI).** No sirve el resguardo del D.N.I. en trámite, puesto que en él no aparece la fotografía del titular.
- **Pasaporte** (con fotografía).
- **Permiso (carné) de conducir** (con fotografía).

En las elecciones locales, los extranjeros residentes en España que tengan reconocido el derecho de voto en esas elecciones municipales podrán acreditar también su identidad con la exhibición de cualquiera de los documentos que a continuación se indican, siempre que en ellos figure la fotografía y firma del interesado, a fin de poder comprobar su identidad:

- **Tarjeta de residencia**, en el caso de ciudadanos de la Unión Europea que la posean.
- **Tarjeta de identidad de extranjero**, en el caso de nacionales de países con los que España haya suscrito un tratado de reciprocidad para el reconocimiento del derecho de sufragio en las elecciones municipales.

El empleado de Correos que realice la admisión comprobará la identidad del elector, así como la coincidencia de la firma, por ello en el documento que exhiba el elector es imprescindible que figure la fotografía y la firma del interesado, a fin de poder verificar esos datos.

Se aceptará la presentación de los documentos citados aunque estén caducados, pero han de ser los originales, en ningún caso fotocopias, salvo en circunstancias extraordinarias, tales como pérdida de toda la documentación original citada, en que se permitirá fotocopia compulsada por parte de un organismo público.

En caso de enfermedad o incapacidad que impida la formulación personal de la solicitud, cuya existencia deberá acreditarse por medio de certificación médica oficial, aquélla podrá ser efectuada, en nombre del elector, por otra persona autorizada notarial o consularmente mediante documento que se extenderá individualmente en relación con cada elector, y sin que en el mismo pueda incluirse a varios electores, ni una misma persona representar a más de un elector.

El empleado de Correos que formalice la admisión recogerá toda la documentación presentada por el representante (poder notarial o consular y certificado médico oficial), para su remisión a la Oficina del Censo Electoral en unión de la solicitud. Asimismo, el empleado de Correos comprobará la coincidencia de la firma del apoderado o autorizado con la de su documento nacional de identidad, pasaporte o permiso de conducción.

El envío que contiene la solicitud del certificado de inscripción extendida en el impreso oficial, se presentará en sobre abierto, acompañado del resguardo de imposición del certificado.

El domicilio consignado en el impreso de solicitud para la remisión de la documentación electoral al ciudadano ha de situarse en España, siendo válido a esos efectos que se indique un apartado postal o lista de correos.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

El empleado de Correos que admita el envío estampará el sello de fechas de la admisión en la cabecera del documento principal -la solicitud-, a fin de que aparezca con claridad el nombre de la oficina, el lugar y, sobre todo, la fecha. En aquellas oficinas que no se encuentren informatizadas, o en aquellos hipotéticos casos en que se produzca una caída en el funcionamiento del sistema informático, el mencionado sello de fechas deberá estamparse también en el resguardo de imposición del certificado. Cuando el remitente lo solicite, el empleado hará constar las mismas circunstancias del envío en la copia para el interesado.

El impreso de solicitud generalmente será autocopiativo: el original se introducirá en el sobre y se enviará a la Oficina del Censo Electoral correspondiente y la copia se entregará al interesado. Una vez practicadas las diligencias indicadas, el propio interesado cerrará el sobre y el empleado formalizará la admisión y entregará el resguardo de imposición del certificado, cuya matriz se archivará en la Oficina. Los envíos conteniendo las solicitudes de inscripción en el Censo Electoral se admitirán con carácter gratuito, como correo certificado y urgente.

Todos estos certificados serán dados de alta en la aplicación IRIS en el apartado previsto para elecciones políticas, a fin de que se genere la etiqueta de uso exclusivo para estos procesos electorales y específica de solicitud de voto por correo, que incluye un código de barras identificativo del envío que comienza por las letras SV. No obstante, las oficinas seguirán disponiendo de suficientes ejemplares de las antiguas etiquetas preimpresas autoadhesivas de uso exclusivo para elecciones políticas que comienzan por las letras SV, por si se planteasen incidencias.



Etiqueta preimpresa de solicitud de voto

En cualquier caso las citadas etiquetas preimpresas, que constan de tres cuerpos autoadhesivos, seguirán siendo utilizadas por los servicios rurales que no disponen de la aplicación informática IRIS-6. En el momento de admitir el envío adherirán en el sobre el código de barras el cuerpo autoadhesivo de mayor tamaño y en cada uno de los ejemplares del M-11 A los cuerpos autoadhesivos pequeños de dicha etiqueta. Dicha documentación se encaminará de inmediato a la Oficina Postal de la que dependan, quien la incluirá en el sistema IRIS a efectos de admisión, seguimiento y control.

Todas las oficinas cursarán estos envíos de inmediato, en la misma fecha de admisión, al Centro de Tratamiento Automatizado (CTA) Zonal de origen de referencia, en un único despacho diferenciado y rotulado: "Urgentes Elecciones".

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

Con todos los envíos recibidos, el Centro de Tratamiento Automatizado (CTA) de origen confeccionará un único despacho SGIE diferenciado y rotulado: "*(Nombre de la Provincia) Mesa Provincial Urgente Elecciones*", para cada una de las provincias de destino.

La entrega por Correos de estos envíos a las Oficinas del Censo Electoral se efectuará siempre utilizando el sistema informático SGIE, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

- Mediante el código de barras se anotará unitariamente cada envío en una relación por duplicado que será firmada por persona autorizada para la recepción de estos envíos.
- Cada relación no podrá contener más de 100 envíos.
- Si el número de envíos es superior a 100, se comenzará una nueva relación hasta los 100 siguientes, y así sucesivamente.
- Con los envíos de cada relación se confeccionará un sólo paquete de entrega. Por tanto cada entrega se compondrá de tantos paquetes como relaciones se hayan confeccionado.
- Los envíos de cada relación (100 o número inferior) compondrán un único y diferenciado paquete. A cada paquete, debidamente atado, se le adjuntará una hoja resumen en la que constará el nombre de la Unidad que realiza la entrega.

Dicha correspondencia será entregada en las Delegaciones Provinciales de las Oficinas del Censo Electoral junto con las relaciones de los envíos que los contienen por duplicado, una de las cuales quedará en posesión de la Oficina del Censo y la otra, una vez firmada por persona autorizada, será recogida por el empleado de Correos que realiza la entrega para su archivo en la Unidad de entrega correspondiente.

Los sobres de solicitud de inscripción en el Censo Electoral que aparezcan depositados en buzones como correspondencia ordinaria, serán devueltos a los electores para que efectúen su remisión de forma gratuita por correo certificado y urgente. En el anverso del sobre se hará constar: "Devuelto remitente. Debe remitir este mismo sobre por correo certificado y urgente". Este envío se devolverá al ciudadano siempre con carácter ordinario, y no será objeto de registro en SGIE.

Si en el sobre no constara el remitente, la Unidad que detecte dicho envío deberá adherir en el mismo una etiqueta de Certificado Ordinario (CD) y proceder a su registro en SGIE manteniendo "producto: certificado ordinario", a fin de posibilitar su posterior seguimiento y control. Asimismo se hará constar en el anverso: "Sobre depositado en buzón como ordinario". Estos envíos se cursarán, sin dilación alguna, a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral correspondiente, para que proceda en consecuencia. Se entregarán de forma separada al resto de envíos de solicitud de inscripción en el Censo Electoral (SV) que hayan sido debidamente admitidos en Correos. A estos efectos, en SGIE se creará una relación de destinatario habitual con el nombre: "*CENSO-SV.NO ADMITIDO CONFORME NORMATIVA ELECTORAL*", en la que se detallarán todos estos envíos "CD", que se imprimirá por duplicado, una copia quedará en

posesión de la Oficina del Censo y la otra, una vez firmada por persona autorizada, será recogida por el empleado de Correos que realice la entrega para su archivo en la Unidad.

La documentación electoral depositada por las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo se ajusta a las siguientes características:

Los envíos que remitan las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo Electoral a los electores, conteniendo el certificado de inscripción y el resto de documentación electoral, se cursarán como correspondencia certificada y urgente con carácter gratuito.

Se presentarán en las Unidades de Admisión Masiva de las capitales de provincia, o en las Unidades de Admisión que acuerden los responsables de Correos y de las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo Electoral, en relación duplicada (una para Correos y otra para la Oficina del Censo Electoral) o fichero concertado, con anotación individualizada de cada *envío*, quedando el ejemplar de la relación, o el fichero, archivado de forma separada del resto de las relaciones.

Con todos los envíos recibidos, el Centro de Tratamiento Automatizado (CTA) Zonal de origen de referencia confeccionará diariamente un único despacho SGIE diferenciado y rotulado: "(Nombre de la Provincia) Mesa Provincial Urgente Elecciones", para cada una de las provincias de destino. Todos estos envíos llevarán impreso en el anverso el código de barras identificativo que comenzará con las letras DE o DN.

La entrega de la documentación electoral se realizará de forma personal al destinatario en el domicilio designado, si bien puede figurar a estos efectos un Apartado Postal o Lista de Correos, en cuyo caso la documentación electoral se entregará en la oficina de Correos, únicamente al destinatario o a su representante apoderado, cuando se trate de enfermos o incapacitados. Consecuentemente, en el momento de efectuar la entrega de la citada documentación electoral se deberá exigir al destinatario la exhibición de documento identificativo (documento nacional de identidad, pasaporte o permiso de conducción).

Cuando la distribución se realice a domicilio, se intentará la entrega personal del envío al destinatario, al menos, dos veces. Si no se consigue la entrega, se comunicará al destinatario, mediante un aviso de llegada específico de elecciones, que debe personarse por sí, o a través de su representante cuando se trate de enfermos o incapacitados, en la oficina de Correos correspondiente para, previa acreditación, recibir la documentación para el voto por correo. Sólo en el caso de no disponer del referido aviso, se hará constar en el *aviso* de llegada habitual: "voto por correo".

La reexpedición o reenvío de la documentación electoral está permitida siempre que medie petición expresa del elector y se realice a otro domicilio situado en territorio nacional. La tramitación de la misma deberá efectuarse de manera gratuita.

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

La documentación que no pueda entregarse personalmente a los electores en los intentos de entrega a domicilio o en Lista, se conservará en las Oficinas hasta el día después de las Elecciones, cuando se devolverá a las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo Electoral remitentes, utilizando para ello la aplicación informática SGIE.

Los sobres conteniendo el voto por correo se ajustan a las siguientes características:

El sobre modelo oficial, en cuyo anverso figura la palabra CERTIFICADO URGENTE y un código de barras que comienza por las letras VE, conteniendo el certificado de inscripción en el censo electoral y las papeletas de votación, se admitirá de forma gratuita como correo certificado y urgente. No se exige que el elector acuda personalmente a la oficina de Correos para certificar el sobre de votación, por lo que no es necesario requerir su identificación a esos efectos. A estos sobres se les dará curso inmediato al Centro de Tratamiento Provincial o Zonal de origen en despachos diferenciados y rotulados: "Urgentes Elecciones".

Los sobres ajustados al modelo oficial que aparezcan depositados en buzones como correspondencia ordinaria, serán devueltos a los electores para que efectúen su remisión de forma gratuita por correo certificado y urgente, siempre que exista tiempo suficiente para garantizar su entrega en plazo a la Mesa Electoral de destino. En el anverso del sobre se hará constar: "Devuelto remitente. Debe remitir este mismo sobre por correo certificado". Este envío se devolverá al ciudadano siempre con carácter ordinario y no será objeto de registro en SGIE.

Si en el sobre no constara el remitente, se cursarán a destino sin dilación alguna para su custodia y posterior entrega a las Mesas Electorales correspondientes para que procedan en consecuencia. La entrega de estos envíos depositados en buzones se realizará de forma separada al resto de sobres conteniendo voto por correo que hayan sido debidamente admitidos.

Con todos los envíos recibidos, el Centro de Tratamiento Automatizado (CTA) Zonal de origen de referencia confeccionará un único despacho SGIE diferenciado y rotulado: "(Nombre de la Provincia) Mesa Provincial Urgente Elecciones", para cada una de las provincias de destino para su entrega a las Unidades de custodia.

Los sobres con votos por correo dirigidos a las Mesas Electorales que se vayan recibiendo en destino serán dados de alta en Unidad-Sección (SGIE), el mismo día que se reciban, y se conservarán debidamente custodiados en las dependencias de Correos que se designen por cada Dirección de Zona, hasta el día de la votación, entregándolos en dicha fecha, a las nueve de la mañana, en la Mesa Electoral que corresponda, anotados individualmente en hoja de reparto de SGIE por duplicado, en uno de cuyos ejemplares se recogerá el "recibi" del Presidente de la Mesa o, en ausencia de éste, del Vocal que lo sustituya.

Durante el día de la votación, hasta las veinte horas, se entregarán en las Mesas Electorales, con idénticas formalidades, los sobres con voto por correo recibidos en las Unidades de Correos correspondientes. Los sobres recibidos

después de las veinte horas, o los que no puedan ser entregados a las Mesas Electorales por cualquier causa, que se hará constar en el reverso de los mismos, se remitirán a la mayor urgencia a la Junta Electoral de Zona que proceda.

Asimismo, se conservará hasta el día de la votación cualquier otra correspondencia dirigida a las Mesas Electorales, entregándose en las mismas a las nueve de la mañana de dicho día, con las formalidades correspondientes según su clase. Igualmente, se seguirá entregando hasta las veinte horas toda la correspondencia que se vaya recibiendo en el transcurso del día.

El voto por correo en el ámbito rural se ajusta a las siguientes características:

Los empleados encargados del reparto domiciliario en el ámbito rural que actúan de ordinario como oficinas móviles, deberán admitir tanto la solicitud del voto por correo, como el certificado del sobre que contiene el voto, en los horarios y en los puntos acostumbrados de paso, y sin que este hecho implique un expreso desplazamiento a esos efectos al domicilio de los particulares.

Dicha documentación se encaminará de inmediato a la Oficina Postal de la que dependa, quien la incluirá en el sistema IRIS a efectos de admisión, seguimiento y control.

El voto por correo del personal embarcado se ajusta a las siguientes características:

Los envíos que depositen las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo Electoral dirigidos a los electores embarcados conteniendo el certificado de inscripción, las papeletas y los sobres electorales, tendrán carácter gratuito, y habrán de ir dirigidos a un puerto del territorio nacional.

Los envíos que, conteniendo la documentación citada en el punto anterior, dirijan los electores desde cualquiera de los puertos nacionales en que el buque atraque, a la Mesa Electoral que corresponda, serán cursados con carácter gratuito por correo certificado y urgente.

El voto por correo de los internos en centros penitenciarios se ajusta a las siguientes características:

El Director del Centro penitenciario o funcionario en quien delegue, habrá de solicitar del Director de la Oficina de Correos que corresponda el desplazamiento de empleados de este servicio al centro penitenciario para que, provistos de las correspondientes solicitudes y del resto de material necesario, tramiten la petición del certificado de inscripción en el censo de acuerdo con lo establecido para el voto por correspondencia por la normativa electoral general.

La Oficina del Censo Electoral remitirá al Centro penitenciario en el que se encuentre el recluso el sobre conteniendo la documentación electoral, el cual deberá ser entregado al elector, personalmente, por el empleado de Correos. Una vez elegida la papeleta de votación, el elector remitirá por correo certificado el sobre dirigido a la Mesa Electoral que corresponda.

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

Tanto la solicitud del certificado de inscripción en el censo como la recepción de la documentación electoral remitida por la Oficina del Censo Electoral tienen carácter personal, por lo cual se deberá exigir al elector la exhibición de alguno de los documentos identificativos mencionados en párrafos anteriores. En aquellos supuestos en los que el recluso no tenga en su poder alguno de los referidos documentos podrá admitirse el Documento de Identidad Interior en que aparezca la fotografía del titular, como válido para acreditar la identidad del interno. El interesado, también deberá firmar personalmente, el aviso de recibo acreditativo de la recepción de la documentación electoral.

La recogida del tercer sobre se ajusta a las siguientes características:

Los empleados de Correos se personarán en las Mesas Electorales el día de la votación, una vez finalizado el escrutinio, con el fin de recoger el sobre o sobres en su caso que, conteniendo documentación electoral, habrán de ser cursados al día siguiente por el servicio de Correos al Secretario de la Junta Electoral que figure en el sobre, firmando el oportuno recibí.

Los envíos dirigidos a los electores CERA (Censo de Residentes Ausentes) que viven en el extranjero que sean remitidos por la Oficina del Censo Electoral se ajustan a las siguientes características:

Los envíos que la Oficina del Censo Electoral dirija a estos electores, conteniendo el impreso oficial de solicitud de voto, se cursarán como correo ordinario y se admitirán con carácter gratuito, mediante albarán.

Los envíos que las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo Electoral dirijan a estos electores, conteniendo el certificado de inscripción en el censo y la documentación electoral, llevarán en el anverso la etiqueta de certificado internacional que contiene un código de barras que comienza por las letras RE y termina con ES, y se admitirán por correo certificado y urgente con carácter gratuito, acompañados del correspondiente fichero y relación de envíos.

El Control de Admisión y la resolución de posibles incidencias, se realizará en la Unidad de Admisión Masiva (UAM) de todas y cada una de las provincias de origen.

Esta documentación electoral será clasificada en el Centro de Tratamiento Zonal de origen de referencia por países y será cursada mediante la confección de contenedores separados del resto de envíos de correspondencia, con carácter certificado y urgente. Todos los contenedores se remitirán a la Oficina de Cambio de Madrid-Barajas, salvo los dirigidos a los electores residentes en Andorra que se cursarán vía Lleida.

La Oficina de Cambio de Madrid-Barajas confeccionará despachos exclusivos (Aplicación OCA3> Exportación> Despachos Electorales), excepto para aquellos destinos que no tengan volumen suficiente, y los cursará a destino.

El voto por correo de los electores inscritos en el CERA que se encuentren temporalmente en España se ajusta a las siguientes características:

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Los electores inscritos en el CERA que se encuentren temporalmente en España podrán ejercer su derecho a voto mediante el procedimiento previsto para el voto por correspondencia de los electores residentes en España, siempre que en el impreso de solicitud de voto por correo se haga constar que están inscritos en el CERA, anotando una "x" en el apartado "Residente en el extranjero" de dicha solicitud, que señalen el domicilio en el que se encuentren en España para la recepción de la documentación electoral, y que el envío del sobre conteniendo el voto por correo lo dirijan a la Junta Electoral Provincial y no a ninguna Mesa Electoral.

En consecuencia, cuando dichos electores depositen en las oficinas de Correos, tanto la solicitud de voto dirigida a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral, como el sobre de votación dirigido a la Junta Electoral Provincial, éstos deberán ser admitidos de forma gratuita y como certificado urgente. Para la admisión del sobre de votación se generarán en las Oficinas las etiquetas de certificado y urgente, que contiene un código de barras que comienza por las letras "CU", y habrá de realizarse como si se tratara de un franqueo prepagado para garantizar su gratuidad. En el ámbito rural se realizará mediante las etiquetas preimpresas de certificado urgente.

Si aparecieran sobres ajustados al modelo oficial depositados en buzones como correspondencia ordinaria, se procederá de igual manera que con los sobres depositados en buzones por electores residentes en España.

Los sobres de votación que se reciban de estos electores se entregarán diariamente en las Juntas Electorales Provinciales que correspondan. Dichas entregas irán acompañadas de una relación generada por SGIE presentada en duplicado.

El voto de los electores españoles que se encuentren temporalmente en el extranjero (ERTA) se ajusta a las siguientes características:

El envío de la documentación desde la Oficina del Censo electoral se realizará de la misma forma que hemos visto para los electores CERA, con la excepción del envío del impreso de solicitud de voto que no resulta de aplicación a los electores ERTA.

La oficina de Cambio de Madrid-Barajas abrirá los contenedores de certificados procedentes del extranjero y, previo punteo, separará los envíos conteniendo votos por correo, y procederá a su matasellado con la impronta específica para Elecciones, donde se observará claramente la fecha de llegada. Posteriormente estos envíos anotados en SGIE, se cursarán a destino en despacho separado del resto de envíos de correspondencia, en contenedores, en cuya etiqueta o cubierta se hará constar la leyenda: "Votos por Correo - Internacional". Estos envíos se cursarán diariamente, y con carácter urgente, a las Unidades de Custodia en destino.

Las oficinas de Correos de destino conservarán debidamente custodiados hasta el día de la votación los sobres con votos que se reciban de los electores temporalmente en el extranjero, trasladando los sobres a las respectivas Mesas Electorales a las nueve de la mañana. Asimismo, seguirá dando traslado a las

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

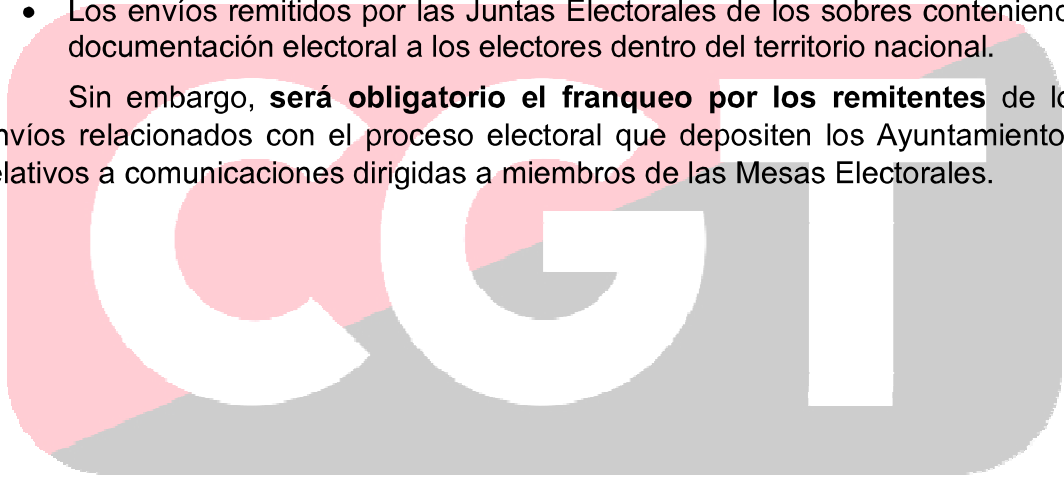
Mesas Electorales hasta las veinte horas de los que se vayan recibiendo durante el transcurso de dicho día. Estas entregas irán acompañadas de una relación generada por SGIE por duplicado.

Los sobres que se reciban en fechas posteriores serán remitidos sin demora por las Unidades de Correos a la Junta Electoral de Zona que proceda. Los sobres con documentación electoral internacional que sean devueltos por no haber sido entregados en los países de destino, se cursarán a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral remitente.

Finalmente cabe tener en cuenta que **también se admitirán como correo certificado y urgente, y con carácter gratuito**, pero acompañados del correspondiente albarán, los siguientes envíos electorales:

- Las listas electorales del censo de consulta, así como las listas electorales que se utilizarán el día de la votación, remitidas a los Ayuntamientos.
- Las comunicaciones de reclamaciones sobre rectificación del Censo remitidas a los electores.
- Los envíos remitidos por las Juntas Electorales de los sobres conteniendo documentación electoral a los electores dentro del territorio nacional.

Sin embargo, **será obligatorio el franqueo por los remitentes** de los envíos relacionados con el proceso electoral que depositen los Ayuntamientos, relativos a comunicaciones dirigidas a miembros de las Mesas Electorales.



CUESTIONARIO DEL TEMA

1.- ¿Cuál de los siguientes envíos forma parte del Servicio Postal Universal que debe prestar Correos en todo el Estado de forma permanente?

- A: Carta ordinaria.
- B: Carta certificada.
- C: Carta certificada con valor declarado.
- D: Todos los anteriores.

2.- La indemnización que debe pagar Correos al remitente por la pérdida de una carta certificada nacional es de:

- A: 10 €.
- B: 20 €.
- C: 30 €.
- D: 50 €.

3.- Las notificaciones remitidas por organismos administrativos deben entregarse con una diferencia horaria en el segundo intento de entrega con respecto al primero de al menos:

- A: Una hora.
- B: Dos horas.
- C: Tres horas.
- D: Cinco horas.

4.- El embalaje del certificado prepago con aviso de recibo permite introducir en el sobre un contenido de hasta:

- A: 50 g.
- B: 200 g.
- C: 350 g.
- D: 500 g.

TEMA 1: LÍNEA BÁSICA

5.- ¿Cuál de las siguientes notificaciones SICER se entrega a domicilio como un envío ordinario después de haber tenido los dos intentos de entrega a domicilio como envío registrado y después de haber agotado el periodo de permanencia en lista?

A:ND.

B:NE.

C:NT.

D:N3.

6.- Una carta certificada enviada por un particular desde la Península a Canarias, cuyo contenido sea distinto de documentos, deberá adjuntar como documentación aduanera si su contenido vale 350 euros:

A: El impreso DA-1.

B: El impreso CN 22.

C: El impreso CN 23.

D: DUA.

7.- ¿Cuál de los siguientes valores añadidos no puede llevar ningún tipo de notificación?

A: AR.

B: E-AR.

C: PEE.

D: Todos estos valores añadidos pueden ir asociados a algún tipo de notificación.

8.- Las primeras dos letras del código de barras de una carta certificada internacional admitida en España con etiqueta generada por IRIS son:

A: RA.

B: RF.

C: RR.

D: RS.

SOLUCIONES	1 D	2 C	3 C	4 A	5 B	6 A	7 D	8 B
-------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

TEMA 2: LÍNEA URGENTE



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO
Por un Correos público y de calidad





TEMA 2: LÍNEA URGENTE

Esta línea comprende aquellos servicios que se caracterizan por la brevedad en los tiempos de tratamiento y entrega de los envíos.

Son productos de esta línea para el ámbito nacional e internacional:

- Carta ordinaria urgente.
- Tarjeta postal ordinaria urgente.
- Carta certificada urgente.
- Tarjeta postal certificada urgente

Son productos exclusivamente de ámbito nacional:

- El paq 48 (antiguo postal exprés).
- El paq Today.
- Las valijas.
- Los paquetes de Correos Exprés (CEX) que se tratan en las unidades de Correos de ámbito nacional (paq 10, paq 14, paq 24).

Son productos exclusivamente de ámbito internacional:

- El paquete de Correos Exprés (CEX) que se tratan en las unidades de Correos de ámbito internacional (paq libre servicio internacional).
- El correo urgente internacional (CUI).
- El EMS (postal exprés internacional).

El telegrama y el burofax no son productos postales, sino de telecomunicación, pero también se entregan como envíos urgentes.

2.1 La carta urgente

Es un producto que permite enviar con carácter urgente documentos o mercancías como un envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse o comunicaciones escritas que, aunque circulan al descubierto, tienen carácter actual y personal.

Este envío dispone de código de barras en el ámbito nacional, por lo que se graba en IRIS en el momento de la admisión y en SGIE y PDA antes de su entrega, aunque se entrega sin recoger la firma del destinatario.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
 - Nacional (incluye España y Andorra).
 - Internacional (distingue dos zonas: zona 1 -Europa incluida Groenlandia-, zona 2 -resto de países-⁸).

⁸ El servicio de carta urgente internacional no se presta en todos los países. Actualmente no se presta con Austria, USA y Brasil.

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

- **Plazo de entrega:**

- Nacional: 1 día hábil (si el depósito se realiza en oficina antes de las 16:00 h en oficinas con turno de tarde o de las 14:30 horas en oficinas con horario sólo de mañana).
- Europa: de 1 a 3 días hábiles, resto de destinos: según países.

- **Acondicionamiento:**

El contenido puede ir en sobre, caja, tubo o rollo, siempre que se garantice su integridad. Los envíos nacionales deberán llevar la etiqueta de franqueo generada por IRIS (que se coloca en el ángulo superior derecho del envío) o, en el caso de admisión múltiple, la etiqueta preimpresa propia de este servicio, que se coloca en el ángulo superior izquierdo del anverso (en la que figura la palabra URGENTE, el número y el código de barras).



Los envíos internacionales llevarán la etiqueta generada por IRIS en la que aparece el logo de exprés; las cartas admitidas mediante albarán deben llevar adherida la etiqueta de "EXPRES", al igual que las cartas admitidas por los SSRR (servicios rurales). Si se carece de esta etiqueta se puede escribir la palabra "EXPRES" (en rojo y en mayúscula).



Las cartas nacionales ordinarias admitidas en la Península e Islas Baleares que vayan dirigidas a Ceuta, Melilla e Islas Canarias, remitidas por particulares y cuyo contenido no sean documentos, deberán ir acompañadas del impreso DA-1.

Las cartas internacionales ordinarias admitidas en la Península e Islas Baleares que vayan dirigidas a países no pertenecientes a la Unión Europea y las cartas ordinarias admitidas en Ceuta, Melilla e Islas Canarias dirigidas a cualquier destino, pueden estar sujetas a trámites aduaneros, por lo que todas aquellas cartas cuyo contenido no sean documentos, deberán ir acompañadas del impreso CN 22. En los casos en que el valor del contenido supere los 300 DEG (Derecho Especial de Giro), que con el fin de facilitar la operativa en las oficinas se equiparará a 300 €, las cartas irán acompañadas del impreso CN 23.

- **Peso y dimensiones:**

- Peso: Hasta 500 g las nacionales y 2 kg las internacionales.

- Dimensiones: En el ámbito nacional e internacional se recomiendan como dimensiones máximas, para que sea posible introducir la carta en el buzón, 23,5 x 12 cm, con un espesor máximo de 10 mm. Como dimensiones mínimas se establecen en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm y en forma de rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm. Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

- **Opciones:**

Con contrato o sin contrato.

- **Servicios adicionales:**

En el ámbito nacional recogida a domicilio (para clientes con contrato); en el ámbito internacional normalización de direcciones (para envíos masivos) y recogida a domicilio (para clientes con contrato).

- **Tarifas y bonificaciones:**

Las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación, según acuerdos.

Los tramos de peso para este producto en el ámbito nacional son los siguientes:

- Hasta 20 g normalizadas.
- Más de 20 hasta 50 g (incluye también hasta 20 g sin normalizar).
- Más de 50 gr hasta 100 g.
- Más de 100 gr hasta 500 g.

En el ámbito internacional, los tramos son los mismos que para el resto de cartas ordinarias o certificadas, llegando hasta los 2.000 g.

- **Elementos diferenciadores del producto:**

1. **Transporte:** red línea urgente.
2. **Criterios de selección:** rapidez, fiabilidad y precio.
3. **Principales clientes:** particulares, profesionales, pymes, instituciones públicas y privadas, sectores de banca, distribución, seguro, etc.
4. **Productos sustitutivos:** CUI, en el ámbito internacional.

2.2 La tarjeta postal urgente

Este producto se usa con poca frecuencia, pero existe. Sus características son similares a las de una carta urgente de hasta 20 gramos de peso y con las medidas máximas de una carta normalizada.

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

2.3 La carta certificada urgente

Es un producto que permite enviar con carácter urgente documentos o mercancías especialmente importantes para el cliente, con un plazo de entrega mínimo, entre uno y dos días en todo el país, y con las garantías y opciones de la carta certificada que veremos seguidamente.

Su pérdida da derecho al remitente a la percepción de una indemnización, que es fija e igual para cada envío.

Ficha del producto

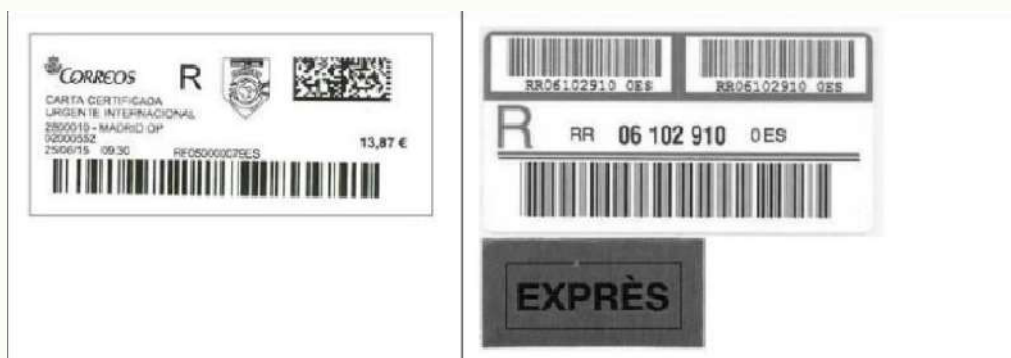
- **Ámbito:**
 - Nacional (incluye España y Andorra).
 - Internacional (distingue dos zonas: zona 1 -Europa, incluida Groenlandia-, zona 2 -resto de países-).
- **Plazo de entrega:**
 - Nacional: 1 día hábil para envíos que tengan como origen y destino grandes poblaciones, siempre que sean depositados antes de las 16:00 horas en oficinas con turno de tarde o de las 14:30 horas en oficinas con horario sólo de mañana.
 - Europa: de 1 a 3 días hábiles; resto de destinos, según países.

- **Acondicionamiento:**

En el ámbito nacional debe llevar la etiqueta de franqueo generada por IRIS en el ángulo superior derecho del envío o la etiqueta preimpresa de certificado urgente, en el ángulo superior izquierdo (etiqueta roja con número de identificación precedido por las letras CU).



En el ámbito internacional debe llevar la etiqueta de franqueo generada por IRIS o la etiqueta preimpresa roja de certificado, con el número de identificación precedido por las letras RR, más la etiqueta de "EXPRES".



Las cartas nacionales certificadas urgentes admitidas en la Península e Islas Baleares que vayan dirigidas a Ceuta, Melilla e Islas Canarias, remitidas por particulares y cuyo contenido no sean documentos, deberán ir acompañadas del impreso DA-1.

Las cartas certificadas urgentes dirigidas a países de la Unión Europea con contenido que no sea documentos deben ir acompañadas de la "Etiqueta comercial con declaración de contenido" que acompaña al envío, en bolsa transparente, para poder comprobar el contenido del mismo.

Las cartas internacionales certificadas urgentes admitidas en la Península e Islas Baleares que vayan dirigidas a países no pertenecientes a la Unión Europea y las cartas ordinarias admitidas en Ceuta, Melilla e Islas Canarias dirigidas a cualquier destino, pueden estar sujetas a trámites aduaneros, por lo que todas aquellas cartas cuyo contenido no sean documentos, deberán ir acompañadas del impreso CN 22. En los casos en que el valor del contenido supere los 300 DEG (Derecho Especial de Giro), que con el fin de facilitar la operativa en las oficinas se equiparará a 300 €, las cartas irán acompañadas del impreso CN 23.

Las cartas nacionales e internacionales certificadas urgentes con contenido comercial (distinto a documentos), remitidas por empresas o autónomos, admitidas en la Península e Islas Baleares y dirigidas a Ceuta, Melilla, Islas Canarias y países fuera de la Unión Europea; o con origen en Canarias, Ceuta y Melilla, y destino fuera de su ámbito deberán tramitar el Documento Único Administrativo (DUA), con independencia del valor de la mercancía.

- **Peso y dimensiones:**
 - Admite un peso que no podrá ser superior a los 2 Kg.
 - Medidas máximas en forma de sobre o caja: Largo + Ancho + Alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
 - Medidas máximas en forma de rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm. ○ Dimensiones mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
 - Dimensiones mínimas en forma de rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
 - Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

- **Opciones:**

Con contrato o sin contrato.

- **Servicios adicionales:**
 1. Aviso de recibo (internacional: sólo en determinados países).
 2. Prueba de entrega electrónica (PEE, en el ámbito nacional).
 3. Valor declarado (sólo para la carta certificada urgente nacional, hasta el límite de 3,000 €).

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

4. Recogida de envíos a domicilio (para clientes con contrato).
5. **En el ámbito internacional** además: entrega en propia mano (según país) y petición de devolución o modificación de dirección.

- **Tarifas y bonificaciones:**

Las establecidas para estos productos, con los tramos de peso que hemos visto para la carta certificada.

- **Elementos diferenciadores del producto:**

1. **Garantías:**

- a) Indemnización por pérdida o extravío de una carta certificada urgente nacional de 30 euros.
- b) Indemnización por pérdida o extravío de una carta certificada urgente internacional de una cantidad fija (30 DEG) más la devolución de la tarifa ordinaria abonada (no incluye derechos de certificado ni de seguro, en su caso).

2. **Transporte:** red urgente.

3. **Criterios de selección:** rapidez, fiabilidad, precio, garantía de llegada.

4. **Principales clientes:** particulares, profesionales, pymes, instituciones, sectores de banca, distribución, seguro, etc.

5. **Productos sustitutivos:** carta certificada nacional, paq 48, burofax.

2.4 La tarjeta postal certificada urgente

Es un producto poco habitual, pero existe, con características similares a las de una carta certificada urgente de hasta 20 gramos de peso.

2.5 El paq 48, antiguo postal exprés nacional

Es un producto de paquetería para la distribución de documentos y mercancías con seguimiento y control informatizado, con un plazo de entrega de 1 a 2 días hábiles según destinos del territorio nacional, y que se completa con una serie de servicios adicionales y/o atributos. Tiene seguimiento informatizado, con posibilidad de retorno de información: mediante web, Oficina Virtual, o retorno de ficheros del estado de los envíos. También mediante sms o e-mail.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

España, Andorra y Portugal peninsular.

- **Plazo de entrega según origen y destino:**

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla no se computara el tiempo destinado a la tramitación aduanera. El plazo de la devolución de los envíos no entregados será de 24 horas más de los plazos expresados en el cuadro siguiente.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Destino>>	Capitales península	Resto península	Andorra	Mallorca	Resto de I. Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal peninsular
Origen y									
Capitales Península	24/48h.	48h.	48h.	24/48h.	48/72h.	3-4 días	3-4 días	3-4 días	48/72h.
Resto península	24/48h.	48h.	48h.	24/48h.	72h.	3-4 días	3-4 días	3-4 días	48/72h.
Andorra	24/48h.	48h.	24/48h.	24/48h.	72h.	3-4 días	3-4 días	3-4 días	48/72h.
Mallorca	24/48h.	48h.	48/72h.	24/48h.	24/48h.	3-4 días	3-4 días	3-4 días	48/72h.
Resto de I. Baleares	24/48h.	48/72h.	48/72h.	24/48h.	48h.	3-4 días	3-4 días	3-4 días	48/72h.
Ceuta	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días	24/48h	3-4 días	3-4 días	3-4 días
Melilla	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días	24/48h	3-4 días	3-4 días
Canarias	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días	3-4 días

La hora límite para determinar el cómputo de plazos serán las 16:00 horas, ya sea en el caso de depósito en las oficinas y/o Unidades de Admisión Masiva. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día.

. Acondicionamiento:



TEMA 2. LÍNEA URGENTE

Irán en embalaje cerrado que garantice la integridad del contenido. Los datos del remitente, del destinatario, los valores añadidos y las anotaciones del servicio se indicarán en una etiqueta adherida al envío que puede confeccionar el cliente a través de la Oficina Virtual o de GECO (en el caso de los clientes con contrato) o que confeccionará el empleado de admisión a través de IRIS con los datos que proporcione el cliente en el momento de la admisión.

Los paq 48 admitidos en la Península e Islas Baleares que vayan dirigidas a Ceuta, Melilla e Islas Canarias, remitidas por particulares y cuyo contenido no sean documentos, irán acompañados del impreso DA-1. Los paq 48 con contenido comercial (distinto a documentos), remitidas por empresas o autónomos, admitidas en la Península e Islas Baleares y dirigidas a Ceuta, Melilla e Islas Canarias; o con origen en Canarias, Ceuta y Melilla, y destino fuera de su ámbito deberán tramitar el Documento Único Administrativo (DUA), con independencia del valor de la mercancía.

- **Peso:**

Hasta 30 kg de peso en balanza por unidad. Se aplica el criterio de peso volumétrico, pudiendo llegar a un peso volumétrico máximo de 60 kg. Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167kg/m^3). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: Largo x Alto x Ancho expresado en cm/6.000.

Envíos multibulto: para clientes con contrato en la modalidad de entrega a domicilio, Correos permite formalizar expediciones con un máximo de 10 bultos por expedición. El peso máximo por expedición es de 300 kg de peso real y 600 kg de peso volumétrico.

- **Dimensiones:**

- **Medidas estándar:**

Máximas en forma de caja: $L+A+A= 210$ cm., sin que la mayor exceda de 120 cm.

Mínimas en forma de caja: 15 x 10 cm.

Máximas en forma de rollo o tubo: $L= 120$ cm., $D= 30$ cm.

Mínimas en forma de rollo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

- **Dimensión máxima extra:**

1.- Para el producto Paq 48 con destino nacional o Portugal, las dimensiones máximas permitidas tradicionalmente han sido:

- Una de las medidas no puede exceder de 120 cm.

- La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de 210 cm.

2.- Para cada una de esas dimensiones máximas permitidas se han definido dos niveles de máximos permitidos que son:

- Máximo Estándar (la limitación tradicional).

- Máximo Extra (superior a la limitación tradicional).

Parámetros de dimensiones máximas permitidas	Niveles	
	Estándar	Extra
Una de las medidas no puede exceder de	120 cm	170 cm
La suma total de Largo + Ancho + Alto no puede exceder de	210 cm	270 cm

3.- El superar las medidas estándar supondrá un sobrecoste del envío en los porcentajes que explicamos en el siguiente cuadro:

Descripción	Sobrecoste
Sin dimensión extra	0 %
Una dimensión extra por “Una de las medidas excede el máximo estándar”	35 %
Una dimensión extra por “Ancho + Largo + Alto excede del máximo estándar” (el total de las medidas)	35 %
Dos dimensiones extra (las dos anteriores)	70 %

- **Opciones:**
Con contrato y sin contrato.
- **Modalidades de entrega:**
 - **Entrega a domicilio (PK):** 2 intentos de entrega a domicilio y, si no es posible, pase a Lista con 15 días de permanencia (tanto para particulares como para clientes con contrato). Los envíos a Portugal peninsular solo permiten esta opción de entrega.
 - **Entrega en Oficina Elegida (PL):** entrega en la oficina elegida por el remitente (una oficina técnica). Se avisa al destinatario a través de sms o correo electrónico. El mensaje se genera de forma automática al dar de alta el envío en la oficina elegida (“Alta en la Unidad”); por tanto, son obligatorios el número de teléfono móvil o la dirección de correo electrónico del destinatario para poder prestar este servicio. Las oficinas auxiliares no son elegibles.
 - **Entrega con Correos Pag:** Correos cuenta con terminales automatizados tanto en lugares estratégicos públicos (CITYPAQ - PW-) como en las comunidades de vecinos (HOMEPAQ -PM-).
 - **Entrega en apartado 24/7.**

• **Valores añadidos y servicios adicionales:** Con

carácter general se ofrecen los siguientes:

- **Seguro a todo riesgo:** cubre el valor del contenido declarado, hasta un máximo de 6.000 euros por envío. Se cobrará un mínimo de 1,67 € por envío.
- **Reembolso⁹:**
 - **Abono en cuenta:** importe máximo de reembolso 2.499 €. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 2,75%, con un mínimo de 2,50 €.
 - **Domicilio y Apartado Postal:** importe máximo de reembolso 1.000 €. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 6 %, con un mínimo de 7,50 €.
 - **Oficina:** importe máximo de reembolso 1.000 €. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 5 %, con un mínimo de 6,50€.
- **PEE 5:** prueba de entrega electrónica (con custodia de la documentación electrónicamente durante 5 años).

Los envíos con destino **Portugal** solo podrán contratar el servicio de seguro a todo riesgo.

Los envíos que se entregan en terminales **Correospaq** (sin la presencia del destinatario ante el cartero) no podrán llevar los valores añadidos de reembolso ni de prueba de entrega electrónica.

Los **clientes con contrato** pueden contratar los siguientes valores añadidos:

- **Seguro:**
 - **Seguro estándar:** cobertura de un máximo de 15 € por kilogramo transportado, hasta un máximo de 500 € por envío.
 - **Seguro LCTTM:** En el caso que el cliente renuncie expresamente al Seguro Estándar, sus envíos circularían bajo este seguro. El seguro LCTTM conlleva una indemnización de 1/3 del IPREM = 5,92 €/Kg. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.
 - **Seguro a todo riesgo:** se podrá asegurar un envío por un máximo de 6.000 €. Se cobrará sobre el valor asegurado el porcentaje del 1,50%, con un mínimo de 1,50 €.
- **Reembolso:** Importe máximo de reembolso 2.499 € (para ingreso en cuenta). Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 2,75%, con un mínimo de 1,75 €.
- **Prueba de Entrega Electrónica:**
 - PEE 5 Postales (custodia 5 años).

⁹ El destinatario de un envío con reembolso podrá solicitar examinar el contenido del envío antes de hacerse cargo del mismo solo cuando se trate de paquetes depositados por empresas si existe autorización expresa del remitente en la cubierta del envío y siempre que esta característica figure en el correspondiente contrato.

- PEE 10 Postales (custodia 10 años).
- PEE 15 Postales (custodia 15 años).
- **Entrega Exclusiva al Destinatario (EED):** El envío solo se podrá entregar al destinatario, no se podrá entregar a persona autorizada.
- **Expedición:** permite agrupar hasta 10 bultos de un mismo remitente para un mismo destinatario. Este servicio está disponible para la modalidad de Entrega en Domicilio. Por tanto, el peso máximo de una expedición de paq 48 podrá llegar hasta 300 Kg en balanza y hasta los 600 Kg de peso volumétrico.
- **Fecha de entrega determinada:** el cliente puede indicar una fecha concreta para realizar la entrega del envío en la modalidad de entrega a domicilio.
- **Entrega en franja horaria:** en la modalidad de entrega a domicilio, el cliente podrá indicar la franja horario en la que se debe realizar la entrega del envío: de 09:00 a 12:00, de 12:00 a 15:00, de 15:00 a 18:00, de 18:00 a 21:00.
- **Número de Intentos de Entrega Parametrizable:** el número general de intentos de entrega es dos. El cliente puede elegir que este número de intentos sea uno o tres.
- **Plazo de permanencia en Lista:** el tiempo estándar de permanencia son 15 días. El remitente del envío puede elegir otros plazos para que el envío esté en lista a disposición del destinatario. Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días, y otra desde el día 16 al 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. De igual modo puede elegir que si el/los intentos de entrega del envío resultan fallidos, el envío se devuelva al remitente sin pasar a lista.
- **Escaneo de documentos:** (útil, por ejemplo, para casos de entrega con recogida). Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Escaneo con validación:** el servicio es similar al anterior, con el añadido de que Correos valida la identidad del cliente. Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.

Los envíos con destino **Portugal** solo podrán contratar el servicio de seguro a todo riesgo.

Los envíos que se entregan en terminales **CorreosPaq** (sin la presencia del destinatario ante el cartero) no podrán llevar los valores añadidos de reembolso, de prueba de entrega electrónica, de entrega exclusiva al destinatario, de entrega en fecha determinada, de entrega en franja horaria, de escaneo de documentos (solo para envíos entregados en oficina) ni de escaneo con validación (solo para envíos entregados en oficina).

• **Modalidades:**

En embalaje propio o en sobre prepagado. Correos vende dos tipos de sobre prepagado en función del peso del envío: hasta 350 g y hasta 1 Kg. Existe una tarifa única para cada modalidad de sobre prepagado, con independencia de la zona geográfica de ámbito nacional a la que vaya

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

destinado el envío. Los envíos acondicionados en sobres prepagados no permiten servicios adicionales.

Correos dispone también de distintos embalajes de tarifa plana: Sobre rígido grande, Sobre rígido pequeño, Sobre acolchado grande, Sobre acolchado pequeño, Caja grande, Caja mediana. Estos envíos llevan de serie un seguro a todo riesgo de 101 € y no permiten otros valores añadidos.

• Tarifas:

El precio se ajustará a la modalidad de entrega acordada: a domicilio, en oficina elegida, en casillero CorreosPaq. Se distinguen nueve zonas tarifarias para todo tipo de modalidades:

- o Z1.- Provincial.
- o Z2.- Provincias Limitrofes (sólo a nivel peninsular).
- o Z3.- Península incluida Andorra.
- o Z4.- Baleares, Ceuta y Melilla.
- o Z5.- Canarias.
- o Z6.- Canarias Inter Islas.
- o Z7.- Origen Península destino Portugal Peninsular.
- o Z8.- Origen Baleares, Ceuta y Melilla destino Portugal Peninsular.
- o Z9.- Origen Canarias destino Portugal Peninsular.

Los envíos con destino a Portugal sólo estarán disponibles bajo la modalidad de Entrega a Domicilio.

Los tramos de peso son los siguientes:

Hasta 1 kg.

Más de 1 hasta 2 kg.

Más de 2 hasta 3 kg.

Más de 3 hasta 4 kg.

Más de 4 hasta 5 kg.

Más de 5 hasta 10 kg.

Más de 10 kg hasta 15 kg.

Kilogramo adicional hasta los 30 kg.

• Garantías:

o Clientes de Pago al Contado:

- Por demora imputable a Correos, se devuelve la tarifa abonada.
- Por pérdida o extravío devolveremos la cantidad marcada por el Seguro LCTTM (5.92€ por kg. facturado) con un importe mínimo de 40€.
- Sobre prepagado hasta 350 gr, 30 €; sobre prepagado hasta 1 Kg, 40 €.

o _____ Clientes con Contrato:

- Las indemnizaciones se fijaran en realización a las condiciones establecidas dentro del contrato.

- **Transporte:**

Red urgente.

- **Criterios de selección:**

Rapidez, seguridad, precio, garantía de llegada.

- **Principales clientes:**

Particulares, profesionales, pymes, empresas públicas, sector de banca y de seguro.

- **Productos sustitutos:**

Paq 24 y paq 72. **2.5.1**

El postal Exprés E-Bay

Correos creó un envío exclusivo para el transporte a domicilio de los productos comprados en la plataforma de subastas por internet eBay. El producto se denomina "Postal Exprés eBay" y sus características son las siguientes:

- **Presentación:**

Se vende en packs de 5 sobres prepagados fabricados en plástico que contienen en su interior una bolsa de burbujas extraíble, cuya función es proteger el objeto o documento enviado. Son válidos para todo el territorio nacional.



- **Características:**

Tiene las mismas características que el paq 48 tradicional: entrega a domicilio bajo firma, dos intentos de entrega, seguimiento informatizado (se puede consultar su estado a través de internet o por teléfono), 15 días de permanencia en lista.

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

- **Plazo de entrega:**

Se garantiza su entrega en 48 horas o 2 días hábiles para los envíos dirigidos a cualquier punto de la península y a las poblaciones insulares de Palma de Mallorca, Santa Cruz de Tenerife, La Laguna y Las Palmas de Gran Canaria. Los envíos dirigidos al resto de poblaciones de Canarias y Baleares se entregarán en 3 días hábiles.

- **Servicios adicionales:**

No tiene.

- **Ámbito:**

Nacional (incluida Andorra).

- **Puntos de comercialización:**

Los packs de sobres se venden en las oficinas postales de las poblaciones más importantes del país, no prestándose bajo la modalidad de pago diferido.

- **Garantía:**

- a) Por demora: en caso de demora imputable a Correos, el cliente recibirá totalmente gratis un sobre prepago paq 48 estándar de 1 Kg, que podrá enviar a cualquier parte del territorio nacional.
- b) Por pérdida o extravío: indemnización de 30 €.

- **Peso:**

Recomendado hasta 1 Kg, pero se admite cualquier objeto correctamente embalado dentro del envase, independientemente del peso del mismo.

- **Precio:**

El precio de venta al público de cada pack de 5 sobres prepagos es de 31,19 € (impuestos indirectos incluidos).

2.5.2 El envío de equipajes de RENFE

Este servicio facilita a los pasajeros de larga distancia y AVE el transporte de sus equipajes. El plazo de entrega es de un día en las principales capitales, de 48 horas en el resto de ciudades importantes y de tres días en el resto de poblaciones.

Cuando el cliente compra un billete de Renfe tiene la opción de facturar su equipaje para que sea transportado a través de Correos. Al realizar la facturación se le genera una referencia que es necesaria para realizar la admisión en oficina. Por tanto, son envíos prerregistrados de admisión por referencia.

- Este servicio permite el transporte de 3 bultos por billete. Se puede transportar equipaje (maletas) y equipaje especial (bicicletas, esquís, tabla de snowboard, carrito de bebé, palos de golf).

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- Las dimensiones máximas de los envíos son: Largo + Alto + Ancho = 150 x 70 x 50 cm, sin superar la suma de las tres medidas 250 cm, excepto los esquís.
- Peso máximo: 25 Kg.

La contratación y modificación del servicio, se puede realizar a través de la web www.renfe.com hasta las 12 horas del día laborable anterior a la fecha de recogida del equipaje, y el cliente selecciona el punto de recogida y entrega: un domicilio, una oficina de Correos, un hotel, una estación de ferrocarril, etc.

La operativa de estos envíos se ajusta a la de un paq 48, con admisión en oficina o recogida a domicilio y con entrega a domicilio o en oficina. Si el cliente acude a hacer la admisión en oficina y lleva, además de los envíos que figuran en la referencia, otros bultos que desea enviar, podrá hacerlo. Estos otros envíos se admitirán y cobrarán según los requisitos habituales del producto elegido.

2.6 El paq Today

El paq Today es el servicio de paquetería más rápido del Grupo Correos, con recogida y entrega de envíos en el mismo día. Paq Today es un paquete con plazo de entrega en D + 0, mientras los Paq 10, Paq 14 y Paq 24 tienen un plazo de entrega en D + 1, el Paq 48 tienen un plazo de entrega en D+ 2 y el Paq 72 tiene un plazo de entrega en D + 3.

El paq Today tiene un servicio de RECOGIDA Y ENTREGA en el **mismo día**, en domicilios ubicados en las Capitales de Provincia. Su cobertura se extiende a todas las capitales de provincia del territorio nacional peninsular, Baleares y Canarias, para los envíos nacidos en la misma provincia de entrega.

Este servicio solo está disponible para clientes con contrato.

Compromiso:

- Recogida hasta las 14:00 (se estudiará en cada caso).
- Entrega de 15:00 a 21:00.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
Nacional, 1 zona tarifaria: Z1.- Provincial.
- **Dimensiones Máximas:**
29 x 39 x 39 cm
- **Peso Máximo:**
5 kg por bulto de peso real, 8 kg por bulto de peso volumétrico.
- **Servicio multibulto (expedición):**
Máximo 10 bultos.

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

- **Acondicionamiento:**

Los envíos serán presentados etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos. En admisión en oficinas los envíos se podrán etiquetar y registrar en el momento de su depósito.



El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

- **Etiqueta Integrada y Fichero de Carga:** el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos. Para poder utilizar este sistema el cliente se tendrá que basar en los documentos del fichero único de carga de paquetería y el de generación de etiquetas.
- **Web Services:** el cliente dispondrá de un servicio Web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.
- **GECCO:** herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.

- **Servicios adicionales / Valores añadidos**

Los **clientes, con contrato**, pueden contratar los siguientes valores añadidos:

- **Seguro:**
 - **Seguro estándar:** cobertura de un máximo de 15 € por kilogramo transportado.
 - **Seguro a todo riesgo:** se podrá asegurar un envío por un máximo de 6.000 €. Se cobrará sobre el valor asegurado el porcentaje del 1,50%, con un mínimo de 1,50 €.
- **Reembolso:** Importe máximo de reembolso 2.499 € (para ingreso en cuenta). Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 2,75%, con un mínimo de 1,75 €.
- **Prueba de Entrega Electrónica:**
 - PEE 5 Postales (Custodia 5 años).
 - PEE 10 Postales (Custodia 10 años).
 - PEE 15 Postales (Custodia 15 años).
- **Entrega Exclusiva al Destinatario (EED):** El envío solo se podrá entregar al destinatario, no se podrá entregar a persona autorizada.

- **Expedición:** permite agrupar hasta 10 bultos de un mismo remitente para un mismo destinatario. Este servicio está disponible para la modalidad de Entrega en Domicilio. Por tanto, el peso máximo de una expedición de paq Today podrá llegar hasta 50 Kg en balanza y hasta los 80 Kg de peso volumétrico.
- **Fecha de entrega determinada:** el cliente puede indicar una fecha concreta para realizar la entrega del envío en la modalidad de entrega a domicilio.
- **Entrega en franja horaria:** en la modalidad de entrega a domicilio, el cliente podrá indicar la franja horario en la que se debe realizar la entrega del envío.
- **Número de Intentos de Entrega Parametrizable:** el número general de intentos de entrega es dos. El cliente puede elegir que este número de intentos sea uno o tres.
- **Plazo de permanencia en Lista:** el tiempo estándar de permanencia son 15 días. El remitente del envío puede elegir otros plazos para que el envío esté en lista a disposición del destinatario. Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días, y otra desde el día 16 al 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. De igual modo puede elegir que si el/los intentos de entrega del envío resultan fallidos se devuelva al remitente sin pasar a lista.
- **Escaneo de documentos:** este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Escaneo con validación:** el servicio es similar al anterior, con el añadido de que Correos valida la identidad del cliente. Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.

Los envíos que se entregan en terminales **CorreosPaq** (sin la presencia del destinatario ante el cartero) no podrán llevar los valores añadidos de reembolso, de prueba de entrega electrónica, de entrega exclusiva al destinatario, de entrega en fecha determinada, de entrega en franja horaria, de escaneo de documentos (solo para envíos entregados en oficina) ni de escaneo con validación (solo para envíos entregados en oficina).

- **Productos sustitutivos:**

Paq 10. Paq 14 y Paq 24.

- **Modalidades de Entrega:**

- Entrega en Domicilio (PD): 2 intentos de entrega a domicilio bajo firma y, en caso de ser fallidos, pase a lista durante 15 días.
- Entrega en Oficina Elegida (PF): 15 días a disposición del destinatario. Aviso mediante sms y/o email de la puesta a disposición y recordatorios a los 5 y 10 días.
- Entrega en CorreosPaq: 3 días a disposición del destinatario en el terminal; entrega en HomePaq (PU) o entrega en CityPaq (PV).

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

2.7 Las valijas

Es un producto que permite la recogida, transporte y entrega urgente, en horarios fijos, de documentos y mercancías de forma regular, bajo contrato. Es un producto adaptado “a la medida del cliente”, especialmente diseñado para el correo interno de las empresas que necesitan intercambiar correspondencia periódica entre la oficina central y sus delegaciones o sucursales.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

España y Andorra.

- **Plazo de entrega:**

1 día hábil en todo el territorio nacional.

- **Acondicionamiento y embalaje:**

- **Envase autorizado:** se utilizarán bolsas con asas para uso modular. Estas bolsas serán de material plástico flexible, PVC, nylon, etc.; incorporarán el logotipo del cliente en un sitio visible; el cierre será de cremallera que se pueda precintar; llevarán una ventana de plástico transparente en el centro del anverso para la etiqueta de origen/destino.

- **Precintos:** de color amarillo para las valijas que se envían desde la central a las delegaciones o sucursales; de color rojo para las valijas que se envían desde las sucursales o delegaciones a la central. El cliente debe mantener un depósito de precintos para su consumo previsto en 6 meses de cada color por día contratado.

- **Peso:**

Hasta 20 kilos.

- **Servicios adicionales:**

Servicio diario (laborable); servicio con o sin periodicidad pactada: ida/vuelta o sólo ida.

- **Servicios complementarios:**

Clasificación de documentos (con contrato).

- **Tarifas:**

Se distinguen cuatro zonas tarifarias:

- Provincial
- Península.
- Baleares, Ceuta y Melilla.



- Canarias.

- **Forma de pago:**
Pago diferido (pospago).
- **Garantías:**
Según contrato.
- **Transporte:**
Red urgente.
- **Criterios de selección:**
Rapidez, fiabilidad, precio, garantía de llegada.
- **Principales clientes:**
Banca, comunicaciones, distribución, seguros y suministros.
- **Productos sustitutivos:**
Paq 48, carta urgente certificada, paquete azul.

2.8 Productos de Correos Express: el paq 10, el paq 14, el paq 24 y el paq internacional en modalidad libre servicio

Son productos de paquetería urgente propios de la empresa Correos Express, filial del Grupo Correos, que se comercializan también por algunas oficinas de Correos. Tienen como características principales que se han de entregar al cliente antes de las 10:00 h, antes de las 14:00 h del día hábil después de la admisión y a lo largo del día siguiente hábil en el caso del paq 24, siempre para envíos depositados antes de las 17:00 horas en capitales de provincia y oficinas con turno de tarde y de las 14:00 horas en el resto de localidades (los sábados y domingos se consideran días inhábiles).

Se pueden **admitir** envíos que vayan dirigidos a:

- A. Apartados de correos, para ello se marca esta opción en la aplicación y se introduce el número de apartado y código postal de destino y la aplicación devuelve la oficina en la que se encuentra el apartado.
- B. Centro penitenciario: Cuando los envíos lleven como dirección un Centro penitenciario, debe detallarse en el campo Observaciones la contraseña o clave y advertir al remitente que hay algunos centros penitenciarios que no admiten envíos, siempre debe grabarse el teléfono del remitente.

No se pueden admitir estos envíos dirigidos a Lista de Correos.

Se **entregan** en oficina de Correos:

- A. Los Paq 10,14 y 24 dirigidos a un apartado de correos, se dan de alta y se entregan como cualquier otro envío registrado.
- B. Los Paq 24 admitidos en la red interna de Correos Express a oficina elegida de Correos, se dan de alta y se entregan como cualquier otro envío registrado.
- C. De forma excepcional y para no perjudicar al cliente, los Paq 10, 14 y 24 a lista de oficina admitidos por la Red de Oficinas de Correos (no deberían

Entrega en sábado:

Sólo para el Paq 14.

Producto garantizado:

En caso de no cumplir con el horario de entrega (salvo causas ajenas a Correos Express), se devolverá el 100 % del precio del porte.

Suplemento para entrega en pueblos.

Sin reexpedición a otras provincias.

Sin coste de devolución al remitente.

Finalmente cabe añadir que Correos también admite productos de Correos Express en la modalidad **libre servicio internacional**, por los que se abona una tarifa plana por embalaje y zona. En la actualidad hay una sola zona tarifaria: Zona A.

Se presentan cuatro tipos de embalaje para prestar este servicio:

Sobre acolchado grande hasta 3 kg (270 x 360 mm). Caja de cartón pequeña hasta 5 kg (350 x 280 x 100 mm). Caja de cartón mediana hasta 10 kg (390 x 280 x 190 mm). Caja de cartón grande hasta 15 kg (500 x 300 x 300 mm).

2.9 El correo urgente internacional (CUI)

Este producto también se denomina en algunos países Prime Post Expres. Permite el envío de documentos hasta 2 kilos con carácter ordinario urgente, seguimiento informatizado y depósito en buzón (no se entrega bajo firma).

El código de barras de este producto suele comenzar por las letras LX. No obstante, cabe tener en cuenta que existe una variedad de CUI, denominada Interconnect Standard. Inicialmente llega a España desde Swiss Post, pero en el futuro lo pueden enviar otros operadores. Esta variedad de CUI se identifica con las letras AZ al comienzo de su código.

Ficha del producto

Ámbito:

Internacional:

- **Zona 1: Europa:** Austria, Alemania, Bélgica, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Jersey (Isla de), Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rusia, Serbia, Suecia, Suiza.
- **Resto de países:** Arabia Saudita, Aruba, Australia, Barbados, Brasil, Canadá, China, Corea del Sur, Estados Unidos, Hong Kong, Israel, Líbano, Malasia, Maldivas, México, Nueva Zelanda, República Dominicana, Singapur y Turquía.

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

- **Plazo de entrega:**
 - **Europa:** De 2 a 4 días hábiles (plazo medio indicativo, depende de la ciudad de destino).
 - **Resto de destinos:** De 4 a 6 días hábiles (plazo medio indicativo, depende del país de destino).
- **Acondicionamiento:**

Los envíos con embalaje preparado por el cliente llevarán la etiqueta preimpresa identificativa del servicio en el ángulo superior izquierdo, con número y código de barras. Los envíos sin embalaje preparado llevarán la etiqueta confeccionada por IRIS en el ángulo superior derecho.



Correos ofrece la venta de sobres prepagados para este servicio en dos tamaños: hasta 200 gr. y hasta 500 gr.



Los envíos CUI admitidos en la Península e Islas Baleares que vayan dirigidos a países no pertenecientes a la Unión Europea y los envíos CUI admitidos en Ceuta, Melilla e Islas Canarias dirigidos a cualquier destino, pueden estar sujetos a trámites aduaneros, por lo que si su contenido no son documentos, deberán ir acompañadas del impreso CN 22. En los casos en que el valor del contenido supere los 300 DEG (Derecho Especial de Giro), que con el fin de facilitar la operativa en las oficinas se equiparará a 300 €, los CUI irán acompañadas del impreso CN 23.

Los envíos CUI que contengan mercancías con valor comercial, cualquiera que sea su importe, remitidos por empresas o autónomos (expediciones comerciales), que hayan sido admitidos desde la Península

o Baleares para cualquier país que no pertenezca a la Unión Europea y los admitidos desde Canarias, Ceuta o Melilla para cualquier destino, deberán ir acompañados de la Declaración de Aduana (DUA).

Peso:

Hasta 2 kilos en embalaje libre. Los sobres prepagados permiten un peso máximo de hasta 200 g y hasta 500 g.

Dimensiones:

- **Máximas:** L + A + A = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- **Mínimas:** 15 x 10 cm.

Opciones:

Con contrato y sin contrato.

Tarifas:

Las establecidas para este producto, con cinco tramos de peso:

- Hasta 200 g.
- Hasta 500 g.
- Hasta 1.000 g.
- Hasta 1.500 g.
- Hasta 2.000 g.

Transporte:

Red urgente nacional y red prioritaria internacional.

Criterios de selección:

Rapidez, fiabilidad, precio, seguimiento informatizado.

Principales clientes:

Particulares, intermediarios postales, marketing directo, profesionales, pymes, empresas públicas, sectores de banca y de seguro.

Productos sustitutivos:

Carta ordinaria urgente internacional, carta certificada urgente internacional, carta certificada internacional, EMS postal exprés.

2.10 El EMS (postal exprés internacional)

Es un producto que permite la admisión, transporte y distribución urgente de documentos o mercancías, con o sin valor comercial, a la mayor parte de países. Tiene seguimiento informatizado, con posibilidad de consultar la situación del envío en internet o por teléfono.

Ficha del producto

Ámbito:

Internacional.

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

- **Plazo:**

Europa: de 4 a 8 días hábiles (plazo promedio indicativo según origen/destino). Resto de destinos: según país.

- **Acondicionamiento:**

El empleado de admisión, a través de IRIS, confecciona la etiqueta del envío con los datos que proporcione el cliente, con carácter general. Los clientes que lo deseen y aquellos que hayan firmado contrato con Correos, podrán prerregistrar los envíos antes de la admisión y confeccionar sus propias etiquetas a través de diversos medios: oficina virtual, GECO, etiqueta integrada y fichero de carga, Webservices.



Los EMS remitidos por particulares y admitidos en la Península e Islas Baleares, dirigidos a países no pertenecientes a la Unión Europea, y los admitidos en Ceuta, Melilla e Islas Canarias dirigidos a cualquier destino, pueden estar sujetos a trámites aduaneros, por lo que los envíos cuyo contenido no sea documentos deberán ir acompañados del impreso CN 22, debidamente cumplimentado. Si el valor del contenido supera los 300 DEG, que con el fin de facilitar la operativa en las oficinas se equipará a 300 €, el impreso que deberá acompañar al envío será el CN 23.

Los EMS dirigidos a países de la Unión Europea con contenido que no sea documentos deben ir acompañados de la "etiqueta comercial con declaración de contenido" que ha de acompañar al envío, en bolsa transparente para poder comprobar el contenido de los mismos.

Los envíos EMS remitidos por autónomos o empresarios con fines comerciales, que vayan destinados a países de fuera de la Unión Europea deberán ir acompañados de DUA más factura por triplicado.

- **Peso:**

Hasta 30 kilos. Se aplica el criterio de peso volumétrico hasta 50 Kg.

- **Dimensiones:**

- Máximas: Caja L + A + A = 200 cm., sin que la mayor exceda de 105 cm.
- Mínimas: Caja 15 x 10 cm.
- Máximas: Rollo o Tubo: L = 100 cm., D = 15 cm.
- Mínimas: Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

- **Opciones:**

Con contrato y sin contrato.

- **Servicios adicionales:**

- Seguro opcional hasta 3.000 € (sólo países que lo admitan).
- Gestión de DUA de exportación.

- **Tarifas:**

Las establecidas para este producto. Para aquellos envíos voluminosos se aplica el peso volumétrico. Existen 5 zonas tarifarias:

- **Zona A:** Europa Cercana.

- **Zona B:** Países de Europa no incluidos en la zona A, Norte de Magreb y Turquía.

- **Zona C:** América.

- **Zona D:** Asia, Oriente Medio y Oceanía. -

Zona E: resto de África.

Se establecen los siguientes tramos de peso:

- Hasta 250 g.
- Hasta 500 g.
- Hasta 1 Kg.
- Más de 1 Kg hasta 30 Kg: se establece una tarifa hasta 1 Kg más una tarifa por cada medio kilogramo o fracción.
- La extensión de la tarifa para envíos con peso volumétrico superior a 30 Kg será por cada kilogramo o fracción.

- **Garantías:**

Devolución de la tarifa abonada por demora imputable a Correos; indemnización en caso de pérdida de 57,98 € + devolución de la tarifa abonada. Si circula asegurado: indemnización por pérdida del envío y por la cantidad declarada.

- **Transporte:**

Por los medios disponibles más rápidos.

- **Criterios de selección:**

Rapidez, fiabilidad, precio.

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

- **Principales clientes:**

Particulares, profesionales, pymes, empresas públicas, sectores de banca y de seguro.

- **Productos sustitutivos:**

Carta urgente, carta certificada urgente, paquete postal internacional prioritario.



CUESTIONARIO DEL TEMA

1.- La carta certificada urgente nacional no admite como servicio adicional...

- A: Valor declarado.
- B: Reembolso.
- C: Aviso de recibo.
- D: Ninguna de las anteriores.

2.- ¿Cuál de los siguientes envíos de la línea urgente se entrega sin recoger la firma del destinatario?

- A: Carta ordinaria urgente.
- B: Carta certificada urgente.
- C: Paq 48.
- D: Todos los anteriores.

3.- ¿Cuál de los siguientes servicios adicionales solo se prestará a los remitentes de un paq 48 que tengan firmado contrato comercial con Correos?

- A: PEE.
- B: Seguro a todo riesgo.
- C: Reembolso.
- D: Entrega en franja horaria.

4.- Diga cuál de las siguientes características no es propia del Paq Today.

- A: Sus dimensiones máximas no pueden superar: 29 x 39 x 39 cm.
- B: Su peso máximo en balanza es de 5 Kg.
- C: Este producto permite el valor añadido de PEE.
- D: Este producto puede ser solicitado por clientes con contrato y sin contrato.

TEMA 2. LÍNEA URGENTE

5.- ¿Diga cuál de las siguientes afirmaciones es cierta en relación con los paquetes de Correos Express que se pueden admitir en las oficinas de Correos para el ámbito nacional?

A: Estos paquetes no se pueden dirigir ni a lista de Correos ni a apartados.

B: Los paquetes de ámbito nacional de Correos Express son: paq 10, paq 24 y paq 48.

C: El servicio permite un peso máximo de 100 Kg por expedición.

D: El seguro a todo riesgo permite un valor máximo de hasta 3.000 euros.

6.- Señala la respuesta correcta en relación al servicio adicional que permite el producto EMS postal exprés.

A: PEE.

B: Seguro.

C: Reembolso.

D: EED.

7.- Señala de qué color es el precinto que deben utilizar las valijas que se envían desde la central a las delegaciones o sucursales.

A: Amarillo.

B: Azul.

C: Rojo.

D: Verde.

8.- Señala cuál de los siguientes envíos de la línea urgente admitido en España no cuenta con código de barras.

A: Carta certificada urgente nacional.

B: Paq Today.

C: Carta urgente nacional.

D: Carta urgente internacional.

SOLUCIONES	1 B	2 A	3 D	4 D	5 C	6 B	7 A	8 D
-------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

TEMA 3: LÍNEA DE PAQUETERÍA



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO
Por un Correos público y de calidad





TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

El servicio de paquetería de Correos comprende aquellos productos que permiten a sus clientes realizar envíos que contengan objetos, productos o materias, con o sin valor comercial, a cualquier destino, nacional o internacional. Cuando estos envíos contengan algún objeto de carácter actual y personal, deberán indicarlo en la cubierta del envío.

No podrán enviarse como paquetes los lotes o agrupaciones de cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.

Son productos de esta línea exclusivamente de ámbito nacional:

- El paquete azul
- El paq 72.
- La paquetería relacionada con El Camino de Santiago.
- El paq retorno y retorno premium.
- El servicio de entrega con recogida.

Son productos exclusivamente de ámbito internacional:

- El paquete postal internacional económico (PPIE).
- El paquete postal internacional prioritario (PPIP).
- La paquetería en embalajes prepagados (de PPIE y PPIP).
- Europaq
- Los paquetes del Acuerdo EPG.
- El paquete internacional LIGHT.

3.1 El paquete azul

Es un envío que puede contener cualquier objeto, producto, sustancia o materia cuya circulación esté permitida y que, teniendo o no carácter comercial, vaya cerrado y registrado para su entrega a domicilio. El precio pagado en el momento de la admisión incluye la devolución al remitente en caso de que no pueda entregarse al destinatario.

No podrán constituir paquetes azules los lotes o agrupaciones de cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal. Los paquetes azules sí podrán contener agrupaciones de publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas. Cuando estos envíos contengan objetos de carácter actual y personal (una nota para el cliente), deberá manifestarse expresamente, en su cubierta dicha circunstancia.

Con este producto, Correos cumple, en el ámbito de la paquetería nacional la prestación del Servicio Postal Universal que tiene encomendada y que conlleva la obligación de realizar la entrega a domicilio de los envíos que forman parte del mismo.

El paquete azul circula con carácter registrado y cuenta con un intento de entrega bajo firma. Si no se produce la entrega, el destinatario dispone de 15

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

días para recoger el envío en la oficina de referencia de su domicilio, Es posible concertar gratuitamente un segundo intento de entrega, simplemente con una llamada de teléfono.



Este producto no se ofrece a nuevos clientes con contrato (sí se presta a clientes con contrato antiguo), ya que la dirección de Correos intenta que los nuevos clientes contraten el producto paq 72.

El destinatario de un Paquete Azul contra reembolso podrá abrir el envío antes de hacerse cargo del mismo, para comprobar su contenido, solo cuando se trate de un envío depositado por una empresa y exista autorización expresa del remitente en la cubierta del envío, y siempre que esta característica figure en el correspondiente contrato.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

España y Andorra.

- **Plazo de entrega:**

- Península, Baleares, Ceuta y Melilla: 3 a 5 días hábiles.
- Islas Canarias: 8 días hábiles.

- **Acondicionamiento:**

Irán en embalaje cerrado que garantice la integridad del contenido. Los envíos pueden ser etiquetados y registrados en el momento de su admisión en oficina o pueden ser presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos (a través de la Oficina Virtual o del sistema Etiqueta Integrada y Fichero de Carga).

Cabe añadir que Correos dispone de dos embalajes prepagados para el envío de este producto:

- Caja prepagada mediana certificada, hasta 3 kg.
- Caja prepagada grande certificada, hasta 7 kg.



Los paquetes con contenido comercial destinados a Canarias, Ceuta y Melilla requerirán declaración de aduanas (DUA) y factura comercial por triplicado, y debe consignarse el NIF del destinatario. Los envíos de mercancías sin contenido comercial (remitidos por particulares) a estos destinos, llevarán el impreso de declaración de valor DA-1, en el que igualmente deberá figurar el NIF tanto del remitente como del destinatario del envío.

- **Peso:**

Hasta 20 kilos de peso real en balanza (50 de peso volumétrico). Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen ($167\text{Kg}/\text{m}^3$). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: Largo x Alto x Ancho expresado en cm/6.000.

- **Dimensiones:**

- Máximas: Caja L+A+A= 200 cm., sin que la mayor exceda de 100 cm.
- Mínimas: Caja 14 x 9 cm.
- Máximas: Rollo o Tubo: L= 100 cm., D= 15 cm.
- Mínimas: Rollo o Tubo: L + 2 veces el diámetro = 17 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
- Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

- **Opciones:**

Con contrato (contrato antiguo) y sin contrato.

- **Servicios adicionales:**

- Aviso de recibo.
- Reembolso (hasta 1.000 euros).
- Valor declarado (hasta 3.000 euros).
- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- Gestión de DUA, para envíos que se intercambian entre Península y Baleares con Canarias, Ceuta y Melilla, en cualquiera de los dos sentidos.

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

- **Tarifas:**

El precio de este producto incluye la segunda entrega (concertada con el destinatario en localidades con USE), así como los derechos correspondientes a la devolución o reexpedición de los envíos.

Todo el ámbito constituye una única zona tarifaria, con 6 escalas de peso:

- Hasta 1 Kg.
- Más de 1 Kg hasta 2 Kg.
- Más de 2 Kg hasta 5 Kg.
- Más de 5 Kg hasta 10 Kg.
- Más de 10 Kg hasta 15 Kg.
- Más de 15 Kg hasta 20 Kg.

La extensión de la tarifa para los envíos con peso volumétrico superior a 20 kg es una cantidad fija por cada kilogramo o fracción.

Cabe remarcar que no se le aplica el IVA a este producto, por estar incluido en el Servicio Postal Universal.

- **Garantías:**

Indemnización en caso de pérdida por una cantidad fija (23,44 €); si circula con valor declarado: indemnización por la cantidad declarada si la pérdida es total o indemnización por el valor del contenido desaparecido si la pérdida o deterioro es parcial.

- **Transporte:**

Red básica.

- **Criterios de selección:**

Entrega a domicilio, fiabilidad/seguridad, economía/precio, comodidad, posibilidad de gestionar el segundo intento de entrega.

- **Principales clientes:**

Particulares, empresas, pymes, profesionales, editores, distribuidores, marketing, publicidad, venta por correo, agencias comerciales, agencias de publicidad directa, comercio electrónico.

- **Productos sustitutivos:**

Paq 72, paq 48, carta certificada, carta urgente, carta urgente certificada.

3.2 El Paq 72

Es un producto de paquetería no urgente, con cobertura en todo el territorio nacional (España y Andorra), que está diseñado para satisfacer las demandas del mercado y muy especialmente las del sector e-commerce.

Correos pretende que todos los clientes con contrato del antiguo paquete postal o de paquete azul se pasen a paq 72.

El paq 72 se caracteriza especialmente por la gran variedad que ofrece en modalidades de entrega: entrega a domicilio, entrega en oficina de referencia, entrega en oficina elegida y entrega en CorreosPaq.

Los clientes adscritos al Programa Postlibris que utilicen “Paq72 Entrega en Oficina Elegida” para el envío de libros tendrán un descuento del 30% en la tarifa de Paq 72. Podrán contratar los valores añadidos de aviso de recibo y reembolso. En ese caso, el descuento sólo se aplicará a la tarifa del Paq72, pero nunca en los valores añadidos que se contraten con el mismo. El precio del envío no incluye la posible tasa de devolución del envío.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

Nacional (incluye España, Andorra y Portugal peninsular).

- **Peso máximo:**

30 Kg en balanza y 60 Kg de peso volumétrico.

Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, hasta 60 Kg, se aplicará el criterio peso/volumen (167 Kg/m^3), según la fórmula largo x ancho x alto (en cm)/6.000.

- **Dimensiones:**

Para este envío, al igual que para el paq 48, se distinguen dos tipos de medidas máximas: unas medidas máximas estándar y otras medidas máximas extra.

Dimensiones estándar:

- Máximas: Caja $L+A+A= 210 \text{ cm.}$, sin que la mayor exceda de 120 cm.
- Mínimas: Caja 15 x 10 cm.
- Máximas: Rollo o Tubo: $L= 120 \text{ cm.}, D= 30 \text{ cm.}$
- Mínimas: Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

Dimensiones máximas extra:

Parámetros de dimensiones máximas permitidas	Niveles	
	Estándar	Extra
Una de las medidas no puede exceder de	120 cm	170 cm
La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de	210 cm	270 cm

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

El hecho de superar las medidas estándar supondrá un sobre coste del envío en los porcentajes que señalamos en el siguiente cuadro:

Descripción	Sobre-Coste
Sin dimensión extra	0 %
Una dimensión extra por "Una de las medidas excede el máximo estándar"	35 %
Una dimensión extra por "Ancho + Largo + Alto excede del máximo estándar"	35 %
Dos dimensiones extra (todas)	70 %

• Tarifas:

El precio se ajustará a la modalidad de entrega acordada. Se distinguen 9 zonas tarifarias:

- o Z1.- Provincial.
- o Z2.- Provincias Limítrofes (sólo a nivel peninsular).
- o Z3.- Península incluida Andorra.
- o Z4.- Baleares, Ceuta y Melilla.
- o Z5.- Canarias.
- o Z6.- Canarias Íter Islas.
- o Z7.- Origen Peninsular destino Portugal Peninsular.
- o Z8.- Origen Baleares, Ceuta y Melilla destino Portugal Peninsular.
- o Z9.- Origen Canarias destino Portugal Peninsular.

Los tramos de peso establecidos son los siguientes:

- o Hasta 1 Kg.
- o Más de 1 Kg y hasta 2 Kg.
- o Más de 2 Kg y hasta 3 Kg.
- o Más de 3 Kg y hasta 4 Kg.
- o Más de 4 Kg y hasta 5 Kg.
- o Más de 5 Kg y hasta 10 Kg.
- o Más de 10 Kg y hasta 15 Kg.
- o Por Kilogramo adicional hasta los 60 Kg.

Los envíos con destino a Portugal sólo estarán disponibles bajo la modalidad de entrega a Domicilio.

- **Plazos de entrega:**

Son los siguientes, en función del destino:

DESTINO>	Capitales península	Resto poblaciones península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal Peninsular
ORIGENv									
Capitales península	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	2-4 días	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	3-4 días
Resto poblaciones península	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	3-4 días	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	3-4 días
Andorra	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	72 h.	3-4 días	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	3-4 días
Mallorca	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	3-4 días
Resto Islas Baleares	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	3-4 días
Ceuta	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48/72 h.	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*
Melilla	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48/72 h.	4-5 días*	4-5 días*
Canarias	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48/72 h.	4-5 días*

En los envíos que tengan como origen o destino Canarias, Ceuta y Melilla, las eventuales retenciones aduaneras no contarán a efectos del compromiso de plazo de entrega.

Los plazos expresados en el cuadro anterior están comprometidos y se procederá a la devolución de la tarifa abonada ante el incumplimiento de los mismos. El plazo de la devolución de los envíos no entregados será de 24 horas más de los plazos expresados en el cuadro anterior.

- **Acondicionamiento:**

Los clientes podrán acondicionar sus envíos en el momento de la admisión en oficina o podrán presentarlos perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos. El cliente dispondrá de diferentes sistemas para preparar el acondicionamiento de sus envíos: GECO, Oficina Virtual, Etiqueta Integrada y Fichero de Carga, Web Services, Módulo de Comunicación con Magento o Prestashop.

Además, Correos dispone también de distintos embalajes de tarifa plana: Sobre rígido grande, Sobre rígido pequeño, Sobre acolchado grande, Sobre acolchado pequeño, Caja grande, Caja mediana. Estos envíos llevan de serie un seguro a todo riesgo de 101 € y no permiten otros valores añadidos.

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA



Los paquetes con contenido comercial destinados a Canarias, Ceuta y Melilla requerirán declaración de aduanas (DUA) y factura comercial por triplicado, y debe consignarse el NIF del destinatario. Los envíos de mercancías sin contenido comercial (remitidos por particulares) a estos destinos, llevarán el impreso de declaración de valor DA-1, en el que igualmente deberá figurar el NIF tanto del remitente como del destinatario del envío.

- **Modalidades de entrega:**

- **Entrega a domicilio (PQ):** con dos intentos de entrega a domicilio y disponibilidad en la oficina de Correos más próxima durante 15 días naturales, en caso de ser fallidos los intentos de entrega.
- **Entrega en oficina de referencia (PR):** entrega en la oficina de Correos más próxima al domicilio indicado, con 2 avisos de llegada (el segundo a los 5 días) y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general. Existe también la posibilidad de reforzar los avisos de llegada con sms.
- **Entrega en la oficina elegida (PS):** con avisos mediante sms gratuito de puesta a disposición (posibilidad de incluir dos sms de recordatorio a los 5 y 10 días de la llegada a la oficina) y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general.
- **Entrega con CorreosPaq:** Correos cuenta con terminales automatizados tanto en lugares estratégicos públicos (CITYPAQ -PY-) como en las comunidades de vecinos (HOMEPAQ -PO-).
- **Envíos devueltos (DQ):** no es propiamente una modalidad de entrega. Correos devuelve al remitente los envíos que no han podido ser entregados al destinatario por haber superado el tiempo de permanencia en oficina (sobrantes) o por haber superado el tiempo de permanencia como estacionados. Estos envíos devueltos se reetiquetan desde SGIE (su código comienza por DQ).
- **Envíos devueltos a petición del remitente (DX):** Es un servicio establecido para clientes con contrato que solicitan la devolución

del paquete antes de que finalice el ciclo de entrega al destinatario (antes de sacar el envío a reparto o antes de que finalice el periodo de permanencia en lista). El paquete de vuelta se reetiqueta desde SGIE (su código comienza por DX) y se factura como un nuevo paquete.

<p>Entrega a Domicilio. Para entrega en el domicilio del Destinatario con el número de intentos comprometidos.</p>	<p>Entrega a domicilio: PQ</p>  <p>Domicilio</p>	<p>Entrega en Oficina Referencia. Para entrega en la Oficina que corresponde al domicilio del Destinatario. La dirección de entrega que figura en la etiqueta es la del propio Destinatario.</p>	<p>Entrega en oficina de referencia: PR</p>  <p>Oficina</p>
<p>Retorno. Para envíos que se encuentran en ciclo de vuelta para su devolución al Remitente.</p>	<p>Envío Devuelto - DQ</p>  <p>ENVÍO DEVUELTO</p>	<p>Entrega en Oficina Elegida. Para entrega en la Oficina elegida por el Destinatario. La dirección de entrega que figura en la etiqueta es de una oficina de Correos.</p>	<p>Oficina Elegida - PS</p>  <p>Oficina</p>

• **Valores añadidos y servicios adicionales:** Con

carácter general se ofrecen los siguientes:

- **Seguro a todo riesgo:** cubre el valor del contenido declarado, hasta un máximo de 6.000 euros por envío. Se cobrará un mínimo de 1,67 € por envío.
- **Reembolso:**
 - **Abono en cuenta:** importe máximo de reembolso 2.499 €. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 2,75%, con un mínimo de 2,50 €.
 - **Domicilio y Apartado Postal:** importe máximo de reembolso 1.000 €. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 6 %, con un mínimo de 7,50 €.
 - **Oficina:** importe máximo de reembolso 1.000 €. Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 5 %, con un mínimo de 6,50€.
- **PEE 5:** prueba de entrega electrónica (con custodia de la documentación electrónicamente durante 5 años).

Los envíos con destino **Portugal** solo podrán contratar el servicio de seguro a todo riesgo.

Los envíos que se entregan en terminales **CorreosPaq** (sin la presencia del destinatario ante el cartero) no podrán llevar los valores añadidos de reembolso ni de prueba de entrega electrónica.

Los clientes con contrato pueden acordar los siguientes valores añadidos:

- **Seguro:**
 - **Seguro estándar:** cobertura de un máximo de 15 € por kilogramo transportado, hasta un máximo de 500 € por envío.

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

- **Seguro a todo riesgo:** se podrá asegurar un envío por un máximo de 6.000 €. Se cobrará sobre el valor asegurado el porcentaje del 1,50%, con un mínimo de 1,50 €.
- **Reembolso:** Importe máximo de reembolso 2.499 € (para ingreso en cuenta). Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del 2,75%, con un mínimo de 1,75 €.
- **Prueba de Entrega Electrónica:**
 - PEE 5 Postales (custodia 5 años).
 - PEE 10 Postales (custodia 10 años).
 - PEE 15 Postales (custodia 15 años).
- **Entrega Exclusiva al Destinatario (EED):** El envío solo se podrá entregar al destinatario, no se podrá entregar a persona autorizada.
- **Expedición:** permite agrupar hasta 10 bultos de un mismo remitente para un mismo destinatario. Este servicio está disponible para la modalidad de Entrega en Domicilio. Por tanto, el peso máximo de una expedición de paq 72 podrá llegar hasta 300 Kg de peso en balanza y hasta los 600 Kg de peso volumétrico.
- **Número de Intentos de Entrega Parametrizable:** el número general de intentos de entrega es dos. El cliente puede elegir que este número de intentos sea uno o tres.
- **Plazo de permanencia en Lista:** el tiempo estándar de permanencia son 15 días. El remitente del envío puede elegir otros plazos para que el envío esté en lista a disposición del destinatario. Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días, y otra desde el día 16 al 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. De igual modo puede elegir que si el/los intentos de entrega del envío resultan fallidos se devuelva al remitente sin pasar a lista.
- **Escaneo de documentos:** (útil, por ejemplo, para casos de entrega con recogida). Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Escaneo con validación:** el servicio es similar al anterior, con el añadido de que Correos valida la identidad del cliente. Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.

Los envíos con destino **Portugal** solo podrán contratar el servicio de seguro a todo riesgo.

Los envíos que se entregan en terminales **CorreosPaq** (sin la presencia del destinatario ante el cartero) no podrán llevar los valores añadidos de reembolso, de prueba de entrega electrónica, de entrega exclusiva al destinatario, de escaneo de documentos (solo para envíos entregados en oficina) ni de escaneo con validación (solo para envíos entregados en oficina).

- **Garantía:**

Devolución de la tarifa abonada en caso de retraso imputable a Correos.

En caso de pérdida, los clientes sin contrato recibirán una indemnización de 5,92 € por Kg facturado, con un mínimo de 40 €. Los

clientes con contrato recibirán una cantidad, según las condiciones de su contrato.

3.3 La paquetería relacionada con El Camino de Santiago

En este capítulo incluimos distintos productos de paquetería que ofrece Correos orientados de manera especial a las personas que recorren El Camino de Santiago. Son productos de ámbito nacional, pero hemos de tener en cuenta que el paquete bicicleta también se puede enviar a otros países.

3.3.1- El paq mochila

Este servicio se puede contratar de inicio a fin del Camino o por etapas. Consiste en que Correos transporta la mochila o maleta del peregrino (hasta 20 Kg.) desde el albergue u hostel de inicio de la jornada hasta el siguiente antes de las 14:30 h.

Correos realiza este servicio en el Camino Francés desde Roncesvalles, en el Camino Portugués desde Tui, en el Camino Primitivo desde Oviedo, en el Camino del Norte desde Gijón y Avilés, en el Camino Inglés desde Ferrol y A Coruña, en el Camino Sanabrés desde A Gudiña y en el Camino a Fisterra.

El servicio se presta desde Semana Santa hasta el 31 de octubre y durante todo el año desde O Cebreiro.

El servicio se contrata enviando un correo electrónico a mimochila@correos.com, llamando al teléfono +34 606 618 341 (también por WhatsApp) o en alguna de las oficinas de Correos del Camino.

Cada mochila tiene **un código de control** que sirve para conocer los detalles del servicio y para poder hacer el seguimiento etapa a etapa.

Se distinguen dos tarifas diferenciadas: por contratación de una etapa individual y por contratación de cinco etapas o más.

3.3.2- El paq bicicleta

Correos realiza el transporte de bicicletas hasta el lugar donde el peregrino empieza el Camino de Santiago o desde el lugar donde lo finaliza, para que los peregrinos en bicicleta puedan hacer la ruta con su propia bici, sin tener que cargar con ella antes ni después del Camino.

Correos permite enviar la bicicleta a la oficina de Correos del lugar de inicio del Camino, con posibilidad de permanencia en lista 15 días, 20 días, 30 días o 60 días (el precio se incrementa según aumenta el periodo de permanencia en lista). Del mismo modo, al acabar el Camino, el cliente puede enviarla de vuelta desde la oficina de Correos más cercana. El servicio de ida se presta en el ámbito nacional y el servicio de vuelta se presta, además, hasta diversos países europeos.

El Paq bicicleta es un producto que se compone de:

1. Embalaje Caja Bicicleta.

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

2. Paq 72 de 20 Kilos.
3. Seguro de 300 €.
4. Posibilidad de permanencia en lista 15 días, 20 días, 30 días o 60 días.
5. Las dimensiones máximas del envío son: 150 x 30 x 90 cm.



Para admitir en IRIS este paquete, se han de realizar dos pasos: venta del embalaje de la caja para bicicleta y admisión del envío como paq 72. En el proceso de admisión se apunta un peso de 20 Kg. A continuación se selecciona Pack libre servicio y se elige: Paq Bicicleta 72. Al elegirlo cambia el importe del seguro a 300€ y se abre un desplegable de Tiempo en lista con varias opciones.

IRIS 6.0 Inicio > Admisión > Envíos Postales Paq 72

Valores añadidos Datos del destinatario y remitente Contenido del envío Servicios Relacionados

Características del envío

Peso 20000 gr Peso Volumétrico Alto Ancho Largo Peso Vol.

CP Destino 49001 País ESP ESPAÑA

¿Tiene Mercancías Peligrosas? S N

Código Envío / Nube de puntos

Reimprimir etiqueta Validar M11A Etiquetadora Imp. Laser Ref. M11A

Tipo Franqueo Modalidad de Entrega Ofcina elegida Tipo de envío

Seguro a todo riesgo 300 Referencia cliente No aporta

Pack Libre PAQ Bicicleta 72 Servicio Escaneo de documentos Entrega Segura

Nº de Cuenta / IBAN Firma Digital Digitalización Email

Tiempo en lista 15 días

Importe Precio base 31,14 Precio Sobrecoste 0,00 Valores Añadidos 0,00 Total 31,14

Franqueo inicial 15 días 20 días 30 días 60 días unitario 31,14

Total Bolsa 10,93 Cobrar Bolsa

Aceptar Cancelar

En el ámbito internacional se vende también el embalaje y se realiza la admisión del Paq bicicleta, sumando entre los dos la tarifa final del paquete. La admisión se realiza desde la pantalla de Paquete internacional Económico. Una vez se ponga el peso de 20 kilos, se desplegará la posibilidad de chek de Pack Libre Servicio donde elegiremos “PAQ bicicleta económico Portugal”, o Francia o resto en función del país elegido. En este caso no se desplegará ninguna opción de permanencia en lista, marcándose el importe del seguro de 300 €. Seguidamente, se completan las pestañas de Destinatario y Remitente y la de contenido del envío. Al no haber en el desplegable de descripción de contenido bicicleta, se elegirá “Artículos deportivos”.

3.3.3- El paq peregrino

Este servicio permite el envío de maletas, equipajes y bastones en el Camino de Santiago. Permite enviar estos objetos desde el domicilio hasta la oficina de Correos o el albergue u hostel donde el peregrino vaya a pasar la primera noche, permite enviar una maleta a Santiago (u otra población) para recogerla allí al final del Camino, permite enviar paquetes a casa de vuelta con enseres que sobran o compras, permite enviar la mochila o maleta de vuelta a casa al final del Camino. Es un producto de ámbito nacional.

El paquete se guarda gratis en la oficina de Correos durante 15 días, a partir de entonces se cobra 1 € al día. Las oficinas que reciban estos paquetes los darán de alta en SGIE como cualquier Paq 72, con el condicionante que a estos paquetes no les saltará la alarma de sobrante, por lo que habrá que hacer el cálculo manual del importe a cobrar por almacenaje a partir del 16 día de permanencia en la Oficina.

Se distinguen dos precios diferenciados por maletas o paquetes: hasta 15 Kg, hasta 25 Kg. También permite este servicio el envío de bastones.

La operativa de admisión se realiza como si se tratase de un paq 72. Hemos de activar la casilla de Pack libre servicio, abrir el desplegable y seleccionar el tipo de paquete peregrino que queremos. El producto se admite con la tarifa plana del paquete peregrino correspondiente.

3.4 Paq Retorno Premium/ Paq Retorno

Es un servicio que permite a cualquier cliente con contrato (generalmente empresas) disponer de una solución para las mercancías que quiere recuperar de sus clientes. Dispone de dos modalidades:

Paq Retorno Premium (antigua logística inversa), para las devoluciones de sus mercancías siempre que exista un envío de ida y este haya circulado por Correos.

Paq Retorno (antiguo retorno de paquetería), para retorno de los envíos con origen de un tercero para una empresa, teniendo el control total en cada momento.



TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

Ficha del producto

- **Ámbito:**

Nacional (España y Andorra).

- **Tarifas:**

Para este producto se ha establecido 6 zonas tarifarias:

- o Z1: Provincial.
- o Z2: Provincias Limítrofes (solo a nivel peninsular).
- o Z3: Península incluida Andorra.
- o Z4: Baleares, Ceuta y Melilla.
- o Z5: Canarias.
- o Z6: Canarias Inter Islas.

- **Plazo de entrega:**

Como norma general serán los que se establecen en la siguiente tabla:

DESTINO>	Capitales península	Resto poblaciones península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias
ORIGENv	Capitales península	Resto poblaciones península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias
Capitales península	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	2-4 días	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*
Resto poblaciones península	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	3-4 días	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*
Andorra	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	72 h.	3-4 días	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*
Mallorca	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*
Resto Islas Baleares	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*
Ceuta	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48/72 h.	4-5 días*	4-5 días*
Melilla	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48/72 h.	4-5 días*
Canarias	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	4-5 días*	48/72 h.

Estos plazos podrían verse incrementados por el tratamiento de las aduanas.

Los plazos expresados en el cuadro anterior están comprometidos y ante el incumplimiento de los mismos se procederá a la devolución de la tarifa abonada.

- **Peso:**

Peso real máximo hasta 30 Kg, peso volumétrico máximo de 60 Kg. Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167Kg/m^3). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo x ancho x alto, expresado en cm/6.000.

- **Medidas:**

- Máximas: Caja L+A+A= 210 cm, sin que la mayor medida exceda de 120 cm.
- Mínimas: Caja 15 x 10 cm.
- Máxima: Rollo o tubo L= 120 cm, D= 30 cm.
- Mínima: Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

- **Acondicionamiento**

Los envíos deberán ser presentados en la oficina de Correos etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos:

- **GECCO:** Herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Oficina Virtual:** Aplicación web por medio de la cual el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Etiqueta integrada y Fichero de carga:** El cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos. Para poder utilizar este sistema, el cliente se tendrá que basar en los documentos del fichero único de carga de paquetería y el de generación de etiquetas.
- **Web services:** El cliente dispondrá de un servicio web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.
- **Módulo de comunicación con Magento o Prestashop:** Los clientes del sector e-commerce que tengan una tienda web diseñada en Magento o Prestashop disponen de un módulo que les permite generar automáticamente toda la documentación necesaria para prerregistrar el envío así como generar la etiqueta del mismo.

- **Valores añadidos:**

- **Reembolso:**
Valor añadido para los clientes con contrato. La empresa puede solicitar que al realizar el depósito del envío Paq Retorno y Paq Retorno Premium en las oficinas de Correos se genere un pago por parte del particular (cliente de la empresa) que quiere realizar la devolución de una compra, para ingresarlo en su cuenta (para repercutir el porte del envío, por ejemplo). El importe máximo es de 1.000 euros.

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

○ Seguro:

- **Seguro Estándar:** Todos aquellos envíos que circulen bajo este producto llevarán incorporado un seguro que da cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancía dañada o potenciales faltas de contenido.

Se factura un importe tasado en función de los kilos tasados. Los envíos circulan con una única cobertura de seguro, no siendo acumulables. Este seguro es: Renunciable en contrato (a la hora de firmar el acuerdo), pactable mediante descuentos. El devengo de la prima del seguro se reflejará de forma explícita en la factura.

Este seguro conlleva una indemnización máxima de 15 €/Kg, hasta un máximo de 500 € por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esa cantidad.

- **Seguro LCTTM:** En el caso de que el cliente renuncie expresamente al Seguro Estándar, sus envíos circulan bajo este seguro. Este seguro conlleva una indemnización de 1/3 del IPREM = 5,91 €/Kg. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por la cantidad.

- **Seguro a todo riesgo:** Los envíos del Paq Retorno y Paq Retorno Premium pueden asegurarse por un importe máximo de 6.000€.

- **Plazo de validez del código de envío configurable (sólo para Paq Retorno con pre registro):**

Hasta un plazo máximo de 6 meses. De esta manera, la empresa puede decidir el plazo de tiempo que otorga a sus clientes para poder realizar una devolución.

- **Operativa de Prestación:**

Se registrará por la operativa establecida para el Paq 48 o el Paq 72.

- **Tarifas:**

Las propias del paq 72.

3.5 Entrega con Recogida

Este servicio permite a cualquier empresa disponer de una solución para la entrega y recogida simultánea de cualquier tipo de documentación o mercancía, con la posibilidad de realizar cualquier acción adicional que demande el cliente (comprobación del contenido del envío devuelto, chequeo de documentación, recogida de firma, etc.). El cliente dará las instrucciones a seguir en cada operativa.

Es un valor añadido del producto paq retorno premium, con un envío de ida asociado de Paq 48 y Paq 72 en sus diferentes modalidades de entrega (domicilio, oficina elegida, u oficina de referencia), por lo que siempre será obligatoria la recogida de un envío.

Este producto está disponible exclusivamente para clientes con contrato.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
Nacional (España y Andorra).
Para este producto se ha establecido 6 zonas tarifarias:
 - Z1: Provincial.
 - Z2: Provincias Limítrofes (solo a nivel peninsular).
 - Z3: Península incluida Andorra.
 - Z4: Baleares, Ceuta y Melilla.
 - Z5: Canarias.
 - Z6: Canarias Inter Islas.
- **Peso/Medidas:**
 - Peso del Bulto: Peso real máximo hasta 30 Kg, peso volumétrico máximo de 40 Kg. Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167Kg/m^3). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo x ancho x alto, expresado en cm/6.000.
 - Medidas máximas: Caja L+A+A= 210 cm, sin que la mayor medida exceda de 120 cm.
 - Medidas mínimas: Caja 15 x 10 cm.
 - Medidas máxima: Rollo o tubo L= 120 cm, D= 30 cm.
 - Medidas mínima: Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.
- **Acondicionamiento:**
Los envíos deberán ser presentados en la oficina de Correos etiquetados y prerregistrados en alguno de los sistemas establecidos por Correos: GECO, Oficina Virtual, Etiqueta integrada y Fichero de carga, Web services.
- **Servicios adicionales/Valores añadidos:**
 - Gestiones adicionales a la entrega con recogida previa instrucción del cliente.
 - Embalajes en modalidad de retorno.
 - Recogida gratuita.
 - Gestión de incidencias.
- **Operativa de Prestación:**
Se regirá por la operativa establecida para el Paq 48 o el Paq 72, y según la modalidad de entrega escogida (oficina elegida, oficina de referencia o domicilio). El cliente especificará en el prerregistro las instrucciones que deben seguir los empleados de Correos para la correcta ejecución del servicio.

Si el cliente no entrega el envío de vuelta, el envío de ida no se entrega y se estaciona como "envío no entregado por falta de envío de vuelta". El

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

cliente podrá desestacionarlo por dos motivos: “Entrega sin recoger” o “Avisado destinatario volver a entregar”.

3.6 El paquete postal internacional económico (PPIE)

Es un envío que puede contener cualquier producto o sustancia cuya circulación esté permitida, teniendo o no carácter comercial, que va cerrado y cuenta con la seguridad de ir registrado y ser entregado bajo firma al destinatario en el país de destino.

Correos cumple con este producto la obligación de prestar el servicio postal universal en materia de paquetería en el ámbito internacional.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
Internacional.
- **Plazo:**
Europa: de 8 a 10 días hábiles; resto de destinos: según país.
- **Acondicionamiento:**
Llevarán adherida la etiqueta generada por IRIS con los datos que proporcione el cliente en el momento de la admisión. En la etiqueta se indica: tipo de envío, datos de remitente y destinatario, número y código de barra del envío, además de los posibles valores añadidos.



Los PPIE remitidos por particulares y admitidos en la Península e Islas Baleares, dirigidos a países no pertenecientes a la Unión Europea, y los admitidos en Ceuta, Melilla e Islas Canarias dirigidos a cualquier destino, pueden estar sujetos a trámites aduaneros, por lo que los envíos cuyo contenido no sea documentos deberán ir acompañados del impreso CN

22, debidamente cumplimentado. Si el valor del contenido supera los 300 DEG, que para facilitar la operativa en las oficinas se equiparará a 300 €, el impreso que deberá acompañar, en estos casos, será el CN 23.

Los PPIE dirigidos a países de la Unión Europea con contenido que no sea documentos deben ir acompañadas de la "Etiqueta comercial con declaración de contenido" que ha de acompañar al envío, en bolsa transparente para poder comprobar el contenido de los mismos.

Los envíos PPIE remitidos por autónomos o empresarios con fines comerciales, que vayan destinados a países de fuera de la Unión Europea deberán ir acompañados de DUA más factura por triplicado.

Los paquetes **de medicamentos** llevarán además la autorización del Ministerio de Sanidad y Consumo.

- **Peso:**

Hasta 30 Kg en balanza y hasta 50 Kg de peso volumétrico.

- **Dimensiones:**

- Máximas en forma de Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 200 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 105 cm.
- Máximas en forma de Rollo o Tubo: Largo = 100 cm. Diámetro = 15 cm.
- Mínimas en forma de Sobre/Caja: 14 x 9 cm.
- Mínimas en forma de Rollo o Tubo: L + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta de 10 X 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

- **Opciones:**

Con contrato y sin contrato.

- **Servicios adicionales:**

- Aviso de recibo.
- Reembolso.
- Valor declarado hasta 3.000 euros. Todo ello según países.
- DUA de exportación a terceros países.
- Recogida a domicilio.

- **Tarifas:**

Existen 5 zonas tarifarias y la estructura de precios incluye una cantidad por envío y zona, más una cantidad por kilogramo o fracción. Las zonas tarifarias son:

- ZONA A: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Lituania, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia, Gibraltar, Suiza, Noruega e Islandia.
- ZONA B: Resto de Europa no incluido en la Zona A, Azores, Madeira, Mónaco, Isla de Man y Marruecos.

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

- ZONA C: África, excepto Marruecos.
- ZONA D: Asia y Oceanía. ○ ZONA E: América.

Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167 Kilogramos/metro cúbico), según la fórmula largo x ancho x alto (en cm)/6.000.

Garantías:

Indemnización en caso de pérdida de 40 DEG + 4,5 DEG/Kg, lo que equivale a 49,54 € + 5,57 €/Kg. + devolución de la tarifa abonada.

Transporte:

Red línea económica internacional.

Criterios de selección:

Economía/precio.

Principales clientes:

Empresas/pymes, venta por correo.

Productos sustitutivos:

EMS postal exprés internacional, paquete internacional prioritario.

3.7 El paquete postal internacional prioritario (PIIP)

Es un producto que permite el envío de iguales contenidos que el paquete económico, pero dispone de unos plazos de entrega más rápidos. Al igual que el paquete económico, circula registrado y se entrega bajo firma al destinatario. Este producto no circula con reembolso, aviso de recibo ni valor declarado y no puede ir dirigido a apartados postales ni a Lista de Correos.

El cliente pueda asegurar este envío para determinados países de destino. El valor máximo a asegurar será de 3.000 € y se cobrará el 1% sobre el valor asegurado por el cliente, con un mínimo de 2,04 €.

Ficha del producto

Ámbito:

Internacional.

Plazo:

Europa: de 4 a 8 días; resto de destinos: según país.

Acondicionamiento:

Llevarán adherida la etiqueta generada por IRIS con los datos que proporcione el cliente en el momento de la admisión. En la etiqueta se indica: tipo de envío, datos de remitente y destinatario, número y código de barra del envío, además de los posibles valores añadidos.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!



Los PPIP remitidos por particulares y admitidos en la Península e Islas Baleares, dirigidos a países no pertenecientes a la Unión Europea, y los admitidos en Ceuta, Melilla e Islas Canarias dirigidos a cualquier destino, pueden estar sujetos a trámites aduaneros, por lo que los envíos cuyo contenido no sea documentos deberán ir acompañados del impreso CN 22, debidamente cumplimentado. Si el valor del contenido supera los 300 DEG, que con el fin de facilitar la operativa en las oficinas se equipará a 300 €, el impreso que deberá acompañar será el CN 23.

Los PPIP dirigidos a países de la Unión Europea con contenido que no sea documentos deben ir acompañadas de la "Etiqueta comercial con declaración de contenido" que ha de acompañar al envío, en bolsa transparente para poder comprobar el contenido de los mismos.

Los envíos PPIP remitidos por autónomos o empresarios con fines comerciales, que vayan destinados a países de fuera de la Unión Europea deberán ir acompañados de DUA más factura por triplicado.

Los paquetes **de medicamentos** llevarán además la autorización del Ministerio de Sanidad y Consumo.

- **Peso:**

Hasta 30 kilos. Se aplica el criterio de peso volumétrico (hasta 50 Kg).

- **Dimensiones:**

- Máximas en forma de Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 200 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 105 cm.
- Máximas en forma de Rollo o Tubo: Largo = 100 cm. Diámetro = 15 cm.
- Mínimas en forma de Sobre/Caja: 14 x 9 cm.
- Mínimas en forma de Rollo o Tubo: L + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta de 10 X 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

- **Opciones:**

Con contrato y sin contrato.

- **Servicios adicionales/Valores añadidos:**

- Recogida a domicilio.
- DUA de exportación a terceros países.
- Seguro, hasta 3.000 €, para los países que admitan este servicio.

- **Tarifas:**

Existen 5 zonas tarifarias y la estructura de precios incluye una cantidad por envío y zona, más una cantidad por kilogramo o fracción. Las zonas tarifarias son:

- Zona A: Europa cercana.
- Zona B: Resto de Europa, Norte del Magreb y Turquía.
 - Zona B2: Argelia, Rusia, Bosnia-Herzegovina, Islandia, Bielorrusia, Macedonia, Serbia, Túnez, Turquía y Ucrania (con un sobrecoste por Kg adicional).
- Zona C: América.
- Zona D: Asia, Oriente Medio y Oceanía.
 - Zona D2: Australia y Nueva Zelanda (con un sobrecoste por Kg adicional).
- Zona E: Resto de África.

- **Garantías:**

Indemnización en caso de pérdida de 40 DEG + 4,5 DEG/Kg, lo que equivale a 49,54 € + 5,57 €/Kg + devolución de la tarifa abonada.

- **Transporte:**

Prioritario.

- **Criterios de selección:**

Economía/precio.

- **Principales clientes:**

Empresas/pymes, venta por correo.

- **Productos sustitutos:**

PPIE, EMS postal exprés.

3.8 El paquete prepago internacional

Correos dispone de embalajes prepagados para el envío de paquetería, elaborados en plástico resistente, con carácter económico o prioritario, y en dos tramos de peso: hasta 5 Kg (60 x 75 cm) y hasta 10 Kg (75 x 95 cm).

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Los países para los que se admiten paquetes prepagados prioritarios son: Ecuador, Colombia, Argentina, Perú, Senegal y Marruecos.

Admiten paquetes prepagados económicos: Bulgaria, Rumanía, Ucrania, Rusia y Polonia (Zona 1).

Se distinguen cuatro zonas tarifarias:

- Zona 1: Bulgaria, Rumanía, Ucrania, Rusia y Polonia. -
- Zona 2: Senegal, Marruecos, Túnez y Argelia.
- Zona 3: Colombia, Argentina y Perú.
- Zona 4: Ecuador.

Estos envíos requerirán la misma documentación aduanera que hemos referido para los anteriores paquetes internacionales. El único servicio adicional que admiten es la gestión de DUA de exportación.

3.9 Europaq

Es una nueva modalidad de paquete internacional prioritario, por lo que la operativa de admisión se hará como en ese producto, salvo en lo siguiente:

- Se ofrece solo a clientes con contrato.
- Los paquetes deberán estar prerregistrados antes de su presentación para la admisión. Cuando los envíos los deposite directamente el cliente, el depósito deberá hacerse en un Centro de Admisión Masiva, aunque se permite la recogida domicilio.
- El peso máximo del envío puede llegar hasta los 30 Kg (aunque se calcula que el 80% de los envíos no pasará de los 5 Kg de peso).
- Tiene características diferenciadas, según el envío pese hasta 2 Kg o más de 2 Kg:
 - Hasta 2 Kg: Reetiquetado a CUI, Transporte Red Prime, Entrega sin firma.
 - Más de 2 Kg: Mantiene etiqueta PPIP, Red EPG; Entrega bajo firma.

Los códigos de los envíos, en función del sistema de prerregistro, comenzarán por las siguientes letras:

- Canal GECO: CL/CM/CN.
- Canal OV2: CB.
- Canal grandes clientes: CA.

Los países de destino admitidos son: Austria, Bélgica, Suiza, Alemania, Francia, Gran Bretaña, Irlanda, Italia y Holanda.

Estos envíos deben presentarse identificados, además de con la etiqueta habitual del producto (paquete internacional prioritario), con una etiqueta o identificación adicional, en la que conste al palabra EUROPAQ. Esta etiqueta o indicación especial debería ir adherida al lado de la etiqueta estándar del envío, pero habrá que inspeccionar los paquetes por si fuera adherida en otra parte del envío.

EuroPaq

El plazo de entrega comprometido “end to end” se mueve en el intervalo entre 2 y 4 días, con devolución de la tarifa abonada si se pasa en más de 48 horas la entrega comprometida.

3.10 El paquete EPG

Correos no ha enviado al extranjero paquetes que se adaptasen al Acuerdo EPG en los últimos años, mientras sí distribuía en España los paquetes EPG que llegaban procedentes de otros países.

En la actualidad se cursan desde España a través de la red EPG los PPIP EUROPAQ de más de 2 Kg de peso, como ya hemos visto, y los paquetes de devoluciones E-commerce EPG (empiezan todos su código por “CZ”, continúan con 9 dígitos y terminan en “ES”). En España se reciben y distribuyen los paquetes EPG remitidos por otros países del grupo EPG.



Etiqueta de Devolución EPG

Los paquetes de devoluciones E-commerce EPG no se pueden admitir desde Canarias, Ceuta y Melilla. Entre sus características en el momento de admisión destacan:

- El envío debe estar prerregistrado.
- La fecha en la que realiza la devolución no debe superar los 30 días desde la generación de la etiqueta y, si no es así, no se admite la devolución del envío.

El paquete debe llevar pegada la etiqueta y el usuario debe poder leer el código de barras de la parte superior izquierda, que es el código que debe quedar registrado como código de admisión. Una vez leído el código de barras, si todo es correcto, el sistema volcará la información preavisada de dicho paquete.

Si el destino del paquete devuelto es un país de fuera de la Unión Europea, el paquete debe ir acompañado del documento CN 23.

El producto de las devoluciones E-commerce EPG es Paquete Postal Internacional Prioritario.

No se debe cobrar importe alguno al cliente que realiza la devolución aunque se trate como una exportación, pues el sistema de franqueo que se aplica es el pago diferido asociado a un contrato de Correos.

Los paquetes EPG internacionales que se distribuyen en España se ajustan a las siguientes características:

Entrega a domicilio en un plazo medio de 48 horas.

Límite de peso en 30 Kg.

Dimensiones máximas:

- En forma de Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 200 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 105 cm.
- En forma de Rollo o Tubo: Largo = 100 cm. Diámetro = 15 cm.

3.11 El paquete internacional LIGHT

Es un producto de entrega internacional de paquetes y documentos hasta 2 Kg. Está pensado para sustituir al Correo Urgente Internacional (CUI). Une atributos esenciales como un plazo reducido de entrega y un precio competitivo (posibilidad de cerrar condiciones económicas a nivel de país para clientes con contrato). Cuenta con un identificador único armonizado de 13 caracteres que facilitará el seguimiento del envío por el remitente y el destinatario hasta su entrega. Está orientado a envíos de poco peso y bajo valor que no requieran la entrega con firma.

Ficha del producto

Ámbito:

Internacional:

- Zona A: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Italia, Jersey Isla, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia, Suiza.
- Zona B: Barbados, Chipre, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Federación Rusa, Finlandia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Serbia, Turquía.
- Zona C: Aruba, Brasil, Canadá, México, Rep. Dominicana, USA
- Zona D: Arabia Saudí, Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Israel, Líbano, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur
- Zona E: Sudáfrica.

TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

Estos envíos no se pueden dirigir ni a Apartados Postales ni a Lista de Correos.

Plazo de entrega:

Plazos estimados por zonas:

- Principales destinos Europeos: 3-5 días.
- Rusia: desde 9 días.
- Principales destinos en América: 5-8 días.
- Principales destinos en Asia: 6-8 días.
- China: desde 8 días.

Peso / Medidas:

- Peso Máximo: hasta 2 Kg. No se aplica peso volumétrico.
- Dimensiones Máximas: Largo+ Alto+ Ancho = 90 cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
- Dimensiones Mínimas en forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
- Dimensiones Mínimas en forma de rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Servicios adicionales / Valores añadidos:

- Recogida a domicilio (con contrato).
- DUA de Exportación a terceros países.

Operativa de prestación:

Entrega a domicilio sin firma.

Productos sustitutivos:

- Paquete Internacional Prioritario. ○
- Paquete Internacional Económico. ○
- Postal Exprés Internacional.

Principales clientes:

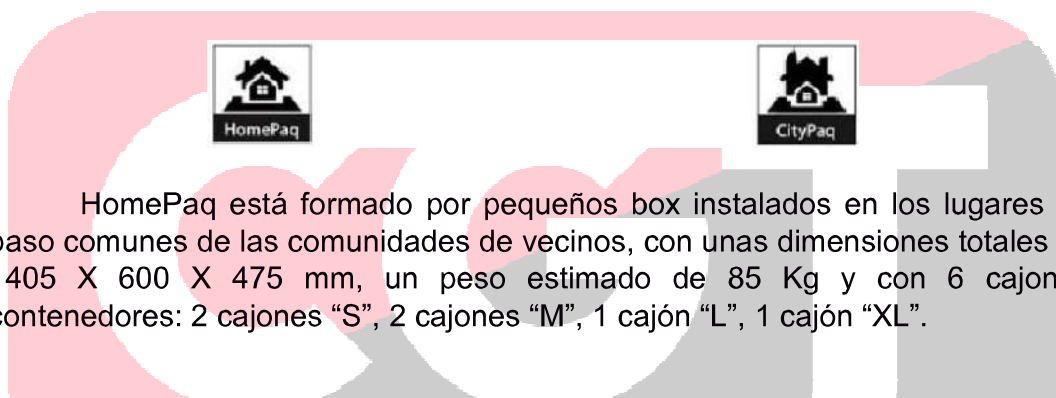
- Textil, calzado y accesorios de moda (gafas, bolsos, etc.).
- Equipos electrónicos.
- Pequeños componentes de coches.
- Webs de venta multiproducto (ejemplo eBay).

ANEXOS

En este bloque incluimos el servicio CorreosPaq. No es un producto postal de la línea de paquetería, sino un dispositivo para la admisión y entrega de Paq Today, Paq 48 y Paq 72.

3.12 CorreosPaq

Es una red de terminales automatizados de paquetería ubicados tanto en lugares públicos de conveniencia -estaciones, intercambiadores, grandes superficies- (CityPaq) como en comunidades de vecinos (HomePaq) que permiten enviar y recibir envíos todos los días del año. Está disponible para Paq Today, Paq 48 y Paq 72, con los servicios adicionales y opcionales de seguro estándar y a todo riesgo.



HomePaq está formado por pequeños box instalados en los lugares de paso comunes de las comunidades de vecinos, con unas dimensiones totales de 1405 X 600 X 475 mm, un peso estimado de 85 Kg y con 6 cajones contenedores: 2 cajones “S”, 2 cajones “M”, 1 cajón “L”, 1 cajón “XL”.

TIPO	MEDIDAS MÁXIMAS	PESO VOLUMÉTRICO	PESO MÁXIMO
S	10 x 24 x 40 cm	2 kg	5 Kg
M	10 x 49 x 40 cm	4 Kg	10 Kg
L	20 x 49 x 40 cm	7 Kg	15 Kg
XL	60 x 49 x 40 cm	20 Kg	30 Kg

CityPaq está formado por box instalados en lugares públicos de conveniencia. Sus dimensiones son variables, en función de la afluencia de clientes esperada.

Ficha del producto/servicio para Homepag

- **Acondicionamiento:**

Se requiere toma de luz, anclaje a la pared y conexión 3G/4G (también puede funcionar por conexión GPRS, menos recomendable). Como elementos de seguridad dispone de: anclaje a la pared, chapa de acero de 1,5 mm de espesor, cierres y puertas de alta seguridad antipalanca, cierre mediante llave única en cerradura oculta, apertura mediante un sistema de lectura de código de barras o de introducción manual en admisión y entrega. Cuenta con 3 posibles acabados a elegir: chapa amarilla, madera clara o madera oscura.



La instalación y mantenimiento del terminal es gratuito (corre a cargo de Correos).

- **Operativa de prestación:**

- Registro: Comienza con el registro de los usuarios. El registro se realiza una sola vez y permite ir editando los datos que puedan cambiar.

El usuario, tanto si recibe su compra en el terminal como si envía un paquete puede tener control e información en tiempo real acerca de la situación del mismo, a través de la página web www.correospaq.es o desde la versión móvil para Android y iOS. En ambos casos, el usuario puede consultar:

- Estado en el que se encuentra el envío o la compra en cada momento.
- Conocer cuándo la compra ha sido depositada en el terminal automático por el cartero.
- Recibir sms o email con el código de apertura para la retirada del paquete.
- Recibir sms o email cuando se produce la retirada del paquete (para casos en que se delega la recogida).
- En los envíos, conocer cuándo el paquete ha sido entregado.
- Retirar un envío: El destinatario recibe la alerta por sms con un "código HomePag", código de barras que deberá pasar por el lector del dispositivo para que lo lea y se procederá a la apertura automática del cajón que contiene el paquete. También se pueden introducir los dígitos del código de forma manual en el teclado. Cuando se abre el cajón, el cliente retira el envío y el dispositivo se queda emitiendo un pitido y aparece en el visor la indicación de que se cierre la puerta. Una vez cerrada la puerta, si el destinatario se diese cuenta de que ha olvidado un objeto personal dentro del casillero, podrá volver a abrir el mismo compartimento durante un periodo de 5 minutos. El dispositivo solo abrirá el compartimento donde está depositado el envío.

- Realizar un envío: El usuario, que deberá estar registrado, marcará la modalidad “ENVIAR”, seguirá las indicaciones que le haga Correos, seleccionará la tarifa a pagar en función de las dimensiones del envío. Son 4 tamaños: (S, M, L, XL) que corresponden a 4 tarifas. Una vez hecho el pago online, Correos enviará el código por SMS/online al cliente. A partir de entonces el cliente ya puede dirigirse a HomePaq con su código.
El usuario dispone de dos teclas en la pantalla del Paq: “HACER UN ENVÍO” o “RECIBIR”. Selecciona la primera, pasa el código de barras por el lector de la pantalla o introducirá los dígitos de manera manual, se abrirá el compartimento correspondiente a la tarifa abonada previamente. El cliente introduce el objeto, cierra la puerta y automáticamente se envía un mensaje a Correos avisando de que debe recoger el envío.

Los paq Today, 48 y 72 dirigidos a un casillero de Correospaq van identificados con código y logo específicos. Los códigos comienzan por las siguientes letras:

- PU = Envío a HomePaq de Paq Today.
- PV = Envío a CityPaq de Paq today
- PM = Envío a HomePaq de Paq 48.
- PW = Envío a CityPaq de Paq 48.
- PO = Envío a HomePaq de Paq 72.
- PY = Envío a CityPaq de Paq 72.

Los envíos que se entregan en estos terminales no pueden llevar asociados los valores añadidos de los paquetes que exigen una presencia personal en la entrega:

- Envíos contrarreembolso.
- Envíos con entrega exclusiva al destinatario.
- PEE.

En el momento que el cartero deposita el envío en el terminal, Correos envía un sms/email (o ambos) al destinatario para informarle de que ya lo tiene disponible durante las próximas 72 horas. En dicho sms irá incorporado el CÓDIGO correspondiente para la apertura del contenedor y para retirar el envío.

El envío permanecerá en CorreosPaq a disposición del destinatario 72 horas (3 días) desde que se envía la alerta por sms y/o email. Si a las 48 horas (desde que se envía el sms), no ha sido retirado por el cliente final, Correos le informará mediante un nuevo sms/email recordatorio que su envío está a punto de caducar en HomePaq.

Si no se retira el envío en 72 horas, el terminal considerará caducado el envío, lanza una alerta a Correos comunicando el evento. El cartero procede a su recogida y lo lleva a la Oficina. A partir de ese momento, el envío tendrá el mismo tratamiento que un envío avisado y Correos vuelve a enviar comunicación (sms/email) al destinatario, informando que permanecerá allí a su disposición el tiempo de permanencia en lista asignado a ese tipo de producto.

CUESTIONARIO DEL TEMA

1.- ¿Con cuál de los siguientes productos cumple Correos la obligación de prestar el servicio postal universal en productos de paquetería?

- A: Con el paquete azul, para el ámbito nacional.
- B: Con el paq 72, para el ámbito nacional.
- C: Con el paquete postal internacional prioritario, para el ámbito internacional
- D: La A y la C son correctas.

2.- ¿Cuál de los siguientes datos en relación a las dimensiones del paq 72 es falso?

- A: Tiene dimensiones máximas estándar y extra.
- B: La dimensión mayor no puede superar los 105 cm en las dimensiones estándar.
- C: La suma de las tres dimensiones no puede superar los 270 cm en las dimensiones extra.
- D: El hecho de superar las dimensiones estándar supondrá un sobrecoste del envío.

3.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es falsa en relación con la paquetería asociada a El Camino de Santiago?

- A: El paquete mochila tiene un peso máximo de hasta 20 Kg.
- B: Se puede contratar la permanencia en lista del paq bicicleta 15, 30, 45 o 60 días.
- C: El paq bicicleta lleva un seguro de 300 euros.
- D: Se cobra 1 euros por día si el paq peregrino supera los 15 días en lista.

4.- ¿Cuál de los siguientes servicios adicionales o valores añadidos no es propio del PPIE?

- A: Reembolso.
- B: Valor declarado.
- C: PEE.
- D: Aviso de recibo.

5.- ¿Diga cuál de los siguientes envíos no puede ir dirigido ni a lista de Correos ni a apartados de Correos?

- A: Paq 72.
- B: Paquete azul.
- C: PPIE.
- D: PPIP.

6.- ¿Cuál de los siguientes paquetes internacionales se reetiqueta como CUI y se entrega sin firma si pesa menos de 2 Kg?

- A: PPIE en embalaje prepagado.
- B: PPIP en embalaje prepagado.
- C: Europaq.
- D: EPG de devolución.

7.- Diga cuál de las siguientes afirmaciones es falsa en relación con los paquetes depositados en CorreosPaq.

- A: Paq Today a HomePaq, su código comienza por PU.
- B: Paq 48 a CityPaq, su código comienza por PW.
- C: Paq 72 a HomePaq, su código comienza por PO.
- D: Paq Today a CityPaq, su código comienza por PY.

8.- El peso máximo del paquete internacional Light puede llegar hasta:

- A: 2 Kg.
- B: 5 Kg.
- C: 20 Kg.
- D: 30 Kg.

SOLUCIONES	1 A	2 B	3 B	4 C	5 D	6 C	7 D	8 A
-------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----





TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

Está formada por los productos de los que dispone Correos para facilitar a las empresas el marketing directo, la venta a distancia y la distribución de publicaciones. Las características principales de estos productos son un precio inferior a los de otras líneas y unos plazos de entrega más amplios.

Todos los envíos de esta línea circulan con carácter ordinario.

Son productos de esta línea: el publicorreo estándar, el publicorreo óptimo, el publicorreo premium, el publubuzón, los libros, las publicaciones periódicas y los cecogramas.

4.1 El publicorreo estándar

Son envíos destinados a la promoción y venta de bienes y servicios. Este producto engloba dos envíos postales identificados como envíos individuales en el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales (**publicidad directa y catálogos**). Los envíos deberán reunir los siguientes requisitos para ser considerados publicorreo estándar:

- Estar formados por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad, a los que solo podrán acompañar objetos o mercancías promocionales, sin valor comercial.
- Contenido similar, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
- Remitidos a un mínimo de 500 destinatarios. A los efectos de cuantificar el número de envíos por remesa se podrán sumar los envíos de ámbito nacional e internacional que se depositen en un mismo punto de admisión, en un mismo momento temporal.
- Envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.
- Circular de forma que su envoltorio permita la inspección postal.
- Este servicio podrá prestarse a clientes sin contrato. No se requiere mínimo de envíos al año.

Las comunicaciones que combinen envíos de publicorreo estándar con otros objetos en el mismo envoltorio tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder al otro objeto que acompaña al publicorreo.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
Nacional (España y Andorra) e internacional.

TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

- **Plazos de entrega:**

Entre 2 y 4 días hábiles (en 4 días hábiles el 90% de los envíos). Estos plazos sólo serán válidos para envíos depositados antes de las 16:00 horas en oficinas de admisión con turno de tarde o antes de las 14:30 horas en oficinas con horario sólo de mañana.

- **Embalaje:**

Los embalajes deben garantizar la integridad del contenido y pueden ser: **abiertos:** bajo faja, sobre, entre cartones, dentro de tubos o en cajas abiertas; **cerrados:** con la indicación “para inspección postal abrir aquí” en una de las solapas; **embalajes de plástico:** siempre que circulen en el servicio interior y se posea la autorización correspondiente de los Servicios Comerciales de Correos en la Zona.

- **Acondicionamiento:**

En la cubierta del envío debe figurar una de estas inscripciones:

- a) nacional: “PUBLICIDAD DIRECTA”, “PUBLICORREO” o “P.D.”.
- b) internacional: “IMPRIMÉ” o su equivalente en una lengua conocida en



el país de destino.

- **Peso:**

Tanto en el ámbito nacional como en el internacional, máximo por envío 500 gramos.

- **Dimensiones:**

- Máximas Sobre: $L + A + A = 90$ cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
- Máximas Rollo: $L + 2 D = 104$ cm, sin que la mayor exceda de 90 cm.
- Mínimas Sobre: 9 x 14 cm.

- Mínimas Rollo: $L + 2 D = 17$ cm. La mayor no inferior a 10 cm. Podrán realizarse envíos con dimensiones inferiores a las mínimas, siempre que lleven adherida una etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

- **Servicios adicionales:**

Con esta clase de envíos se podrán prestar los servicios adicionales:

- **Recogida a domicilio** (actualmente sólo con contrato):
 - Modalidad Estándar: el cliente puede contratar la recogida de sus envíos desde 1 hasta 5 días a la semana, en turno de mañana o tarde, dependiendo de la zona de recogida. Asimismo, podrá solicitar recogidas esporádicas y en sábados.
 - Modalidad Especial: en función de las condiciones especiales de recogida contratadas por el cliente.
- Normalización de direcciones nacionales (con contrato).
- Geomárketing (con contrato, para clientes clave).
- Seguimiento de campañas.

- **Tarifas y bonificaciones:**

Para los envíos de hasta 10 gramos de peso se aplicará una tarifa mínima (tanto si son nacionales como internacionales). Para el resto de envíos de peso superior a 10 gramos se aplicarán las siguientes tarifas:

1. **Ámbito nacional:** se establecen dos grupos de precios en función del destino de los envíos: **zona A** (envíos locales y los dirigidos a capitales, administraciones postales y otras poblaciones de más de 50.000 habitantes) y **zona B** (los dirigidos al resto de poblaciones).
2. **Ámbito internacional:** se establecen precios diferenciados según grupos de países: **zona 1** (Europa, incluida Groenlandia) y **zona 2** (resto de países).

Al conjunto de envíos que presenta un cliente en cada remesa se le aplica una doble tarifa: por número de envíos y por kilogramos de peso. Por tanto, el precio unitario por el que se franqueará cada envío para una determinada zona será igual a la división de la tarifa total entre el número de envíos.

El importe resultante a abonar se redondea a céntimos de euro (si el tercer decimal es igual o superior a 5, el segundo decimal se incrementa en 1 unidad; si el tercer decimal es inferior a 5, el segundo decimal no se modifica).

- **Transporte:**

Por la red de la línea económica.

- **Criterios de selección:**

- Precio, imagen, red.

TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

- **Principales clientes:**

Agencias de publicidad directa, empresas de venta por correo, grandes clientes.

- **Productos sustitutivos:**

Publicorreo óptimo y publicorreo Premium.

4.2 El publicorreo óptimo

Es una variedad de publicorreo, con características especiales, pensada para comunicaciones que incluyan objetos o mercancías promocionales que permitan un tratamiento de forma automatizada y su posterior entrega en buzones domiciliarios. Estos envíos deben reunir las siguientes características:

- Estar formado por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.
- Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquier número o código de identificación que se asigne a sus destinatarios sea distinto en cada caso.
- Que se remita a un mínimo de 100 destinatarios por remesa.
- Son envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.
- El personal autorizado de Correos, en especial en el proceso de admisión, podrá comprobar que los envíos cumplen con las características propias del producto contratado.
- En su cubierta o envoltura debe figurar que se trata de un envío de Publicorreo Óptimo.
- Este servicio se presta a todo tipo de clientes, con o sin contrato.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

Nacional (España y Andorra).

- **Plazos de entrega:**

Entre 2 y 4 días hábiles en todo el territorio nacional (en 4 días hábiles el 90% de los envíos), para envíos depositados antes de las 16:00 h en oficinas con turno de tarde o 14:30 h en oficinas con horario solo de mañana.

- **Embalaje:**

Debe garantizar la integridad del contenido y pueden ser: **abierto:** bajo faja, sobre, entre cartones, dentro de tubos o en cajas abiertas; **cerrado:** con la indicación “para inspección postal abrir aquí” en una de las solapas; **embalaje de plástico:** siempre que se posea la autorización correspondiente.

- **Acondicionamiento:**

En la cubierta del envío debe figurar la inscripción “PUBLICORREO ÓPTIMO”.



- **Peso:**

El máximo por envío es de 800 gramos.

- **Dimensiones:**

Han de permitir que el envío sea tratado de forma automatizada y que se entregue en buzones. Para ello se adaptan a las siguientes medidas: Máximas: 23 x 33 x 2 cm; mínimas: 9 x 14 cm. No se acepta para este producto los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas, aunque llevaran adherida la etiqueta de 10 x 7 cm, admitida en otros productos.

- **Valores añadidos:**

Los siguientes valores añadidos y servicios adicionales de Publicorreo Óptimo sólo se prestarán a clientes con contrato: ○ **Información de devoluciones:** Correos registra todos los envíos devueltos de la campaña para la que se ha contratado este valor añadido y devuelve al cliente esta información en formato telemático.

Existen además las siguientes posibilidades:

- a) Con información sobre motivo de la devolución.
 - b) Sin información del motivo de devolución.
 - c) Con destrucción de los envíos devueltos.
 - d) Sin destrucción de los envíos devueltos y retorno al remitente.
- **Seguimiento de campañas:** Devolución de información al cliente sobre el estado en el que se encuentra la distribución de su campaña.
 - **Tempo:** Este servicio permite que los clientes que lo contraten puedan elegir las fechas de reparto de sus envíos, entre las siguientes opciones:
 - Envíos a entregar “Antes de ...”.
 - Envíos a entregar “Después de ...”.
 - Envíos a entregar entre dos fechas determinadas.

Con retorno de información al cliente sobre el comienzo y finalización de cada campaña.

Circulan exclusivamente con carácter ordinario.

Este servicio solo se ofrece bajo contrato de pago diferido de Publicorreo y franqueo a máquina para campañas masivas.

TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

- **Destrucción de envíos devueltos:** Destrucción, a petición del remitente, de los envíos devueltos de una campaña.
- **Recogida a domicilio:**
 - Modalidad Estándar: el cliente puede contratar la recogida de sus envíos desde 1 hasta 5 días a la semana, en turno de mañana o tarde, dependiendo de la zona de recogida. Asimismo, podrá solicitar recogidas esporádicas y en sábados.
 - Modalidad Especial: en función de las condiciones especiales de recogida contratadas por el cliente.

El cliente puede contratar también otros servicios relacionados con el envío de Publicorreo Óptimo: Apartado de Franqueo en destino para gestionar posibles respuestas comerciales, BB.DD de Códigos Postales para mejorar la eficacia de sus remesas, Normalización y corrección de direcciones para limitar al máximo las devoluciones.

Productos sustitutivos:

Publicorreo estándar y publicorreo premium.

4.3 El publicorreo premium

Es una variedad de publicorreo, con características especiales, pensada para envíos de mailing personalizado destinado a la promoción y venta de bienes y servicios que, por las características especiales del mensaje que contienen, necesiten tener mayor flexibilidad en su formato y peso que el resto de productos de la línea de Correos. Este producto solo se presta a clientes con contrato.

Este producto está pensado especialmente para envíos volumétricos que contengan muestras u objetos promocionales. Además debe reunir los siguientes requisitos:

Estar formados por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.

Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquier número o código de identificación que se asigne a sus destinatarios sea distinto en cada caso.

Que se remita a un mínimo de 50 destinatarios por remesa.

Son envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.

El personal autorizado de Correos, en especial en el proceso de admisión, podrá comprobar que los envíos cumplen con las características propias del producto contratado.

En su cubierta o envoltura debe figurar que se trata de un envío de Publicorreo Premium.

Este servicio solo se presta a clientes con contrato.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

Nacional (España y Andorra).

- **Plazos de entrega:**

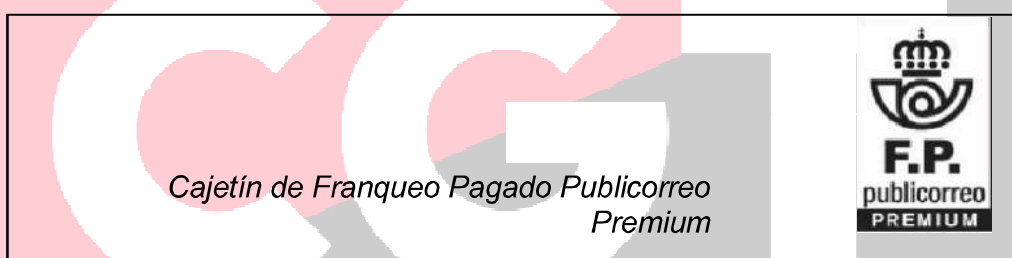
En 4 días hábiles el 90% de los envíos, para envíos depositados antes de las 16:00 h. en oficinas con turno de tarde o 14:30 h. en oficinas con horario solo de mañana.

- **Embalaje:**

Debe garantizar la integridad del contenido y pueden ser: **abiertos:** bajo faja, sobre, entre cartones, dentro de tubos o en cajas abiertas; **cerrados:** con la indicación “para inspección postal abrir aquí” en una de las solapas; **embalajes de plástico:** siempre que se posea la autorización correspondiente.

- **Acondicionamiento:**

En la cubierta del envío debe figurar la inscripción “PUBLICORREO PREMIUM”.



- **Peso:**

El máximo por envío es de 2 Kg.

- **Dimensiones:**

- Máximas Sobre: $L + A + A = 90$ cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
- Máximas Rollo: $L + 2 D = 104$ cm, sin que la mayor exceda de 90 cm.
- Mínimas Sobre: 9 x 14 cm.
- Mínimas Rollo: $L + 2 D = 17$ cm. La mayor no inferior a 10 cm.
Podrán realizarse envíos con dimensiones inferiores a las mínimas, siempre que lleven adherida una etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

- **Valores añadidos:**

- **Información de devoluciones:** Correos registra todos los envíos devueltos de la campaña para la que se ha contratado este valor añadido y devuelve al cliente esta información en formato telemático. Existen además las siguientes posibilidades:
 - a) Con información sobre motivo de la devolución.
 - b) Sin información del motivo de devolución.

TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

- c) Con destrucción de los envíos devueltos.
- d) Sin destrucción* de los envíos devueltos y retorno al remitente.
- **Seguimiento de campañas:** Devolución de información al cliente sobre el estado en el que se encuentra la distribución de su campaña.
- **Tempo:** Este servicio permite que los clientes que lo contraten puedan elegir las fechas de reparto de sus envíos, entre las siguientes opciones:
 - Envíos a entregar “Antes de ...”.
 - Envíos a entregar “Después de ...”.
 - Envíos a entregar entre dos fechas determinadas.

Con retorno de información al cliente sobre el comienzo y finalización de cada campaña.

Circulan exclusivamente con carácter ordinario.

Este producto solo se ofrece bajo contrato de pago diferido de Publicorreo y franqueo a máquina para campañas masivas.

- **Destrucción de envíos devueltos:** Destrucción, a petición del remitente, de los envíos devueltos de una campaña.
- **Recogida a domicilio:**
 - Modalidad Estándar: el cliente puede contratar la recogida de sus envíos desde 1 hasta 5 días a la semana, en turno de mañana o tarde, dependiendo de la zona de recogida. Asimismo, podrá solicitar recogidas esporádicas y en sábados.
 - Modalidad Especial: en función de las condiciones especiales de recogida contratadas por el cliente.

El cliente puede contratar también otros servicios relacionados con el envío de Publicorreo Premium: Apartado de Franqueo en destino para gestionar posibles respuestas comerciales, BB.DD. de Códigos Postales para mejorar la eficacia de sus remesas, Normalización y corrección de direcciones para limitar al máximo las devoluciones.

- **Productos sustitutivos:**

Publicorreo estándar, publicorreo óptimo.

4.4 El publibuzón (envíos publicitarios sin dirección)

Son impresos ordinarios en los que no figura ningún dato sobre la identidad del destinatario. Se requiere un depósito mínimo de 100 ejemplares por remesa. El cliente tiene la opción de seleccionar la distribución por barrios o zonas geográficas, en función del público al que quiera dirigirse.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

España y Andorra.

- **Plazo de entrega:**

De 2 a 6 días hábiles. Entrega en todo el territorio nacional del 90% de los envíos en 4 días hábiles. Esta calidad sólo será válida para envíos depositados antes de las 16:00 horas en oficinas de admisión con turno de tarde o 14:30 horas en oficinas con horario sólo de mañana.

- **Peso:**

Máximo 100 gramos.

- **Dimensiones:**

- Máximas Sobre: L + A + A = 90 cm. sin que la mayor exceda de 60 cm.
- Mínimas Sobre: 9 x 14 cm.

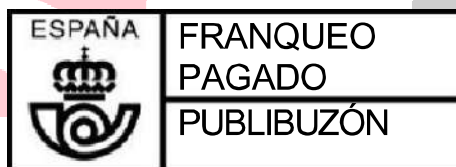
- **Acondicionamiento:**

Puede circular al descubierto o en sobre abierto o cerrado (en este último caso debe llevar la indicación "Para inspección postal abrir aquí").

Llevar en la cubierta del envío la indicación: "Envío publicitario sin dirección" o "Publibuzón".

No llevan adherido ningún tipo de franqueo (como excepción, si el cliente tiene contrato puede utilizar la modalidad de Franqueo Pagado Publibuzón para pagar el importe). Se

presentan en paquetes de 25, 50 o 100 ejemplares, acompañados de una relación por triplicado en la que consta: lugar de distribución con Código Postal, número de ejemplares a distribuir por CP y peso de cada impreso.



- **Servicios adicionales:**

- **Selección de sectores urbanos de distribución:** este servicio permite que los clientes que lo contraten puedan elegir un sector geográfico determinado para realizar sus acciones de buzono. ○

Recogida a domicilio (actualmente sólo con contrato):

- **Modalidad Estándar:** el cliente puede contratar la recogida de sus envíos desde 1 hasta 5 días a la semana, en turno de mañana o tarde, dependiendo de la zona de recogida. Asimismo, podrá solicitar recogidas esporádicas y en sábados.
- **Modalidad Especial:** en función de las condiciones especiales de recogida contratadas por el cliente.

- **Seguimiento de campañas:** devolución de información al cliente sobre el estado en el que se encuentra la distribución de su campaña.

- **Tarifas:**

Se distinguen los siguientes tramos de peso:

- Hasta 20 g normalizados. ○
- Hasta 20 g sin normalizar.

TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

- Más de 20 hasta 50 g. ○
Más de 50 hasta 100 g.

Con incremento (por envío) en caso de selección de sectores urbanos de distribución.

- **Transporte:**

Red de la línea económica.

- **Criterios de selección:**

Imagen, garantía, precio.

- **Principales clientes:**

Grandes superficies, profesionales, pymes, empresas públicas, sectores de: banca, comunicación distribución, seguros, etc.

- **Productos sustitutivos:**

Publicorreo estándar, publicorreo óptimo, publicorreo premium.

4.5 El libro

Se considera libro a efectos postales toda publicación, encuadernada o en fascículos (también las tapas), enviada por empresas editoriales, distribuidoras o centros de enseñanza por correspondencia autorizados, siempre que no contenga otra publicidad que la que eventualmente figure en la cubierta. El material fonográfico y videográfico tiene el mismo tratamiento que los libros.

Por tanto, para utilizar este servicio no es necesario formalizar ningún contrato, basta con que el remitente sea una empresa relacionada con el sector del libro.

Los libros circulan con carácter ordinario y no se requiere la presentación de una cantidad mínima de ejemplares.

Las publicaciones enviadas por particulares no tendrán la consideración postal de libros, por lo que deberán cursarse como cartas o paquetes. Del mismo modo, los libros que sean recibidos por sus destinatarios y sean posteriormente devueltos por estos, deberán cursarse como cartas o paquetes.

Los libros de más de 500 gramos (hasta 2 kilos de peso) se entregan en oficina, salvo que se abone la tarifa de entrega a domicilio.

Correos colabora con las organizaciones representativas del sector del libro, FEDECALI (Federación Española de Cámaras del Libro), CEGAL (Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros), FANDE (Federación de Asociaciones Nacionales de Distribuidores de Ediciones) y FGEE (Federación de Gremios de Editores de España), con el **PROGRAMA POSTLIBRIS** para las empresas editoras, distribuidoras y establecimiento de venta por correo, para el envío de libros por correo.

Las empresas que se acojan a este programa tendrán una bonificación del 25% en la tarifa de Libros de ámbito nacional y podrán hacer uso del pag 72

de entrega en Oficina Elegida con un descuento del 30% para el envío de libros.
Sobre la tarifa postlibris no se pueden acumular descuentos adicionales.

Podrán acogerse al programa Postlibris, las empresas editoras o distribuidoras de libros y/o establecimientos de venta a distancia de libros que acrediten que tienen como actividad primera o secundaria, cualquiera de los epígrafes siguientes:

- 476.1 Edición de libros.
- 476.9 Otras ediciones NCOP.
- 479.1 Comercio al por menor por correspondencia o Internet.
- 619.6 Comercio al por mayor de libros, periódicos y revistas.
- 659.4 Comercio al por menor de libros, periódicos y revistas.
- 665 Comercio al por menor por correo o por catálogo.

Las empresas que aún no se hayan acogido al programa Postlibris podrán solicitarlo en cualquier Oficina de Correos. Para ello deberán:

- Ser titulares de una tarjeta Más Cerca de Correos.
- Presentar copia de la declaración censal mod. 036 o 037 del IAE de la Agencia Tributaria, en el que debe figurar como actividad primera o secundaria cualquiera de los epígrafes del sector librero antes mencionados.

El empleado graba la Tarjeta Más Cerca como "Postlibris", marcando el check correspondiente en el sistema de gestión de tarjetas de cliente (SGTC).



Las bonificaciones se aplicarán exclusivamente a las empresas acogidas al programa Postlibris que no tengan contrato con Correos del producto "Libros" en el momento de la admisión en la oficina de Correos, tras acreditarse el remitente como cliente acogido al Programa Postlibris, presentando la tarjeta Más Cerca. Este descuento es incompatible con cualquier otro descuento de Correos.

La admisión de los envíos con descuento Postlibris, se realizará sólo en Oficinas de Correos, no permitiéndose las admisiones en Centro de Admisión Masiva o con recogida a domicilio.

El pago de estos envíos se podrá realizar en metálico, con tarjeta de crédito o con la propia Tarjeta Más Cerca (si está habilitada como tarjeta de crédito). En el caso del producto "Libros", además podrán utilizarse, sellos, estampillas o estampación con máquinas de franquear.

TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

El importe del franqueo será el que resulte de aplicar el descuento Postlibris a la tarifa vigente de "Libro nacional" o "Paq 72 Entrega en Oficina elegida", que corresponda al tramo de peso que tenga el envío.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
Nacional (España y Andorra) e internacional.
- **Plazos de entrega:**
Nacional (entre 2 y 6 días hábiles), el 95% en 6 días hábiles; Europa, de 3 a 8 días hábiles.
- **Peso:**
El máximo por envío es de 2 Kg (se entregan a domicilio hasta 500 g).
- **Dimensiones:**
 - Máximas Sobre: $L + A + A = 90$ cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
 - Máximas Rollo: $L + 2 D = 104$ cm, sin que la mayor exceda de 90 cm.
 - Mínimas Sobre: 9 x 14 cm.
 - Mínimas Rollo: $L + 2 D = 17$ cm. La mayor no inferior a 10 cm. Podrán realizarse envíos con dimensiones inferiores a las mínimas, siempre que lleven adherida una etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

LIBROS



**Sindicato de Correos
CGT Avda. Andalucía, 6
11008 Cádiz**



**LIBRERÍA ROJO Y NEGRO
C/ Anselmo Pajares, 28
19003 Guadalajara**

- **Embalaje y acondicionamiento:**
El acondicionamiento debe permitir la verificación del contenido. Cuando se trate de envíos cerrados, llevarán la indicación "Para inspección postal"

abrir aquí” en una de sus solapas. Se admiten embalajes de plástico



siempre que en el reverso lleven una franja opaca o blanca que permita la impresión indeleble, tanto mecánica como manuscrita. En la cubierta del envío ha de figurar la inscripción "LIBRO".

- **Servicios adicionales y complementarios:**

- **Recogida de envíos a domicilio:** La contratación de este servicio por los clientes de Correos permite recoger en el domicilio del cliente sus envíos y depositarlos en Correos, para su tratamiento y envío. Correos recogerá en el punto o puntos de recogida indicados por el cliente, todos los envíos nacionales e internacionales acogidos a este servicio, siempre bajo el perfil y marca de un producto comercializado por Correos.

Las recogidas se realizarán en la modalidad y con la periodicidad acordada con el cliente.

En el momento de la recogida, el cliente deberá presentar los envíos acondicionados siguiendo las normas de admisión establecidas para cada producto.

Este servicio se prestará bajo contrato.

- **Entrega a domicilio de envíos de más de 500 gr. a petición del destinatario:** sólo para el ámbito nacional.

- **Precios:**

- En el ámbito nacional existen los siguientes tramos tarifarios:

- Hasta 100 g.
- Más de 100 g hasta 200 g.
- Más de 200 g hasta 300 g.
- Más de 300 g hasta 400 g.
- Más de 400 g hasta 500 g.
- Más de 500 g hasta 750 g.
- Más de 750 g hasta 1.000 g.
- Más de 1.000 g hasta 1.500 g.
- Más de 1.500 g hasta 2.000 g.

- En el ámbito internacional existen dos zonas tarifarias:

- Zona 1: Europa, incluida Groenlandia.
- Zona 2: resto de países.

- **Transporte:**

Red de la línea económica en el ámbito nacional y por los medios más eficientes posibles en el ámbito internacional.

- **Criterios de selección:**

Fiabilidad, precio, comodidad, imagen, red.

- **Principales clientes:**

Empresas editoras y distribuidoras.

- **Productos sustitutivos:**

Carta, paq 72 paquete azul.

4.6 Las publicaciones periódicas

Este producto está pensado para las empresas editoras y distribuidoras que envían publicaciones periódicas dentro y fuera del país a precios económicos.

Son publicaciones periódicas, a efectos postales, las publicaciones que ven la luz pública en un plazo fijo (al menos trimestralmente), con el mismo título en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sea de índole diversa, distinguiéndose por la variedad de la información.

Han de ser remitidas por su empresa editora o distribuidora bajo la modalidad “a suscriptores”, previa calificación por la Dirección Comercial de Correos.

Deben ser depositadas en los lugares que se determinen y en remesas mínimas de 50 publicaciones (se pueden incluir en la misma remesa envíos para el ámbito nacional y para el ámbito internacional). Circulan con carácter ordinario.

Las publicaciones periódicas que quieran acogerse a la tarifa postal correspondiente deberán cumplir una serie de **condiciones**:

- Que la publicación se imprima y edite en España o en cualquier otro país de la Unión Europea.
- Que su periodicidad sea al menos trimestral (4 números al año).
- Que tenga un mismo título repetido en cada ejemplar y se consigne el número de orden de la publicación.
- Que lleve fecha de aparición.
- Que vaya paginada.
- Que el contenido sea de naturaleza diversa y la publicidad no exceda de 2/3 (del 66,6%).
- Que la tirada mínima anual sea de 1.000 ejemplares.
- Debe cumplir el requisito de depósito legal (indicación de qué empresa la edita y de su número de depósito -en el que se indica la inicial de la ciudad de depósito, el número de depósito y el año en que se concedió-).

Los periódicos pueden incorporar en su interior otros contenidos que se adaptarán a las formas de suplementos, encartes o muestras sin valor (sachettes).

El suplemento es una sección especial de un diario, añadido que está formado por contenidos de una misma temática. Se considera que forma parte de la publicación. Como ejemplo podemos señalar El País con suplementos (Negocios, Babelia, El viajero, El País dominical).

El encarte es una hoja o conjunto de hojas publicitarias que se insertan en una revista o periódico, sueltas o formando parte de la revista, con un formato diferente para maximizar su impacto publicitario y en ocasiones se aprovechan para incluir muestras de producto (muy habitual en el sector de perfumería y cosmética).

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

El número máximo de encartes que se pueden incluir son 3 encartes por publicación y la suma de páginas de todos los encartes no deben sobrepasar el número de 8. Se considera una página cada doblez del encarte. Es decir un tríptico tendría 3 páginas (y seis caras). Los encartes no pueden ir incluidos en un sobre, en este caso, perdería la consideración de encarte y se calificaría como otro producto postal aparte.

Para facilitar la manipulación mecanizada de los envíos, los suplementos y los encartes deben ser de igual o inferior tamaño al de la publicación que acompañan. En ningún caso, una vez acondicionado el envío para su distribución, pueden exceder de las dimensiones (tamaño, volumen y espesor) de la publicación. En caso contrario, a dicho suplemento o encarte se le aplicaría una tarifa distinta y por separado a la de la publicación, según el tipo de producto.

Sachet (en francés significa bolsita) o muestra sin valor. Es una bolsa pequeña hermética, empleada para contener líquidos o productos similares, que suelen consumirse de una sola vez. Los productos que suelen emplear este formato son: aderezos (mayonesa, kétchup, mostaza, etc.), edulcorantes, sal, etc., especialmente en pequeñas cantidades, muestras gratis de champús, lociones, geles, cremas, perfumes, etc.

La muestra sin valor o sachet debe ir adherida al encarte. Puede haber tantas como número de encartes (3).

Finalmente hemos de hacer referencia a la expresión "Objetos en grupo". Se puede remitir en un mismo envío objetos sometidos a tarifas distintas, abonando en concepto de franqueo la cantidad que resulte de sumar los importes que cada uno de ellos devengue por separado. Se exige como requisito solicitar autorización individualizada para cada envío (remesa).

A las publicaciones periódicas editadas por **partidos políticos o sindicatos** legalmente constituidos, que hubiese obtenido la debida calificación por Correos, se les aplicarán los precios establecidos para publicaciones periódicas nacionales, con una bonificación del 40% en los envíos dirigidos a suscriptores y cuyo peso no sobrepase los 100 gramos. Estas publicaciones no contendrán otra información que la propia de aquellas entidades.

Los envíos franqueados con sellos, estampillas o estampaciones de máquinas de franquear llevarán en la cubierta el importe resultante de aplicar lo dispuesto en el párrafo anterior con el impuesto correspondiente, en su caso.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
Nacional (España y Andorra) e internacional.
- **Plazos de entrega:**
Nacional, el 95% en 6 días hábiles; Europa, de 3 a 8 días hábiles.
- **Peso:**
El máximo por envío es de 2 Kg (se entregan a domicilio hasta 500 g).

TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

- **Dimensiones:**

- Máximas Sobre: $L + A + A = 90$ cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
- Máximas Rollo: $L + 2 D = 104$ cm, sin que la mayor exceda de 90 cm.
- Mínimas Sobre: 9 x 14 cm.
- Mínimas Rollo: $L + 2 D = 17$ cm. La mayor no inferior a 10 cm.
Podrán realizarse envíos con dimensiones inferiores a las mínimas, siempre que lleven adherida una etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.



- **Embalaje y acondicionamiento:**

Debe permitirse la verificación del contenido:

- Abiertos: faja, sobre, entre cartones, dentro de tubos o cajas abiertas.
- Cerrados: con la indicación "para inspección postal abrir aquí" en una solapa.
- Plásticos: sólo para el ámbito nacional y bajo las condiciones requeridas para envases de plástico.

- **Opciones:**

Modalidad "a suscriptores": remitidos directamente a suscriptores de forma personalizada.

- **Servicios adicionales:**

- Recogida de envíos a domicilio.
- Entrega a domicilio de envíos de más de 500 g, a petición del destinatario (nacional).

- Modalidad Tempo (nacional). Este valor añadido permite que los suscriptores reciban las publicaciones periódicas en las fechas acordadas y que se suministre información telemática al remitente sobre la distribución de los envíos.

- **Precios:**

- En el ámbito nacional existen los siguientes tramos tarifarios:
 - Hasta 100 g.
 - Más de 100 g hasta 200 g.
 - Más de 200 g hasta 300 g.
 - Más de 300 g hasta 400 g.
 - Más de 400 g hasta 500 g.
 - Más de 500 g hasta 750 g.
 - Más de 750 g hasta 1.000 g.
 - Más de 1.000 g hasta 1.500 g.
 - Más de 1.500 g hasta 2.000 g.
- En el ámbito internacional existen dos zonas tarifarias:
 - Zona 1: Europa, incluida Groenlandia.
 - Zona 2: resto de países.

- **Transporte:**

Red de la línea económica en el ámbito nacional y por los medios más eficientes disponibles en el ámbito internacional.

- **Criterios de selección:**

Fiabilidad, precio, comodidad, imagen, red.

- **Principales clientes:**

Empresas editoras y distribuidoras.

- **Productos sustitutivos:**

Carta y paquete azul.

4.7 El cecograma

Este producto permite el envío de cartas cecográficas abiertas y los clisés con signos de cecografía (escritos en sistema Braille). Lo mismo regirá para los envíos internacionales que contengan grabaciones sonoras y papel especial destinado únicamente para uso de ciegos, siempre que se expidan por un instituto de ciegos oficialmente reconocido o que estén dirigidos a un instituto similar.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

Nacional e internacional.

- **Embalaje:**

Deben ir acondicionados de manera que su contenido esté protegido, sin entorpecer una verificación rápida del mismo.

TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

- **Peso:**
Hasta 7 kilos.
- **Dimensiones:**
 - Máximas en forma de sobre: $L + A + A = 90$ cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
 - Máximas en forma de rollo: $L + 2 D = 104$ cm, sin que la mayor exceda de 90 cm.
 - Mínimas en forma de sobre: 14 x 9 cm.
 - Mínimas en forma de rollo: $L + 2 D = 17$ cm, sin que la mayor sea inferior a 10 cm.
- **Tarifas:**
Circulan con carácter ordinario en el ámbito nacional e internacional, exentos de franqueo.
- **Transporte:**
En el ámbito internacional circulan siempre por vía superficie.

ANEXOS

En este bloque incluimos productos y servicios que no son propiamente productos postales de la línea económica, pero permiten mejorar la estrategia de MKD (marketing directo) de los clientes de Correos.

Correos agrupa en su book de productos los envíos de publicorreo con un producto de marketing y con varias ayudas para facilitar las campañas de publicitarias de los clientes en Correos. No estamos hablando de productos postales ni de productos de la línea económica. Son productos no postales de publicidad (Publi-City) y de asesoramiento para mejorar las campañas publicitarias de los clientes.

4.8 Publi-City

Son soportes de publicidad incorporados en los carros de reparto que se utilizan en la distribución de correspondencia, para difundir campañas de publicidad. El cliente formaliza un contrato y alquila el derecho a situar sus carteles publicitarios en la parte frontal de los carros de reparto.

Ficha del producto:

- **Ámbito:**
Nacional, en los códigos postales donde existan carros de reparto con soportes de publicidad.

- **Plazo de entrega:**

El cliente deberá depositar los envíos con los carteles de la campaña con un mínimo de cinco días hábiles de antelación.

- **Dimensiones:**

- **Del soporte Publicitario** en el que se insertará la publicidad, que se encuentra ubicado en la parte frontal de cada uno de los carros que se utilizan para el reparto, y tiene forma de bolsillo:

- Tamaño: 32 cm de ancho por 43 cm de alto, ubicado.

- Material: para la confección del bolsillo se utilizará un material totalmente transparente con el objeto de permitir la visualización clara y total del anuncio.

- **Del cartel a publicitar:** La publicidad a insertar en los soportes publicitarios, tendrá forma de cartel publicitario con las siguientes características:

- Tamaño: Aproximadamente A3 (30 x 42 cm) con un margen de +/- 5 mm.

- Material: Al ir colocado el cartel en posición vertical, el material utilizado para la realización de estos carteles debe ser lo suficientemente rígido para que no se doble o haga arrugas. Por esta razón se aconseja utilizar como mínimo el siguiente material: Estucado brillo de aprox.180 g/m².



- **Valor añadido:**

Correos ofrece la posibilidad de imprimir al cliente los carteles para la campaña Publi-City.

- **Envío de carteles publicitarios:**

El Coordinador de Ventas de Zona, realizará la petición a GECO de las etiquetas (Paq 72), que se pondrán en los envíos para el curso de carteles a los códigos postales en los que se haya contratado el servicio Publi-City (una etiqueta por cada código postal y 20 carteles).

El Coordinador de Ventas de Zona hará llegar las etiquetas al Gestor Comercial para que esté se las haga llegar al cliente, al que indicará el Centro de Admisión donde tiene que depositar los envíos con los carteles. El cliente deberá depositar estos envíos, al menos con 5 días de antelación a la fecha en la que comience la campaña.

- **Tarifa:**

Por cada unidad de soporte de publicidad: por mes contratado (el mes contratado consta de 4 semanas), 35 €; por semana contratada, 10 €. La contratación se realiza por código postal y afecta a todos los carros de ese código. En la tarifa van incluidos el envío de los carteles a la UR en la que se encuentran los carros de reparto (mediante Paq 72) y su colocación en los soportes de publicidad.

4.9 Correos Target

Consiste en el uso de técnicas analíticas y de segmentación que permiten seleccionar el público objetivo más adecuado a la hora de lanzar una campaña de comunicación para maximizar su rendimiento.

Correos Target proporciona tres servicios:

- **Geomarketing:** Permite geoposicionar las oportunidades de negocio mediante la representación espacial de sus clientes, mercado potencial, puntos de venta, sucursales, competencias, etc. Permite optimizar la inversión en acciones de marketing.
- **Segmentación:** Consiste en localizar individuos u organizaciones con características similares con los que formar grupos homogéneos en base a comportamientos semejantes, que reaccionan de un modo parecido ante una acción de marketing. La segmentación permite seleccionar los registros que mejor representan al público objetivo al que se pretende llegar.
- **Análisis de la calidad de datos:** Trata de auditar la calidad de la información de la que disponen los clientes en sus bases de datos con el fin de ofrecer una propuesta que elimine sus carencias y maximice su rendimiento.

Es un servicio de ámbito nacional y el plazo máximo de entrega es de 5 días. La tarifa es, por cada tipo de análisis, de 100 €/hora de análisis (IVA no incluido), con un coste mínimo de contratación de 400 €.

4.10 Correos ADD

Tiene por objeto convertir en excelentes las bases de datos de los clientes de Correos. Permite mejorar las bases de datos de los clientes para garantizar su fiabilidad y conseguir así mejorar el contacto con sus consumidores. Además ofrece el servicio de captura de información a medida, recogida a petición del cliente. Esto se consigue a través de las siguientes actividades:

- **Normalización informatizada de direcciones:** Tratamiento automatizado de ficheros que normaliza o deduplica direcciones con el fin de minimizar el fallo en el envío. La normalización automática de registros nos permite estandarizar así denominaciones de domicilio, de nombres y empresas.

- Normalización manual de direcciones: Tratamiento manual de ficheros que normaliza direcciones cuando los procesos automáticos no han permitido mejorar la calidad de datos.
- Enriquecimiento informatizado de direcciones: Consiste en incorporar a cada registro del fichero propiedad del cliente, los códigos INE y la coordenada de la dirección, lo que permite un correcto geoposicionamiento del registro para el envío.
- Captura de información a medida: Disponemos de una red de más de 20.000 carteros que todos los días recorren su zona de reparto. Los carteros capturan información de forma activa y pasiva, de forma que la información de Correos siempre está actualizada.

Es un servicio de ámbito nacional y el plazo máximo de entrega es de 5 días.

4.11 Correos DATA

Ofrece a los clientes los contactos y las técnicas idóneas para conseguir una comunicación efectiva y precisa para realizar una campaña de éxito. Correos Data ofrece a los clientes Bases de Datos tanto de empresas como de profesionales o de la ubicación de los consumidores en función del perfil al que desean comunicar.

Correos Data ofrece también Bases de datos de Códigos Postales (con actualización o sin actualización), bases de datos enriquecidas, con el objetivo de ser el referente de información postal con todos los códigos postales, municipios, entidades colectivas, entidades singulares, núcleos y diseminados de España con información agregada del tipo:

- Código INE de vía largo.
- Información sociodemográfica.
- Información económica.
- Información catastral.

El periodo de contratación tiene una duración inicial de un año, que puede renovarse por periodos anuales. Las bases de datos se actualizan trimestralmente (estas actualizaciones estarán disponibles para los clientes con actualización).

Dentro de Correos Data se engloban los siguientes productos:

- Provisión de registros Mercado B2B para envíos.
- Provisión de registros Mercado B2C para envíos.
- Base de datos de Códigos postales.
- Base de datos Maestro de Direcciones.
- Base de datos de Códigos Postales Plus.

A partir de 2017 se incorporan también los siguientes productos dentro de este servicio:

TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

- **Base de Datos de Organismo Oficiales:** Base de datos que contiene todos los organismos públicos tanto locales, provinciales, autonómicos y nacionales, ya sean ayuntamientos, consorcios, empresas o entidades públicas, fundaciones, instituciones o empresas participadas.
- **Base de Datos Códigos Postales Plus:** Es la nueva base de datos mejorada de códigos postales orientada a estrategias de marketing al incorporar indicadores socioeconómicos y territoriales. Además se han ampliado los contenidos y se ha mejorado la usabilidad con una nueva estructura de tablas que facilitará la implementación en los sistemas de información de nuestros clientes.
- **Capa Cartográfica de Códigos Postales** que está compuesta por los siguientes productos:
 - **Ortofoto** de los códigos postales generados en base al listado de los códigos postales y su relación con las direcciones y núcleos de población.
 - **Capa cartográfica vectorial** de los códigos postales: datos vectoriales para mapas de alta calidad con nivel de detalle adecuado para desarrollos tecnológicos.

Es un servicio de ámbito nacional y el plazo máximo de entrega es de 5 días. El coste mínimo de contratación es de 400 €.

Como argumento de apoyo de este servicio se ha de tener en cuenta que la tasa media de devoluciones en el mercado está entre el 15 y el 20%, mientras las bases de datos actualizadas de Correos cuentan con un ratio de devoluciones inferior al 10%.

CUESTIONARIO DEL TEMA

1.- ¿Cuál de los siguientes productos no puede disponer del valor añadido tiempo?

- A: Publicorreo estándar.
- B: Publicorreo óptimo.
- C: Publicorreo premium.
- D: Publicaciones periódicas.

2.- El número mínimo de envíos de publicorreo premium que se deberán presentar en una remesa es de:

- A: 1.000.
- B: 500.
- C: 100.
- D: 50.

3.- Cuando un cliente se presente en la oficina con una serie de envíos postales y elija el valor añadido de “selección de sectores” será porque pretende enviar:

- A: Publicorreo óptimo.
- B: Publicorreo premium.
- C: Publibuzón.
- D: Publicaciones periódicas.

4.- Las empresas editoras o distribuidoras de libros que estén acogidas al Programa Postlibris tendrán en el momento de la admisión de libros un descuento del:

- A: 12 %.
- B: 25 %.
- C: 27 %.
- D: 30 %.

TEMA 4. LÍNEA ECONÓMICA

5.- A las publicaciones periódicas editadas por partidos políticos o sindicatos legalmente constituidos, que hubiese obtenido la debida calificación por Correos, se les aplicarán los precios establecidos para publicaciones periódicas nacionales, con una bonificación del 40% en los envíos dirigidos a suscriptores y cuyo peso no sobrepase los:

- A: 50 gramos.
- B: 100 gramos.
- C: 500 gramos.
- D: 2.000 gramos.

6.- El servicio que consiste en soportes de publicidad incorporados en los carros de reparto que se utilizan en la distribución de correspondencia, para difundir campañas de publicidad, se denomina:

- A: Publi-City.
- B: Correos Add.
- C: Correos-Data.
- D: Correos-Target.

7.- ¿Cuál de los siguientes productos de la línea económica solo se ofrece a clientes con contrato?

- A: Publicorreo estándar.
- B: Publicorreo óptimo.
- C: Publicorreo premium.
- D: Libros.

8.- ¿Cuál de los siguientes productos solo circula en el ámbito nacional?

- A: Publicorreo estándar.
- B: Publicorreo óptimo.
- C: Publicaciones periódicas.
- D: Libros.

SOLUCIONES	1 A	2 D	3 C	4 B	5 B	6 A	7 C	8 B
-------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

TEMA 5: SERVICIOS FINANCIEROS



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

Por un Correos público y de calidad





TEMA 5. SERVICIOS FINANCIEROS

Los servicios financieros de Correos incluyen los productos que permiten el envío y la recepción de dinero a través de la red de Correos, tanto en el ámbito nacional como en el internacional. Dentro de los servicios financieros se incluyen el giro nacional e internacional, la transferencia de dinero Western Union y la tarjeta de Correos Prepago Mastercard.

5.1 El giro nacional

Es un servicio que permite ordenar un pago a cualquier persona o entidad (personas físicas o jurídicas) dentro del territorio nacional, con entrega domiciliaria o en oficina y garantía de la cantidad girada.

La Ley 43/2010 (Ley Postal), en su disposición final tercera, califica el servicio del giro postal como un servicio complementario a los servicios postales, por lo que el giro no formaría parte del Servicio Postal Universal; sin embargo, en la guía de tarifas podemos comprobar que este servicio no paga IVA, que es una característica propia de los productos que forman parte del SPU.

El giro puede enviarse por personas físicas o jurídicas, puede ir dirigido a personas físicas o jurídicas; puede enviarse o cobrarse por el titular de la operación (remitente o destinatario) o por persona autorizada. Puede enviar o recibir giros una persona física menor de edad, siempre que tenga al menos 14 años y tenga documento de identificación válido.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

Nacional (España y Andorra).

- **Plazos de entrega:**

- **Ordinario:** entre 3 y 5 días hábiles.
- **Urgente:** en 6 horas (para envíos depositados en oficina antes de las 13.00 h y destinados a localidades con unidades de reparto especial) o a la mañana del siguiente día hábil (para el resto de envíos).
- **Inmediato:** disponibilidad inmediata, de 5 a 15 minutos, en cualquier oficina de Correos. Se entrega con localizador (un código único alfanumérico, generado por la aplicación de Giro Electrónico en el momento de la admisión, compuesto de 7 caracteres). Dicho localizador queda registrado en la copia para el cliente del formulario de admisión GI02.
- **De abono en cuenta corriente:** 3 días.

- **Formas de abono:**

En metálico, en cheque, en cuenta (giro OIC). Los giros a Lista con localizador (giros inmediatos) se pagarán siempre en metálico.

TEMA 5. SERVICIOS FINANCIEROS

- **Límites:**
 - **Cantidad mínima girada:** 0,01 €.
 - **Cantidad máxima girada:**
 - 499,99 € para pago en metálico a domicilio (inferior a 500 €).
 - 2.499,99 € para pago en cheque.
 - 2.499,99 € para pago en metálico de giro inmediato con localizador.
 - 2.499,99 € para los giros a abonar en cuenta.
- **Servicios adicionales:**
 - Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.
 - Aviso de recibo (para giro ordinario) y acuse de recibo (para giro urgente).
 - Certificación de imposición y pago.
 - Reexpediciones, Modificación de datos, Devoluciones, etc. Para estos casos, el remitente debe presentar el resguardo de imposición y siempre que el giro no haya sido abonado al destinatario puede pedir mediante un Telegrama de Servicio Interior Tasado (ST) que dicho giro sea reexpedido, que sean modificados los datos o que sea devuelto, etc. El empleado debe comprobar, en el localizador de envíos o en SGIE, la Unidad en la que se encuentra el giro y dirigir el ST al Director de dicha Unidad. Debe informarse al cliente que estas modificaciones dan lugar a la confección de un nuevo giro por lo que los gastos que ello conlleva se descontarán del importe girado.
- **Servicio adicional para Giros Inmediatos:**
 - SMS al destinatario: Se realizará una comunicación al teléfono móvil del destinatario, indicando la disponibilidad de un giro inmediato a su nombre y comunicándole el número secreto o localizador.
 - SMS al remitente: Se realizará una comunicación al teléfono móvil informado por el remitente, indicando que el giro inmediato con localizador ha sido pagado.
 - SMS al destinatario y remitente para comunicar la puesta a disposición del giro y la notificación de pago (incluye en uno los dos servicios anteriores).
- **Operativa de prestación:**

Dependiendo de las formas de entrega del dinero los giros se clasifican en:

 - Domicilio Ordinario.
 - Domicilio Urgente.
 - Giro Ordinario en Oficina: lista y apartado.

Los giros a domicilio se asignan en Giro Electrónico a la Unidad de Reparto (giros ordinarios a domicilio) o USE, en aquellas localidades que exista (giros urgentes a domicilio).

Los giros a pagar en domicilio (ordinarios o urgentes) cuyo importe individual sea inferior a 500 € se abonarán siempre en metálico. Los de

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

cantidad igual o superior a 500 € se abonarán mediante cheque nominativo.

Si hay varios giros a pagar a un mismo destinatario, cuya suma sea o igual o superior a 500 €, se pondrán al pago mediante cheque nominativo por el importe total de la suma de los importes de todos los giros. Si en el momento del pago de giros en el domicilio del destinatario, el cliente manifiesta su disconformidad con esa forma de abono, el personal de reparto deberá indicarle que, para el pago en metálico, deberá dirigirse a su Oficina de referencia, entregando al cliente un aviso de llegada (M4) y procediendo a liquidar el giro como avisado.

Si en el momento del pago de giros en la Oficina (avisados, apartados, lista), el cliente manifiesta su disconformidad con esa forma de abono, la Oficina procederá a la anulación del cheque, pagando el importe en metálico de aquellos giros que, individualmente, no superen la cantidad de 500 €.

- Giro en Oficina Inmediato.

Se abona en metálico, con independencia de su cantidad.

- Abono en Cuenta.

Es aquel giro abonado en la cuenta corriente que ha manifestado el cliente en el momento de la admisión.

Proceso de prestación:

Formulario de Giro de Correos (GI 02. Anverso). El formulario incluye campos para el número de giro, oficina de origen, tipo de giro, fecha de abono, importe a girar, fecha, y datos del destinatario (D.Oña, Dirección, Localidad, Provincia). También incluye campos para el remitente (D.Oña, Dirección, Localidad, Provincia, Representante) y espacios reservados para la firma del cliente y del trabajador. El formulario está dividido en secciones: RESGUARDO DE GIRO, REMITENTE, DESTINATARIO, y CONFORMACIÓN. El logo de Correos es visible en la parte superior derecha.

Impreso de imposición de Giro. GI 02. Anverso.

- La admisión se realiza en oficina. El empleado registra en el ordenador los datos que le proporciona el cliente sobre el destinatario del giro, el remitente, el importe a girar y los posibles

Si en el momento de la firma, el destinatario no puede o no sabe firmar, lo hará en su lugar un testigo debidamente identificado (en ningún caso actuará como testigo el empleado de Correos).

En caso de Giro inmediato, el destinatario deberá, comunicar al empleado de la oficina, el código localizador, además de identificarse. Este tipo de giro se pagará siempre en oficina y en metálico.

- **Canales de comercialización:**

Red de oficinas.

- **Tarifas:**

La tarifa del giro consta de dos partes

- Una cantidad fija dependiendo del tipo de giro elegido por el cliente.
 - A abonar en cuenta.
 - A abonar en oficina de Correos.
 - A abonar en el domicilio del destinatario (incluye entrega en apartado), distinguiendo entre giro ordinario y giro urgente.
- Un porcentaje del 1,25 % o 1,50 % sobre la cantidad girada.

- **Forma y medios de pago:**

En ventanilla: en metálico o mediante transferencia bancaria.

- **Criterios de selección:**

Rapidez, comodidad, seguridad, precio, garantía de llegada.

- **Principales clientes:**

Empresas de venta por correo, empresas de venta por catálogo, comercio electrónico, tiendas, particulares, pymes.

5.2 El giro internacional

Es un producto que permite ordenar pagos a personas o entidades en las localidades de los países con los que Correos tiene establecidos acuerdos, garantizando la cantidad girada y atendiendo a las restricciones que cada país tenga vigentes respecto a los tipos y formas de abono.

Ficha del producto

- **Ámbito:**

Internacional. Se presta con los países que tienen firmado acuerdo con España.

- **Tipos de giro:**

Giro electrónico zona 1 (eurogiro) y giro UPU electrónico (IFS).

- **Formas de abono:**

Metálico, cheque, abono en cuenta.

TEMA 5. SERVICIOS FINANCIEROS

- **Límites:**

El importe nominal máximo por orden de pago (giro) está en función del país de destino. Además, el importe máximo a girar por persona y día no podrá superar los 2.499,99 € o su contravalor en moneda extranjera.

- **Plazo de entrega:**

- **Giro electrónico zona 1:** de 4 a 6 días hábiles.
- **Giro UPU electrónico IFS:** en 15 minutos.

- **Servicios adicionales:**

Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago adicional alguno.

- **Operativa de prestación:**

- **Giro Electrónico Zona 1 o Eurogiro:** Es una orden de pago que se transmite al país de destino vía electrónica. Una vez recibida la orden electrónica en el país de destino, esta se convierte en un giro doméstico, acogándose a su normativa. Pueden abonarse en efectivo, cheque y mediante abono en cuenta. Los Eurogiros pueden ser encaminados, tanto a los operadores postales designados, como a entidades financieras. En Correos, estos giros se pagan en ventanilla.

- **Giro IFS (Giro Postal internacional Urgente):** Es un servicio conocido como “Giro Postal Internacional Urgente” basado en la aplicación Internacional *Financial System*, diseñado por el Centro de Tecnología Postal de UPU, con objetivo de crear una red fiable y segura para la transferencia de dinero por medios electrónicos entre los operadores postales designados.

El dinero es depositado en efectivo en la moneda del país emisor por el remitente, para el pago al beneficiario designado en el país de destino. Los fondos son pagados en efectivo al beneficiario, debidamente identificado en la oficina del país de destino, en la moneda designada para el pago del país de destino.

El remitente recibe un código de seguridad (un código alfanumérico de entre seis y diez caracteres, a ser posible una mezcla de letras y números). Este código será generado por la propia aplicación local del Operador emisor. El código es enviado de un lado al otro vía la red de IFS. El remitente debe informar al beneficiario, la cantidad y el código secreto, ya que estos datos pueden ser requeridos para efectuar el pago. Este código se imprime en el resguardo del giro en el momento de la admisión, siendo conocido únicamente por el remitente.

Esta última modalidad de giro está a disposición del beneficiario en minutos, dependiendo de los horarios de operación de la oficina de pago. Se establece que, para el cumplimiento del objetivo global de puesta a disposición de cliente, cualquier envío debe estar disponible en un plazo máximo de 15 minutos.

El periodo de validez de este giro es de dos años. Sin embargo la aplicación bloquea el pago de cualquier giro que no se haya cobrado en 30 días naturales, contados desde la fecha de emisión.

Una vez transcurrido ese plazo, la orden de pago es devuelta a origen y solo estará disponible para el cobro por el remitente.

El remitente de un giro podrá pedir en cualquier momento la devolución de un giro no pagado. Esta solicitud se registra en la aplicación de Giro a través de la opción "Recepción> Pago giro UPU> Cancelación". En este caso, el remitente debe presentar el resguardo de imposición y el giro se localiza por el número de admisión del mismo. La aplicación lanza una consulta a destino para comprobar que no está pagado y lo bloquea. Con la diferencia horaria, este proceso puede demorarse varias horas, por lo que se debe indicar al cliente que pase al día siguiente a cobrar el giro. El pago se realizará siguiendo el procedimiento habitual. Una vez el sistema ha comprobado que el giro no está pagado en destino, se accede a la aplicación de giro a través de Llamadas externas> Giro> Recepción> Pago giro UPU> Activar la opción Cancelación.

- **Proceso de prestación:**

Los giros internacionales se entregan siempre en oficina, por motivos de prevención del blanqueo de capitales.

- En el caso de los Eurogiro, se avisa al destinatario del envío mediante la confección de un aviso de llegada M4-O, que se cursa a la Unidad de Reparto, para que sea depositado en el casillero domiciliario del destinatario.
- En el caso de los giros IFS es el remitente del envío el que debe comunicar al destinatario la existencia del giro, el número secreto o localizador del mismo y la cantidad a recibir.

- **Tarifas:**

- Giro Internacional UPU consta de dos partes: Una cantidad fija y un porcentaje sobre la cantidad girada. Se distinguen las siguientes zonas tarifarias:
 - Grupo 1: Portugal.
 - Grupo 2: República Dominicana, Perú, Argentina, Colombia, Cuba, Uruguay, Chile, Marruecos, Ecuador.
 - Tarifa Plana Grupo 2: República Dominicana, Ecuador, Perú, Colombia y Paraguay.
 - Grupo 3: Moldavia.
- Giro Electrónico Zona 1 se aplicarán los precios especificados en tarifas, correspondientes a la Zona 1 (Sistema Eurogiro), que constan también de una cantidad fija y un porcentaje sobre la cantidad girada.

- **Forma de cobro del servicio:**

En ventanilla por el remitente.

- **Medios de pago:**

Los indicados en el Proceso de Control Contable: en metálico o mediante transferencia bancaria.

- **Devoluciones de giro**

Las devoluciones se realizan mediante un giro ordinario, descontándose de la cantidad abonada los gastos asociados al giro ordinario de devolución.

5.3 La transferencia de dinero en minutos (Western Union)

Correos tiene un acuerdo con Western Union para la transferencia de dinero en minutos (WillCall) entre sus oficinas y los países que prestan este servicio. Las transferencias se realizarán entre personas físicas.

La edad mínima para poder realizar envíos a través de Western Union es de 18 años. No se admiten autorizaciones, por lo que el cliente debe estar en la oficina en el momento de la imposición (enviar) y del cobro (recibir).

Recientemente se ha creado el servicio DIRECT TO BANK, es decir, la posibilidad de enviar una transferencia a una cuenta bancaria, con las siguientes características:

- El servicio Western Union Money Transfer® Direct to Bank ofrece a los consumidores una manera sencilla y cómoda de enviar fondos directamente a la cuenta bancaria cualificada del beneficiario.
- El dinero es depositado en la cuenta bancaria del receptor entre en minutos y 3 días.
- El Remitente deberá suministrar los siguientes detalles:
 - Nombre del receptor, según aparece como titular de la cuenta bancaria.
 - El nombre del banco del receptor.
 - Número de cuenta del receptor.
 - Detalles adicionales, pueden variar dependiendo del banco y del país de pago.

¿Cómo sabe el beneficiario que los fondos han sido depositados en su cuenta bancaria?

- El Remitente recibirá una notificación por sms informando del éxito de la transacción.
- El Beneficiario puede contactar con su banco o comprobar sus extractos para verificar el depósito.

Este servicio se presta con una serie de países (no con todos), pero no se presta con cuentas de España.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
Internacional.
- **Curso:**
Por vía electrónica.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- **Plazo de entrega:**

En minutos.

- **Límites:**

Cantidad mínima por envío: 0,01 €; cantidad máxima por envío: 3.000 € por persona y día o trimestre natural (como remitente o como beneficiario).

- **Servicios adicionales:**

Varían según el país de destino. Pueden incluir:

- **Opciones de entrega:** en domicilio o mediante notificación telefónica.
- **Mensajes.**
- **Pregunta de verificación** (sólo aquellos países que la admitan). El remitente facilita una pregunta y una respuesta de cuatro palabras a la que el beneficiario deberá responder. La cantidad máxima que el destinatario puede recoger sin presentar identificación es de 1.000 dólares USA. España no admite pregunta de verificación para envíos entregados en España.

- **Operativa de prestación:**

Permite enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas que Western Union tiene en más de 200 países.

CORREOS grupoCorreos **FORMULARIO RÁPIDO ENVÍO** **WESTERN UNION**

Para los titulares de Tarjeta Western Union, por favor rellena aquí / For Western Union Card holders, please fill in your card number

DATOS DEL BENEFICIARIO (Cumplimentar por el cliente) / DATA RECEIVER (Fill by customer)

Tarjeta Nº

Nombre(s)/First name (s)

Apellidos(s)/Last name (s)

Destino (ciudad, país)

Destinación (city, country)

Cantidad (en letra)

Amount (in word)

Cantidad enviada

Amount Send

Tipo de moneda a pagar en destino

Type of money to pay at destination

DATOS DEL REMITENTE: Estos datos deben ser recogidos directamente del documento del remitente por el empleado de la oficina. Verificar siempre si es un documento válido y en vigor.

Formulario rápido. Envío.

El cliente puede cumplimentar opcionalmente el formulario de envío de dinero (impreso de color verde) o comunicar los datos de manera oral al empleado de Correos. Es aconsejable que se rellene el impreso cuando el país de destino tiene una lengua muy diferente a la nuestra, para evitar errores. Los datos los introduce el empleado en la aplicación informática específica para este servicio, WUPOS, copiándolos del impreso verde o transcribiendo lo que le dice el cliente de palabra.

TEMA 5. SERVICIOS FINANCIEROS

El dinero está disponible minutos después de su admisión en ventanilla y se mantiene en el sistema para su pago durante aproximadamente 90 días. A partir de este momento, si el cliente quiere recuperar su dinero o, por otro lado, mantener su pago en el país de destino, la transacción debe ser reactivada (renovada) por los Servicios Centrales. Para ello la oficina correspondiente, tiene que ponerse en contacto con el Call Center (23 340 // 91 596 3340), para que la transferencia sea reactivada o devuelta a origen por el monto principal, para su posterior pago en el sistema.

El remitente debe comunicar al beneficiario que ha realizado la transferencia y debe informarle de los datos necesarios para cobrarla. El beneficiario puede cobrar la transferencia en las oficinas de cualquier agente Western Union. Para ello deberá aportar los siguientes datos:

- Identificación válida.
- Nombre y apellidos del remitente. (Si el nombre es compuesto, los dos o más nombres).
- Importe que espera recibir +/- un 10 %.
- Ciudad y país de origen (si procede de USA o CANADA, la ciudad y el estado).
- Número de control de la Transferencia, MTCN (Money Transfer Control Number).

El beneficiario puede cumplimentar opcionalmente el formulario de pago de dinero (impreso de color amarillo) o comunicar los datos de manera oral al empleado de Correos. Es aconsejable que se rellene el impreso cuando el país de origen tiene una lengua muy diferente a la nuestra, para evitar errores.

CORREOS grupoCorreos **FORMULARIO RÁPIDO PAGO** **WESTERN UNION**

Para los titulares de Tarjeta Western Union, por favor rellene aquí / For Western Union Card holders, please fill in your card number

DATOS DEL REMITENTE (Cumplimentar por el cliente) / DATA SENDER (Fill by customer)

Tarjeta Nº / Card Nº

Nombre(s) / First name (s)

Apellidos(s) / Last name (s)

Ciudad, país de donde viene el Dinero / City, state/province, country money sent from

Cantidad esperada (en letras) / Amount expected (in word)

Tipo de moneda a pagar / Type of money to pay

Número de Control de Transferencia / Money Transfer Control No

Cantidad esperada / Amount Expected

DATOS DEL BENEFICIARIO: Estos datos deben ser recogidos directamente del documento del beneficiario por el empleado de la oficina. Verificar siempre si es un documento válido y en vigor.

Formulario rápido. Pago.

El MTCN es un número identificativo del pago de dinero compuesto por diez dígitos. Es imprescindible que lo aporte el cliente. Si el cliente no aporta dicho número no se puede realizar la búsqueda de la transacción.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

El pago se efectúa sólo cuando el destinatario presenta la identificación correcta y conoce los datos de la transferencia.

Ingresa el recibo		Clase recibo	
Para Enviar Dinero - Copia del Cliente			
Remisor: JAVIER TEST TEST Dirección/Oficina: JAVIER TEST TEST CALLE 100, #100, CIUDAD DE BOGOTÁ, COLOMBIA	Beneficiario: TEST NAME TEST SURNAME Ciudad: País: Alemania Servicios Operados:	BETC N°: 131.007.5260 Fecha y Hora: 14-10-2014 02:34 PM (UTC) Operación agente: 234567890123456789	Cantidad enviada: 10.00 Comisión: 3.00 Comisión de mensaje: Comisión de entrega: 0.00 Descuento/cambio agente(s): Total: 13.00 Euro Tipo de cambio: 1.0000 Cantidad y moneda a entregar en destino: 10.00 Euro
Tipo de identificación: DNI Número de documento: 23456789 Motivo de la Transacción: A Propósito de verificación:	Mensaje:	Número de móvil del remitente: 3100000000 Número de móvil del beneficiario: 3100000000	Indicador: 01 (para envío directo a través de correo, ver los servicios de correo electrónico y transacciones en E-mail los Juntos (Juntos) y el Juntos de Juntos (Juntos))
MESES Y ESPECIAL PARA: JAVIER TEST TEST N/A. Aprobado el 14/10/2014 N/A. Aprobado el 14/10/2014 N/A. Aprobado el 14/10/2014		<input type="checkbox"/> Clave de este negocio (cliente, Unión) Número de tarjeta (Número Unión): Cuenta asociada: Total de puntos:	
¡MUY IMPORTANTE! Las normas y condiciones se encuentran a su disposición en las oficinas de nuestros agentes así como en nuestra página web. Este procedimiento de pago se realiza en el momento de la emisión de la transferencia y se garantiza el pago de la cantidad de dinero de acuerdo a la información que se proporciona en el momento de la emisión de la transferencia. Placer Unión y sus agentes están en el servicio de atención al cliente para brindar información sobre los tipos de cambio y otras restricciones que puedan existir en los servicios de transferencia de dinero en los servicios y condiciones. Por favor, leer cuidadosamente el documento de envío de dinero. No divulgue los detalles de esta transacción a terceros. El monto que llega una vez hecho el cobro con el Servicio depende del monto que se emite al momento de la emisión de la transferencia. El monto que llega puede variar por el tipo de cambio y el tipo de moneda. El monto que llega una vez hecho el cobro con el Servicio depende del monto que se emite al momento de la emisión de la transferencia. El monto que llega puede variar por el tipo de cambio y el tipo de moneda.			
La presente operación queda sujeta a los términos y condiciones que se encuentran a su disposición en las oficinas de nuestros agentes así como en nuestra página web www.placerunion.com.co .		Firma del cliente: 	Firma y sello del agente:  Fecha: 14/10/2014
Con su firma, usted confirma que la información que ha facilitado es correcta y que ha leído y aceptado los términos y condiciones del servicio y la información adicional disponible en la oficina de nuestro agente.			

Las incidencias más comunes que se pueden presentar en el momento de los pagos son las siguientes:

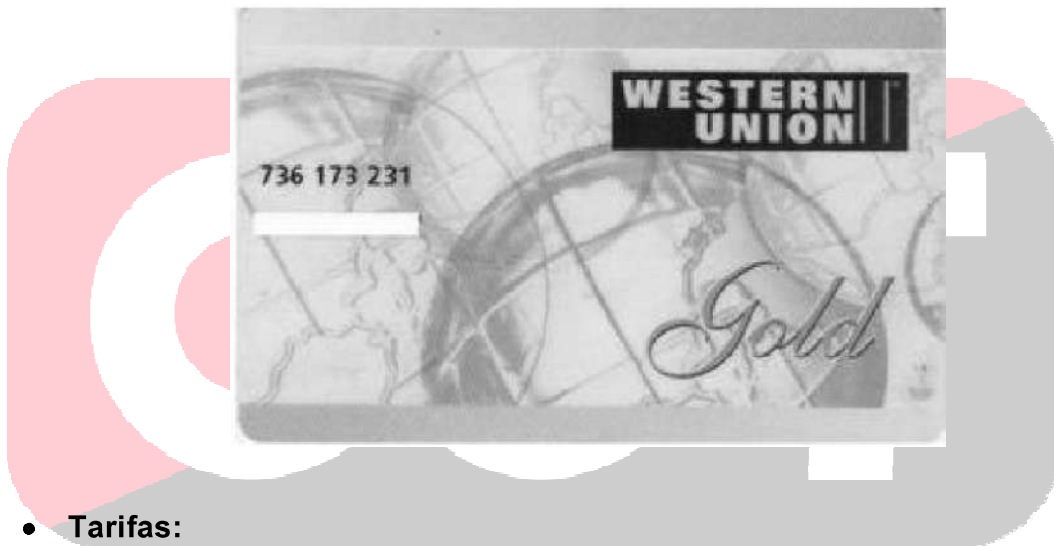
- Si el nombre o apellidos del beneficiario está escrito erróneamente (de 1 hasta 3 letras), se puede pagar si se cumple que: los nombres o apellidos (no ambos) del beneficiario no tienen más de 3 letras equivocadas, el género del nombre y/o apellido no cambia por las letras equivocadas y la transacción es inferior a 1.000 \$, además del resto de requisitos exigidos en general.
- Si el nombre del remitente y beneficiario están invertidos, si falta alguno de los apellidos del beneficiario o remitente o si falta alguno de los nombres del beneficiario o remitente, se puede pagar si se cumple que: el género del nombre no cambia por el nombre omitido y la transacción es inferior a 1000 \$, además del resto de requisitos exigidos en general.
- Si los nombres del beneficiario están invertidos (pone José Juan por Juan José, por ejemplo), la oficina de Correos debe pedir verificación con el país remitente.
- Si en la transferencia figura el mismo remitente que beneficiario, podrá pagarse al beneficiario, siempre que presente documento válido y el impreso de imposición, tras comprobar que ambas firmas coinciden; no será preciso presentar el impreso de imposición cuando el dinero proceda de una cuenta bancaria.
- Si se presenta el remitente a pedir la devolución del dinero, la oficina llamará a la Oficina Central de Correos (23867) y solicitará autorización. Una vez concedida la autorización, el beneficiario

TEMA 5. SERVICIOS FINANCIEROS

deberá presentar el impreso de imposición y documento válido, para comprobar que ambas firmas coinciden.

Finalmente cabe señalar que los clientes de Western Union pueden solicitar y disponer de la tarjeta WUCARD. Es una tarjeta de fidelización que facilita la operativa en ventanilla, pues al introducir el número de la tarjeta se copian automáticamente los datos del cliente, lo que evita errores. Esta tarjeta permite al cliente recibir información sobre posibles promociones y acumular puntos con cada envío de dinero. Esos puntos pueden canjearse después por descuentos en futuras transferencias de dinero.

En la tarjeta WUCARD no se pueden hacer modificaciones en los campos DATOS DEL REMITENTE. Sólo el titular de la tarjeta puede comunicar al Centro de Atención al Cliente (al teléfono que tiene en la tarjeta 0080039403940) dichos cambios para que sean definitivos.



- **Tarifas:**
En relación al importe transferido. Comisión por tramos de importe.
- **Forma de pago:**
En ventanilla por el remitente en metálico.
- **Forma de abono:**
El pago se efectúa cuando el beneficiario presenta la documentación correcta y conoce el número de transferencia (MTCN). Se paga en metálico al destinatario (no se permite el pago a personas autorizadas).
- **Elementos diferenciadores del producto:**
 - **Criterios de selección:** rapidez, extensión del servicio (más de 200 países), seguridad, comodidad.
 - **Principales clientes:** inmigrantes, empresas con pagos al extranjero, empresas de venta por correo internacional.

5.4 La tarjeta correos prepago mastercard

La Tarjeta Correos Prepago MasterCard® es una tarjeta con la que el cliente podrá realizar compras en cualquier comercio físico y online donde se acepten tarjetas MasterCard®.

Esta tarjeta no necesita de cuenta corriente, por eso el cliente únicamente puede disponer del dinero que haya cargado previamente en la tarjeta. Además, se obtiene al instante en las Oficinas de Correos, o en dos semanas si se solicita a través de la web, sin comprobación del historial de deuda, con solo presentar el DNI. En caso de solicitarla por la web, una vez recibida, para poder recargarla, el cliente primero deberá acudir a una oficina de Correos para escanear su DNI.

Las Tarjetas que se comercializan en las oficinas de Correos no son nominativas (no llevan impreso el nombre del titular de la tarjeta), llevan impresa la leyenda “NO NECESITA IDENTIFICACIÓN”. Esta normativa no exige presentar DNI para utilizar la tarjeta para pagar en comercios, pero sí para realizar Reintegros/Ingresos en Correos.

El número PIN de las tarjetas adquiridas en las oficinas de Correos se obtiene siguiendo las instrucciones detalladas en el reverso del pack de compra. El cliente recibe el PIN a través de un SMS en su móvil al dar de alta la tarjeta en la Oficina.



Características de la Tarjeta Premium (KYC):

- Límite máximo de saldo 7.500 €.
- Límite máximo de recarga diaria 5.000 € (siempre que el saldo máximo no supere los 7.500 €).
- Puede disponer de efectivo en cualquier país: retirada unitaria de hasta 300 €, 2 retiradas diarias como máximo.
- Una vez introducida la información, el sistema comprueba los datos del comprador en los listados penales y de sanciones, y aceptará o declinará la cuenta de la tarjeta en tiempo real.

5.4.1 Venta de la Tarjeta y el Alta de la Tarjeta

Se realiza en el mismo proceso, no siendo posible la venta desde el almacén de IRIS. El empleado de la Oficina accede en el menú de Iris: **Admisión> Tarjetas Prepago** y elige la opción **Alta Tarjeta:**

TEMA 5. SERVICIOS FINANCIEROS



La operativa continúa introduciendo el código de la tarjeta de 12 dígitos (que es diferente al número de la tarjeta, de 16 dígitos). Se acepta y aparece una pantalla donde han de introducirse los datos personales del cliente:

El titular de la tarjeta debe informar y aportar:

- Nombre y Apellidos.
- Tipo de DOI (DNI, DNI Europeo, NIE o Pasaporte).
- Número de DOI.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- Nacionalidad.
- Fecha de caducidad del DOI.
- País de emisión del DOI.
- Dirección en la zona SEPA (Unión Europea, más: Islandia, Liechtenstein, Malta, Noruega, San Marino y Suiza).
- Fecha de nacimiento (IRIS bloquea el alta si el cliente es menor de edad).
- Número de teléfono móvil (es obligatorio, se selecciona el país, por defecto: España).
- Email (Opcional pero importante).

Al rellenar el campo **Fecha de nacimiento**, IRIS bloquea el alta si el cliente es menor de edad, ya que solo puede venderse a mayores de 18 años.

Además de aportar el cliente documentación acreditativa de su identidad, si ésta no lleva incorporada dirección (pasaporte o documentos identificativos de otros países), deberá aportar adicionalmente una prueba de dirección en forma de recibo del banco, factura de suministros, etc.

Únicamente se puede dar de alta una tarjeta con tipo de documento DNI a ciudadanos con nacionalidad española, para el resto de nacionalidades tiene que informarse DNI Europeo, NIE o Pasaporte.

Una vez introducida esta información y pulsando Aceptar, el sistema comprueba los datos del cliente en los listados de PBC (Prevención Blanqueo de Capitales) y acepta o declina la cuenta de la tarjeta en tiempo real. Si la operación es aceptada, se procede seguidamente a escanear el DOI original. Finalmente, se vuelve a la pantalla de IRIS y se cobra el importe de la bolsa (6 €).



5.4.2 La Recarga de la Tarjeta.

Los clientes pueden cargar su tarjeta en oficinas mediante dinero en efectivo o con cargo a otra tarjeta de débito/crédito. La tarjeta puede recargarse sin importe mínimo y hasta un máximo de 1.000 € en la primera recarga y 5.000 € en sucesivas, sin sobrepasar el límite de 7.500 € de saldo en la tarjeta. En caso de superación de dichos límites, el sistema muestra el mensaje correspondiente.

Para iniciar el proceso de recarga en oficina se accede al menú de IRIS: Admisión> Tarjetas Prepago> Recarga/Reintegro tarjeta. En la siguiente pantalla

TEMA 5. SERVICIOS FINANCIEROS

se introduce el código de la tarjeta y se pulsa aceptar. La aplicación muestra los datos del titular. Seguidamente se informa el importe de la recarga, se verifica que está marcado el *check* de *Recarga* y se pulsa *Aceptar*. Finalmente se confirma la operación y se cobra la bolsa de IRIS (en efectivo o con tarjeta). Al tiempo, se imprime una factura simplificada con el importe de la recarga y se entrega al cliente. El importe se carga en la tarjeta en el momento. Siempre se recarga 1 euro menos de lo introducido en IRIS, que es la comisión que se cobra por la operación.

- Límite por transacción:
 - En efectivo, no se puede realizar una recarga superior a 1.000 €. ○ Con cargo a otra tarjeta, el límite de la recarga es el límite diario o anual de la tarjeta (5000 €).
 - Límite diario: 5.000 €.

A través de la balanza Epelsa se genera un ticket para entregar al cliente como comprobante de la operación.



Si en el momento de cobro se produce alguna incidencia que lo impide, Se puede anular la recarga desde el menú de IRIS: Gestión> Tarjetas Prepago> Consultar Operaciones. También se puede anular la operación si es el cliente quien lo solicita.

5.4.3 Reintegro en efectivo de la tarjeta.

Los titulares de la Tarjeta Correos Prepago tienen la posibilidad de retirar efectivo en cualquier oficina de Correos. La operativa se realiza desde IRIS: Admisión> Tarjetas Prepago> Recarga/Reintegro tarjeta, y se accede a la pantalla en la que hay que introducir el código de la tarjeta y pulsar *Aceptar*.

El sistema devuelve los datos del titular de la tarjeta. Se comprueban, se selecciona la opción *Reintegro*, se introduce el importe del reintegro y se acepta la operación. El sistema imprime un documento que el cliente debe firmar.

Seguidamente se entrega el dinero al cliente y se recoge su firma en el justificante de la operación. Una copia del justificante se entrega al cliente y se archiva el original firmado, junto a las operaciones del día.

El límite de la operación de reintegro es de 300 euros por operación, máximo dos reintegros por día. Para poder hacer el segundo reintegro (de otros 300 €) se ha de haber cobrado la bolsa, para que no se acumulen más de 500 euros en ella, porque, si no, sería imposible cobrarla.

El sistema también permite anular un reintegro.

5.4.4 Devolución de la tarjeta.

Cuando un cliente desee realizar la devolución de una tarjeta, la tarjeta deberá tener saldo cero, Como particularidad, a los clientes que soliciten el cierre de la tarjeta en el período de 14 días de reflexión desde su adquisición se les devolverá el importe de la tarjeta (6 €). Las comisiones cobradas por las operaciones realizadas no se devolverán.

Si el cliente solicita la baja de la tarjeta en el periodo de reflexión, es necesario comprobar la identidad del cliente con el documento de identidad y recoger el ticket de venta de la tarjeta, para poder comprobar que la compra se realizó en la oficina en la que solicita la baja. A continuación se procede a la devolución del producto en IRIS.

Una vez devuelto el producto en IRIS, o cuando se trate de una tarjeta en la que ya ha pasado el período de reflexión, y por tanto no hay que devolver el importe de la venta de la tarjeta, se procede a dar de baja la tarjeta a través del menú de IRIS: Admisión> Tarjetas prepago> Baja tarjeta.

Tras la operativa oportuna, el sistema acaba generando dos formularios por la impresora: uno lo firma el cliente y se archiva en la oficina; el otro se entrega al cliente como justificante de la baja realizada junto a la tarjeta a la que se le inutilizará el chip y la banda magnética realizando un corte.

5.4.5 Opciones de Menú de Gestión.

Se pueden consultar todas las operaciones que se han realizado respecto a las tarjetas prepago accediendo desde el menú en Iris: Gestión> Tarjetas Prepago.

Se selecciona el tipo de operación, el rango de fechas a consultar y el sistema muestra las operaciones realizadas.

Existe la posibilidad de exportar los datos en formato Excel.

CUESTIONARIO DEL TEMA

1.- La cantidad máxima que se puede enviar en un giro nacional ordinario a pagar en domicilio en metálico es de:

- A: 300 €.
- B: 499,99 €.
- C: 500 €.
- D: 2499,99 €.

2.- Diga cuál es la forma correcta de entrega del giro internacional Electrónico (Eurogiro) Zona 1:

- A: Se entrega a domicilio para importes menores a 500 €.
- B: Se entrega a domicilio en metálico para importes menores a los 500 €.
- C: Se entrega en oficina y se avisa al destinatario mediante un aviso de llegada M4-O.
- D: Se entrega en oficina y es el remitente del envío el que ha de avisar al destinatario de la existencia del envío y del número secreto.

3.- El giro nacional inmediato se paga en oficina:

- A: En metálico, con independencia de su cantidad.
- B: En metálico hasta los 499,99 €.
- C: En cheque a partir de los 500 €.
- D: La B y la C son correctas.

4.- Diga cuál de los siguientes criterios no es correcto en relación al envío de transferencias de dinero Western Union.

- A: El destinatario puede ser una persona jurídica.
- B: El remitente puede tener 14 años de edad.
- C: El destinatario puede tener 14 años de edad.
- D: Ninguno de los criterios anteriores es correcto.

5.- Diga cuál de los siguientes límites de la tarjeta Correos Prepago Mastercard no se ajusta a la realidad.

- A: El límite máximo de saldo es de 7.500 €.
- B: Se pueden realizar dos reintegros diarios, por un importe total de 500 €.
- C: El límite de recarga en efectivo llega hasta 1.000 €.
- D: El límite de recarga diaria con cargo a otra tarjeta es de 5.000 €.

6.- Un cliente de la tarjeta Correos Prepago Mastercard puede devolver la tarjeta por distintos motivos. Existe un periodo llamado “de reflexión” durante el cual, si el cliente devuelve la tarjeta, se le reintegra el importe de 6 € que costó su adquisición. Este periodo de reflexión se extiende hasta... días desde la adquisición de la tarjeta:

- A: 5.
- B: 7.
- C: 14.
- D: 20.

7.- La cantidad máxima por persona y día que se puede enviar a través de Western Unión es de:

- A: 500 €.
- B: 2.499,99 €.
- C: 2.500 €.
- D: 3.000 €.

8.- ¿Cuál de los siguientes giros se puede pagar en el domicilio del destinatario?

- A: Un giro nacional por valor de 2.000 €.
- B: Un giro inmediato por valor de 500 €.
- C: Un giro IFS por valor de 300 €.
- D: Un eurogiro por valor de 600 €.

SOLUCIONES	1 B	2 C	3 A	4 D	5 B	6 C	7 D	8 A
-------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



TEMA 6: SERVICIOS DE TELE- COMUNICACIONES



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO
Por un Correos público y de calidad





TEMA 6. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

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

6.1 El telegrama

Es todo mensaje escrito destinado a ser transmitido a través de la red de telecomunicaciones de Correos, mediante caracteres telegráficos. Los telegramas permiten que quede constancia del texto enviado, tienen validez legal y entrega urgente a domicilio, bajo firma. Se distinguen varios tipos y modalidades de telegramas en función del territorio que recorren y en función de las indicaciones de servicio.

En función del territorio que recorren podemos distinguir entre telegramas de régimen interior y telegramas de régimen internacional.

Son telegramas de **régimen interior** los que circulan únicamente por territorio nacional; también los intercambiados entre España y Andorra.

Son telegramas de **régimen internacional** los que además de circular por el territorio nacional, circulan por territorio extranjero. Estos telegramas se dividen, en función del país de destino, en telegramas continentales e intercontinentales. Son telegramas continentales los dirigidos a Europa y a los países de la cuenca mediterránea (Turquía, Argelia, Egipto, Israel, Jordania, Líbano, Libia, Marruecos, Siria y Túnez). Son telegramas intercontinentales los dirigidos al resto de los países.

Según la **indicación de servicio** que puede llevar el telegrama, distinguimos diversas modalidades:

- Relativos a la seguridad de la vida humana (**SVH**): con prioridad absoluta de transmisión y entrega. Expedidos por autoridades y particulares.
- Telegramas de Estado (**ETAT, ETAT PRIORITE**): en el régimen internacional, tratan de asuntos de estado.
- Relativos a las personas protegidas en tiempos de guerra por los Convenios de Ginebra (**RCT**).
- Meteorológicos (**OBS**): Los intercambiados entre departamentos de los servicios de meteorología que contienen exclusivamente observaciones o previsiones meteorológicas.
- Avisos de servicio (**A**): son telegramas generados para gestionar incidencias de los otros telegramas.
- Privilegiados: durante las conferencias y reuniones de la UIT (Unión Internacional Telegráfica) podrán cruzarse telegramas privilegiados (**CONFERENCE**).

TEMA 6. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El telegrama permite al expedidor solicitar una serie de servicios especiales en el momento de la admisión:

- Entrega por teléfono (TFx).
- Entrega por Télex (TLXx).
- Entrega por fax (FAXx).
- Transmisión y entrega urgente (URGENT).
- Aviso al expedidor de día, hora de entrega y receptor (**=PC= ACUSE DE RECIBO**).
- Periodo de retención de los radiotelegramas en estaciones terrestres (Jx).

Estos servicios especiales son facultativos de cada país. En el régimen interior (nacional) se prestan los siguientes: TFx, TLXx, FAXx, =PC=ACUSE DE RECIBO y Jx.

Ficha del producto

- **Ámbito:**
Nacional e internacional (continentales e intercontinentales)
- **Tipos:**
Cuando procedemos a la admisión de un telegrama y seleccionamos el tipo de telegrama, en el combo desplegable se nos ofrecen las siguientes opciones:

Código del Producto	Descripción del producto
OD	Telegrama nacional ordinario a domicilio
OL	Telegrama nacional ordinario a lista
C1	Telegrama continental ordinario
IO	Telegrama intercontinental ordinario
C2	Telegrama continental urgente
IU	Telegrama intercontinental urgente
RN	Radio telegrama nacional est. T. nacional
RT	Radio telegrama nacional est. T. internacional
RC	Radio telegrama internacional continental
RI	Radio telegrama internacional intercontinental
TS	Telegrama interior tasado

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

TC	Telegrama continental tasado
TI	Telegrama intercontinental tasado

• **Plazo:**

En el ámbito nacional el mismo día (para los envíos depositados en oficina antes de las 13:00 h. y destinados a localidades con unidades de reparto especial) o a la mañana del siguiente día hábil (para el resto de los envíos). En el ámbito internacional, según país de destino.

• **Servicios adicionales:**

- Admisión por teléfono (902 197 197).
- Acuse de recibo (PC).
- PEE 5 Telegráficos, prueba de entrega electrónica con custodia durante 5 años (en el ámbito nacional).
- Aviso de servicio (servicio tasado).
- Copia certificada, certificación de texto y certificación de entrega.

• **Garantías:**

Por demora imputable a Correos, devolución de la tarifa abonada.

• **Acondicionamiento:**

Correos pone a disposición de sus clientes un impreso específico (TG-1) para escribir los datos de remitente, destinatario y el mensaje; aunque esa información puede presentarse en otro papel, que se adhiera al impreso TG-1.

CORREOS TELEGRAMA
SI EXPEDIDOR DEBE RELLENAR ESTE IMPRESO, EXCEPTO LOS RECUADROS EN TINTA AZUL, SE PUEDE ESCRIBIR CON LETRAS MAYÚSCULAS O CARACTERES DE IMPRENTA. L'EXPÉDITOR HA D'OMPLIR AQUEST IMPRES, EXCEPTE LES CADELLES EN TINTA BLAVA O AL ESCRIURE AMB LLETRES MAJUSCULES O CARACTERS D'IMPRENTA.

<small>RE. O N.º MARCACION (RS. O N.º MARCAGE)</small> <small>SERIAL</small> <small>N.º DE ORIGEN/N.º D'ORIGEN</small>	<small>TRANSMISIÓN/TRANSMISSIÓ</small>						
<small>LÍNEA PILOTO/LÍNEA PILOT</small>							
<small>OFICINA DE ORIGEN/OFICINA D'ORIGEN</small>	<small>PALABRAS/PARAVILES</small>	<small>DÍA</small>	<small>HORA</small>	<small>IMPORTE/IMPORT</small>	<small>IVA</small>	<small>TOTAL</small>	

INDICACIONES INDICACIONS
DESTINATARIO/DESTINATARI: _____
SEÑAS, N.ºM. PISO/ADREÇA, N.ºM. PIS: _____
TELÉFONO, TÉLEX, FAX/TEL, T.F.: _____
DESTINO/DESTINACIÓ: _____

TEXT/TEXT: _____

SEÑAS DEL EXPEDIDOR ADREÇA DEL REMITENT
NOMBRE/NOM: _____ TFNO./TEL.: _____
DOMICILIO/DOMICILI: _____ POBLACIÓ/POBLACIÓ: _____

COMPAÑÍA GENERAL DE CORREOS Y TELEGRÁFICOS, S.A. VÍA DUBUI / CP 2800 MADRID - REG. MERCANTIL DE MADRID TOME Nº 889 LIBRO 9 FOLIO 20786. N.º REG. 104233 PARTIC. 1 CL. 00000007

El cliente debe rellenar el impreso de admisión TG-1, donde anotará los datos relativos al destinatario, domicilio y localidad. También puede anotar

TEMA 6. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

el teléfono del destinatario. En el campo reservado para la dirección puede escribir como dirección válida: un número de teléfono, de telex o de fax. Además se consideran direcciones válidas: un apartado de Correos o "Lista de Correos". Los telegramas sólo pueden dirigirse a un único destinatario, por lo que aunque la dirección sea la misma, si el cliente quiere enviar un telegrama a varios destinatarios deberá confeccionar tantos telegramas como destinatarios haya.

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

Una vez el cliente ha rellenado el impreso, se comprueba que la letra es legible y se aclaran las palabras dudosas. Hay que tener en cuenta que se debe transmitir textualmente lo que el cliente ha rellenado en el impreso, utilizando únicamente caracteres telegráficos, por lo que, en el caso que aparezca en el texto algún carácter que no se ajuste a los admitidos, se debe avisar al cliente para que lo anule o sustituya. Si se realizan correcciones en el impreso, el cliente debe firmar su conformidad con la modificación.

Son caracteres telegráficos válidos:

Letras: A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, Ñ, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z.

Cifras: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0.

Signos: [.], [,], [:], [?], [-], [(], [)], [/], [+].

Es importante tener en cuenta el número de palabras del telegrama, ya que su tarifa depende de ese número de palabras. A este respecto cabe señalar que en el telegrama se cuentan todas las palabras que van a ser transmitidas:

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

Se computan sólo a petición del expedidor:

- Signos de puntuación y otros.
- Datos accesorios al destino.

En el cómputo y tasación hay que señalar algunas particularidades:

- Las indicaciones de servicio (TFx, TLXx, FAXx), se agrupan y se cuentan como una palabra real.
- La indicación "PC-ACUSE DE RECIBO", se define como una palabra real.
- El nombre de la oficina postal y telegráfica de destino se agrupa subrayándolo y se cuenta como una palabra real.

CGT - TU SINDICATO ;PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- Comillas: se escriben dos apóstrofes (") a ambos lados de la palabra y se cuentan como dos caracteres (que forman parte de la palabra a la que se refieren).
- Paréntesis: cada signo que forma el paréntesis se considera un carácter más de la palabra a la que va unida.

No se contabilizan (ni en el régimen interior ni en el internacional) los acentos ni las diéresis, ya que no se van a transmitir.

En los telegramas de régimen interior solo se cuentan las palabras reales, en los telegramas de régimen internacional se distingue entre palabras reales y palabras tasables: cada palabra, grupo de caracteres o expresión que no exceda de 10 caracteres, se computa como una unidad tasable, cuando una palabra exceda de 10 caracteres, se computa a razón de una unidad tasable por cada 10 caracteres o fracción.

Ejemplo:

- Las uniones de caracteres se computan como una palabra en el ámbito interior (ej. AFECTUOSAMENTE). En el ámbito internacional se computan como una palabra hasta los 10 caracteres y como una palabra más cada 10 caracteres o fracción (ej. MADEMOISELLE tiene 12 caracteres y se computa como dos unidades tasables). Las palabras tasables y reales se indican en forma de fracción: en el numerador se ponen las unidades tasables y en el denominador, las palabras reales (ej. 29/24).
- No se permiten las uniones abusivas (ej. LLEGOTARDE), aunque sí se tolerará la agrupación de la dirección en la forma siguiente: Covadonga 24-1/0-A.
- El nombre de la oficina postal de destino se cuenta como una palabra (Ej. BARBERA DEL VALLES) y el código postal de destino no se factura en el ámbito nacional y sí en el internacional.

- **Depósito:**

Personalmente en cualquier oficina de Correos, a través de teléfono (llamando al 902 197 197), a través de télex (si el remitente es abonado a este servicio), a través de la página web de Correos ("on line").

- **Entrega:**

A domicilio (con carácter siempre urgente); entrega por télex, teléfono o burofax (si el destinatario es abonado a este servicio); en las oficinas de Correos.

- **Tarifas:**

- **Telegramas nacionales:** pagan un importe fijo por telegrama más un importe fijo por cada bloque de 50 palabras o fracción. Estos dos conceptos tarifarios son diferentes en los siguientes **tres grupos de telegramas:**

TEMA 6. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- Telegramas con entrega domiciliaria o anticipados por teléfono con posterior entrega.
- Telegramas sin entrega domiciliaria (a entregar en lista, apartado o comunicar por teléfono, fax o télex).
- Telegramas admitidos por teléfono (además de las tarifas que les correspondan, según su clase, devengarán una tarifa adicional por cada despacho).
- o **Telegramas internacionales:** se distingue entre telegramas continentales e intercontinentales.
 - En el régimen continental, los telegramas ordinarios pagan un importe fijo y otro importe por cada palabra (sin mínimo de percepción).
 - En el régimen intercontinental, los telegramas ordinarios pagan sólo un importe por palabra (con un mínimo de percepción de 7 palabras).
 - Los telegramas admitidos por teléfono (además de las tarifas que les correspondan, según su clase, devengarán una tarifa adicional por cada despacho).

6.2 El télex

Es un servicio que permite la comunicación impresa entre abonados télex, a nivel nacional o internacional, mediante terminales instalados en sus empresas o domicilios. Este servicio permite también la posibilidad de recibir telegramas por este medio.

En la práctica es un servicio meramente testimonial, pues su tecnología ha quedado superada por la aparición del fax, en primer lugar, y de las comunicaciones a través de internet.

Existen dos modalidades:

- **Télex cabina pública:**

Es un servicio de telecomunicaciones que se presta a través de Oficinas de carácter temporal. Este servicio permite comunicaciones télex nacionales o internacionales a cualquier persona o entidad, aunque no sea abonado. Esta modalidad suele estar ligada a la celebración de acontecimientos singulares: de carácter político, cultural, deportivo, etc. Correos está facultado para reducir las tarifas de las cabinas públicas hasta un 15% por motivos de fomento de la cultura, benéficos o de interés social.

- **Servicio privado entre abonados privados:** Es la modalidad más habitual, mediante la cual dos abonados al sistema se comunican entre sí.

Las tarifas de este servicio incluye tres conceptos: tarifa por una sola vez (derecho de acceso a la red y primera instalación), tarifas mensuales y tarifas por comunicaciones medias (por cada minuto o fracción).

En el ámbito internacional existe una sola zona tarifaria (tarifa única).

6.3 El fax y el burofax

El servicio de fax permite intercambiar documentos entre una oficina de Correos y el terminal fax de un cliente.

El servicio de burofax es un servicio de telecomunicación que permite intercambiar imágenes y documentos entre el aparato facsímil de una oficina de Correos y una Unidad Gestora central en Madrid, que digitaliza el mensaje y lo envía a la unidad de destino, donde es recibido en el Buzón Electrónico de SGIE.

El burofax es un envío urgente y bajo firma de documentos relevantes, que tienen carácter de prueba frente a terceros.

Ficha del producto

Ámbito:

- Nacional (España y Andorra).
- Internacional (se distinguen dos zonas tarifarias: Zona A -Europa, Turquía, Argelia, Libia, Marruecos y Túnez-; Zona B -resto de países que prestan el servicio-).

Tipos:



- **Burofax Premium Nacional:** entre unidades de Correos (de oficina a oficina o de oficina a USE), con entrega urgente al destinatario en la dirección indicada.
 - **Burofax Premium Plus Nacional**, cuando el cliente solicita los valores añadidos de copia certificada y prueba de entrega electrónica en el momento de la admisión.
- **Telefax autorizado:** entre terminales de clientes con contrato y oficinas de Correos, con entrega urgente a domicilio, en oficina o en otro terminal telefax.

TEMA 6. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- **Burofax Premium Online:** admitidos a través de la página web de Correos.
- **Fax:** desde oficinas de Correos a terminales telefax. En caso de solicitud de copia certificada, Correos certifica el contenido y el número de destino (no la identidad del receptor).
- **Burofax Básico Plus:** se oferta a clientes con contrato, la admisión en Correos se realiza mediante fichero y la distribución se lleva a cabo por la red ordinaria (no urgente), al día siguiente de su admisión (D + 1). Tiene dos intentos de entrega e incluye los valores añadidos PEE y Copia Certificada, ambas en formato digital.
- **Burofax Premium Internacional:** entre las oficinas de Correos y las de los operadores postales de otros países que presten el servicio.

- **Plazo:**

- En los Burofax PREMIUM y Burofax PREMIUM PLUS dirigidos a localidades con USE, admitidos antes de las 13,00 horas: Entrega en el mismo día (D + 0).
- En los Burofax PREMIUM y Burofax PREMIUM PLUS dirigidos a localidades con USE, admitidos después de las 13,00 horas, y a localidades sin USE: Entrega al día siguiente (D + 1).
- El Burofax BÁSICO PLUS tiene compromiso de entrega en D + 1 y está asignado para ser repartido por la URO, aunque en la localidad haya USE.

Todos los envíos referidos tienen dos intentos de entrega a domicilio.


- En el Burofax Premium Internacional Correos no asume fecha de compromiso de entrega.

- **Servicios adicionales:**

En el ámbito nacional:

- **Custodia en e-documento:** los burofax premium, burofax premium on line y burofax básico plus tiene el valor añadido de custodia en documento electrónico durante 60 meses, incluido en el precio del producto. El cliente puede solicitar la ampliación de este periodo de custodia hasta un total de 120 meses, pagando por ello el precio establecido.
- **Certificaciones y copias certificadas:** las copias certificadas de Burofax se pueden solicitar en el momento de la imposición o con posterioridad a ésta, abonando la tasa correspondiente. En el momento de la imposición el remitente, puede solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original, solo hasta generar la certificación. Si la copia certificada es solicitada con posterioridad a la transmisión, Correos puede emitir certificaciones de los mensajes transmitidos mediante burofax sin que para ello sea necesario que se hayan quedado los documentos originales en la oficina, pues dichos documentos se custodian en e-documento durante el plazo que haya elegido el cliente en el momento de la admisión (60 o 120 meses).

Nº SOLICITUD: 2600019-2016-000915



COPIA CERTIFICADA DE IMPOSICIÓN DE TELEGRAMAS, BUROFAX Y FAX

Don / Doña FRANCISCO ASCASO ABADÍA
con N.I.P. 86538217S , en nombre de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., en calidad
de DIRECTOR de la Oficina de Correos y Telégrafos de 2600019 LOGROÑO SUC 19
CERTIFICA que, de acuerdo con la documentación existente en esta Oficina, figura la imposición de un
BUROFAX Premium Plus con los siguientes datos:

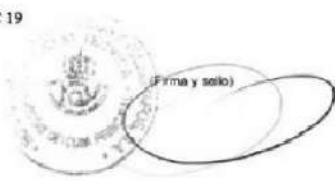
Número de origen..... NB001I2234567
Fecha de Imposición..... 22/12/2016 Hora 16:20

Remitente:	SINDICATO DE CORREOS CGT
Residente en:	LOGROÑO
Calle:	AV. PÉREZ GALDÓS, N. 40

Destinatario:	SINDICATO DE CORREOS CGT
Residente en:	BARCELONA
Calle:	C/ ÁNGEL BAIXERAS, SN, 3ª PLANTA
Referencia cliente	

Indicaciones de servicio:
TEXTO: De la carátula y de lo(s) 2 folio(s).

A nombre de SINDICATO DE CORREOS CGT (APODERADO JUAN GARCÍA OLIVER)
se expide la presente certificación en LOGROÑO SUC 19
a 22 de diciembre de 2016.


(Firma y sello)

Copia certificada solicitada en el momento de admisión

En caso de solicitud de copia certificada de un Fax, Correos certifica el contenido y el número de destino, no la identidad del receptor. Esta solicitud ha de contratarse en el momento de la imposición del Fax, ya que no se guardan los documentos en la oficina ni en e-documento.

- **Prueba de entrega electrónica o Prueba de entrega física:** está disponible para el servicio burofax (burofax premium, burofax premium plus, burofax online y burofax básico plus). Se solicita en el momento de la expedición del mensaje. El expedidor recibe notificación del momento y circunstancia de la entrega, **vía mail o en papel**. Cuando el cliente elija en la admisión PEE y el burofax

TEMA 6. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

sea entregado, recibirá en el mail indicado la prueba de entrega; si elige PEF, recibirá en papel la prueba de entrega.

CORREOS **PRUEBA DE ENTREGA**

www.correos.es
902 197 197

0627394 27/12/2016 12:30

AA00112233445566778899Z

SINDICATO DE CORREOS CGT

AV. PÉREZ GALDÓS, N. 40

26070 LOGROÑO

Ref.:

Compañía Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. Vía de Oriben 7, 28043 Madrid.
Tomo 16.662, Libro 9, Folio 20, Sección 8, Hoja 2949223, Inscrito 1. C.I.F. A03029407

Su envío Burofax Premium (Urgente) NB00112234567 admitido el 22/12/2016
Para: SINDICATO DE CORREOS CGT
C/ ÁNGEL BAIKERAS, 5IN, 3ª PLANTA
08070 BARCELONA

Ha resultado: Entregado el 27/12/2016 10:12:00 en la relación ZZ253846/1
Datos del receptor: CIPRIANO MERA
Documento: 33002418R

CORREOS	0627394 USE1 BARCELONA	Procedimiento Hoy 27/12
SINDICATO DE CORREOS CGT		
EXPEDICIÓN: N° ENVÍO:	IMPORTE:	SS
2225346	1	0.00
E.L.A. que aparece indica que el envío recibido fue por documento. Entrega		
RECEPTO:	Firma	
CIPRIANO MERA SANZ	Cip	
Documento:	33002418R	
Empresa que realizó el envío: 969896		

- **Aviso de servicio (servicio tasado):** se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje. Mediante este servicio, el expedidor puede solicitarla modificación de la dirección de un mensaje o la anulación del mismo. También se deben atender desde las oficinas las solicitudes de anulación de burofax que han sido impuestos on line. Queda excluida de este servicio la petición de aclaración sobre la entrega de un burofax, para este servicio se utilizará la solicitud de certificación de entrega.

En el ámbito internacional:

- **Copia certificada de Burofax o Fax:** Se ha de solicitar en el momento de la imposición, ya que no se guardan los documentos en la oficina. En este sentido, es necesario informar al cliente que para que la certificación tenga validez en el país de destino, deberá

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

ir al consulado de dicho país en España y pedir que le visen la certificación expedida por nuestra oficina.

- **Aviso de servicio** (solo para burofax, servicio tasado, según país).

	BUROFAX PREMIUM (NACIONAL)	BUROFAX PREMIUM PLUS (NACIONAL)	BUROFAX PREMIUM INTERNACIONAL
ADMISIÓN	Incluye 1 hoja en tarifa	Incluye 1 hoja en tarifa	Incluye 1 hoja en tarifa
PLAZO ENTREGA	D+0	D+0	Correos no establece un compromiso de plazo de entrega
	Antes de 13 h. destinos con USE	Antes de 13 h. destinos con USE	
PEF (Prueba de Entrega Física)	Opcional	Incluido en tarifa.	No
PEE (Prueba de Entrega Electrónica)	Opcional	El cliente elige PEF ó PEE	



- **Garantías:**

Devolución de la tarifa abonada por demora imputable a Correos.

- **Acondicionamiento:**

El cliente no rellena ningún impreso. El empleado inserta los datos que le proporciona el cliente (por escrito o de palabra) sobre la identidad de remitente y destinatario y sobre los posibles valores añadidos en el sistema. Posteriormente se leerán al cliente los datos grabados antes de aceptar la grabación en IRIS, para corregir los errores que hubiéramos podido cometer.

Una vez confirmados se pulsa aceptar, el sistema da de alta el Fax/Burofax generando la carátula con su número y todos los datos informados. Esta carátula acompañará siempre a los documentos a transmitir, en ella figuran también la fecha, hora de admisión, tipo y oficina de admisión.

En la carátula figura el número de teléfono al que hay que enviar el Fax/Burofax. Junto a la carátula el sistema imprime otra hoja con el resguardo y el condicionado legal, que ha de entregarse al cliente.

COPIA CERTIFICADA	Opcional	Incluida en tarifa	Opcional
CUSTODIA DE BUROFAX	Incluido en tarifa: 60 meses. Opcional: 120 meses	Incluido en tarifa: 60 meses. Opcional: 120 meses	No
CERTIFICACIÓN POSTERIOR	Si	Si	No

TEMA 6. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Una vez generada la carátula del fax/burofax, se la presentaremos al cliente para que firme en el espacio reservado para ello, aceptando la transmisión de los documentos aportados.



Modelo de carátula de burofax. El formulario incluye los siguientes campos y datos:

- Logo:** CORREOS
- Nº Envío:** NB00112234567
- Fecha:** 22/12/2016 16:20 (antiguo Fax ET)
- Servicio:** BUROFAX Premium Plus
- EXPEDIDOR:** SINDICATO DE CORREOS CGT, AV. PÉREZ GALDÓS, N. 40, 26070 LOGROÑO, RIOJA LA.
- DESTINATARIO:** SINDICATO DE CORREOS CGT, C/ ÁNGEL BAIJERAS, SN, 3ª PLANTA, 08070 BARCELONA, BARCELONA.
- Formularios de datos:**
 - Nº de páginas excluida carátula: 2
 - Fecha / hora de admisión / tipo: 22/12/2016/ 16:20:20/BPP
 - Oficina admisión: Z500019
 - Nº de fax destino: RICO 26888
 - Nº contrato: _____
 - Nº cliente: _____
 - Anexo: _____
- Barcodes:** Un código de barras con el número NB00112234567.
- Selección de opciones:** Aviso de recibo, FSE, Copia certificada, Clásica.
- Sección de firma:** "Conforme" con una firma manuscrita.
- Sección de certificación:** "CERTIFICACION DE IDENTIFICACION" con un sello circular y una firma manuscrita.
- Nota legal:** "En caso de presentarse originales deficientes se deberán consignar las siglas RE (Riesgo Expedidor). Correo S.C.O. podrá emitir certificaciones de texto de los documentos que quedan depositados en sus oficinas en el momento de la admisión de los burofax."
- Pie de página:** "Servicio Estándar Correo y Telegrama, S.A. Via de Buzas, 7 28002 Madrid. Tono: 9026, Línea 6: Fax 90 2606. 8: 1004200000. Inscrito: 1.07. 48003407"

Modelo de carátula de burofax

- **Depósito:**

Personalmente en cualquier oficina de Correos, a través de fax para los abonados a este servicio y desde el ordenador personal para la modalidad "on line".

- **Entrega:**

A domicilio, con carácter urgente y dos intentos de entrega. También se puede entregar en un terminal fax privado (si el destinatario es abonado a este servicio) o en las oficinas de Correos (envíos avisados, dirigidos a Lista o a apartados postales).

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- **Tarifas:**

Se componen de un importe fijo por burofax y un importe fijo por cada página. Los burofax Premium Nacional, burofax Premium Online y burofax Premium Internacional incluyen en el importe fijo por burofax el importe de la primera página.

- **Elementos diferenciadores del producto:**

- **Criterios de selección:** rapidez, tiene valor de prueba.
- **Principales clientes:** particulares y empresas, juzgados, compañías de seguros, bancos.
- **Productos sustitutos:** telegramas (para envío de texto), paq 48 (para envío de grabados con imágenes), carta urgente (para envío de documentos).



CUESTIONARIO DEL TEMA

1.- Si un telegrama lleva la indicación de servicio OBS, ese telegrama tratará sobre:

A: Asuntos relativos a la seguridad de la vida humana.

B: Asuntos de estado.

C: Asuntos relativos a personas protegidas en tiempos de guerra por la Convención de Ginebra.

D: Informaciones meteorológicas intercambiadas entre departamentos de los servicios meteorológicos.

2.- ¿A cuál de los siguientes países no se puede enviar un telegrama internacional de régimen continental desde España?

A: Bulgaria

B: Turquía

C: Marruecos.

D: Mauritania.

3.- El código del telegrama nacional ordinario a domicilio se identifica con las letras:

A: OD.

B: OI.

C: OL.

D: OA.

4.- ¿Cuál de los siguientes burofax incluye en la tarifa los valores añadidos de prueba de entrega (física o electrónica) y de copia certificada?

A: Burofax Premium Nacional.

B: Burofax Premium Plus Nacional.

C: Burofax Premium Online.

D: Burofax Premium Internacional.

5.- El periodo de custodia por Correos de un burofax en documento electrónico se puede ampliar hasta:

- A: 60 meses.
- B: 90 meses.
- C: 120 meses.
- D: 150 meses.

6.- Un burofax básico plus admitido a las 10 horas de un lunes en Madrid, que va dirigido a Sevilla, se intentará entregar a su destinatario en un plazo de calidad de:

- A: D + 0.
- B: D + 1.
- C: D + 2.
- D: D + 3.

7.- ¿Quién firma una copia certificada de un burofax si el cliente la solicita 3 meses después de la imposición del burofax?

- A: El director de la oficina.
- B: El empleado que atiende al cliente.
- C: A y B son correctas.
- D: Ningún empleado de la Unidad, puesto que el sistema la emite ya firmada.

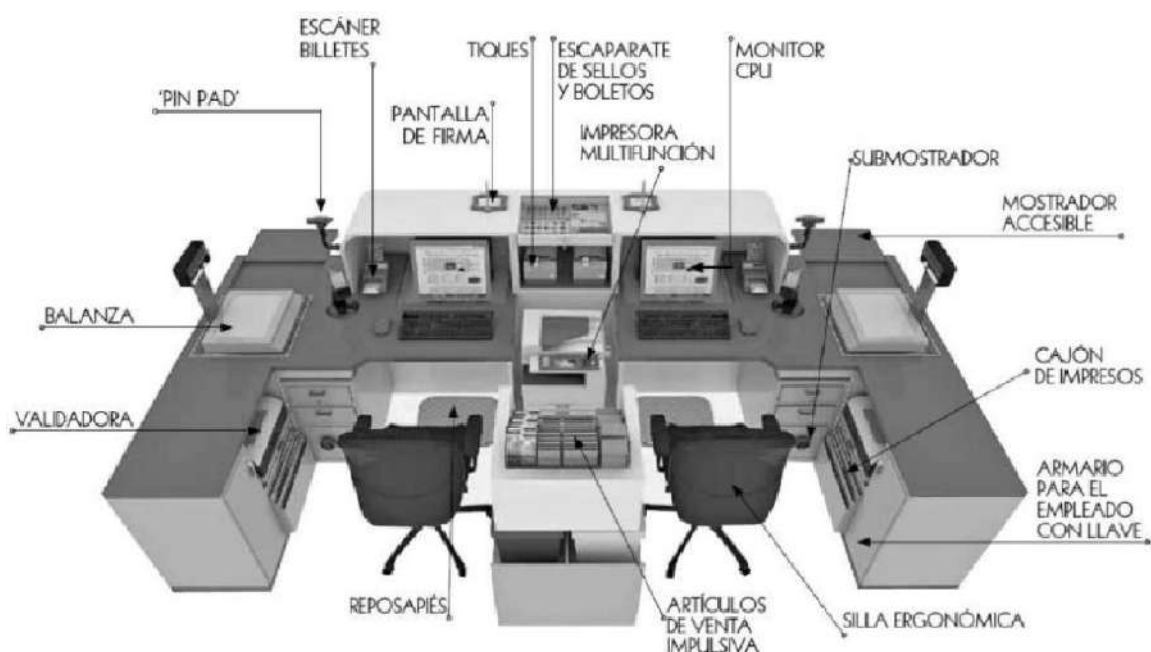
8.- Si enviamos un telegrama con destino a Palma de Mallorca, ¿Cuántas palabras hemos de computar por el nombre de esta población de destino?

- A: Cero.
- B: Una.
- C: Dos.
- D: Tres.

SOLUCIONES	1 D	2 D	3 A	4 B	5 C	6 B	7 D	8 B
-------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



TEMA 7: ADMISIÓN



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO
Por un Correos público y de calidad





TEMA 7: ADMISIÓN

PARTE 1: ASPECTOS GENERALES

La Ley Postal define la expresión “servicios postales” como cualesquiera servicios consistentes en la recogida, la admisión, la clasificación, el transporte, la distribución y la entrega de envíos postales. Por tanto, la admisión es una fase del servicio postal integral que presta Correos.

Por su parte, el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales define el concepto “admisión” como la recepción por parte del operador postal (Correos, en nuestro caso) del envío que le es confiado por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable en los términos previstos en ese Reglamento. Es decir, la admisión es la fase de entrada de los envíos postales en el circuito postal.

La Ley Postal regula en su artículo 23 las condiciones de recogida y admisión de los envíos postales en los siguientes términos:

El operador u operadores designados por el Estado para la prestación del servicio postal universal deberán:

- a) Realizar, al menos, una recogida en los puntos de acceso a la red postal todos los días laborables, de lunes a viernes, con independencia de la densidad de población e incluso en zonas rurales.

Reglamentariamente se definirán todas las zonas a que se refiere el párrafo anterior.

- b) Disponer de una cobertura adecuada al ámbito territorial para el que haya sido designado y, en particular, asegurar la densidad de puntos de acceso a los servicios postales establecida en el plan de prestación y la accesibilidad a los citados puntos de las personas con discapacidad de cualquier tipo, así como de las personas con movilidad reducida, conforme a lo que se establezca reglamentariamente.

- c) No denegar la admisión de los envíos cuando estos reúnan los requisitos reglamentarios y se satisfaga el precio correspondiente.

Las dimensiones máximas y mínimas de los envíos postales admisibles en la red postal serán las establecidas en las normas que incorporen al Derecho español las aprobadas por la Unión Postal Universal.

En este tema estudiaremos la entrada en el circuito postal de los distintos productos de las diferentes líneas que hemos visto en los temas anteriores. No obstante, con carácter previo, veremos también algunos aspectos o criterios que deben cumplir los envíos postales para que se puedan admitir en Correos: sus límites de peso y dimensiones, los objetos prohibidos y los criterios que deben cumplir las mercancías peligrosas admitidas, los sistemas de franqueo.

TEMA 7. ADMISIÓN

7.1 Límites de peso y dimensiones

Hemos visto los límites de peso y dimensiones de cada producto de manera individual en anteriores temas. Los agrupamos ahora en las siguientes tablas porque creemos que de esta manera se facilita su estudio.

Pesos máximos de los envíos postales

PRODUCTO	PESOS MÁXIMOS	
	NACIONAL	INTERNACIONAL
ENVÍOS NORMALIZADOS	20 g	
CARTA	2 Kg	
TARJETA POSTAL	20 g	
SOBRES PREPAGADOS (Envíos ordinarios)	Sobres: Americano y Cuadrado: 20 g, DIN A5: 100 g	
CARTA ORDINARIA URGENTE	500 g	2 Kg
CARTA CERTIFICADA	2 Kg	
CARTA CERTIFICADA URGENTE	2 Kg	
CORREO URGENTE INTERNACIONAL (CUI)		(200 y 500 g sobre prepagado) y 2 Kg
NOTIFICACIÓN	2 Kg	
PAQ 48	30 Kg (60 Kg peso volumétrico) (350 g y 1 Kg sobre prepagado)	
PAQ TODAY	5 Kg (8 Kg peso volumétrico)	
PAQUETE AZUL	20 Kg (50 Kg peso volumétrico)	
PAQ 72	30 Kg (60 Kg peso volumétrico)	
PAQUETE RETORNO Y PAQUETE RETORNO PREMIUM	30 Kg (60 Kg peso volumétrico)	
P. EXPRÉS INTERNACIONAL (EMS)		30 Kg (50 Kg peso volumétrico)

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

PAQUETE INTERN. ECONÓMICO		30 Kg (50 Kg peso volumétrico)
PAQUETE INTERN. PRIORITARIO		30 Kg (50 Kg peso volumétrico)
PAQUETE INTERN. LIGHT		2 kg
CCRI		250 g (2 Kg para algunos países)
PUBLICORREO	500 g	
PUBLICORREO ÓPTIMO	800 g	
PUBLICORREO PREMIUM	2 Kg	
PUBLIBUZÓN	100 g	
CECOGRAMAS	7 Kg	
LIBROS	2 Kg	
PUBLICACIONES PERIÓDICAS	2 Kg	
VALIJA	20 Kg	

NOTA: Para los envíos voluminosos de paquetería se aplica el criterio de **PESO VOLUMÉTRICO**, que es la cifra resultante de multiplicar las tres dimensiones del envío: largo x ancho x alto, expresado en centímetros, y dividir el producto entre 6.000. Si el resultado de esta fórmula es superior al peso real del envío, se considera, a efectos de franqueo, como peso, el peso volumétrico.

Dimensiones máximas de los envíos postales

PRODUCTO	FORMA RECTANGULAR	FORMA DE ROLLO
CARTA CARTA URG. INTERN. CECOGRAMA PERIÓDICO PUBLICORREO PUBLICOR. PREMIUM PUBLIBUZÓN LIBRO CUI PAQUETE LIGHT	$L + A + A = 90 \text{ cm}$ (sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm).	Largo + 2 veces Diámetro = 104 cm (sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm).
PUBLICOR. ÓPTIMO	23 x 33 x 2 cm	

TEMA 7. ADMISIÓN

CARTA URGENTE NACIONAL	235 x 120 mm, con espesor máximo de 10 mm (recomendada)	
TARJETA POSTAL	235 x 120 mm	
PAQUETE AZUL	L + A + A = 200 cm, (sin que la mayor dimensión exceda de 100 cm)	Largo = 1 m Diámetro = 15 cm
PAQ 48 (estándar) PAQ 72 (estándar) PAQ RETORNO PAQ RETOR	L + A + A = 210 cm, (sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm)	Largo = 120 cm Diámetro = 30 cm
PAQ TODAY	39 X 39 X 29 cm	
EMS POSTAL EXPRÉS	L + A + A = 200 cm, (sin que la mayor dimensión exceda de 105 cm)	Largo = 1 m Diámetro = 15 cm
PAQUETE INTERNACIONAL PRIORITARIO	L + A + A = 200 cm, (sin que la mayor dimensión exceda de 105 cm)	Largo = 1 m Diámetro = 15 cm
PAQUETE INTERNACIONAL ECONÓMICO	L + A + A = 200 cm, (sin que la mayor dimensión exceda de 105 cm)	Largo = 1 m Diámetro = 15 cm
OBJETOS ASEGURADOS (en caja de madera o metal)	30 x 20 x 10 cm	
ENVÍOS C.C.R.I.	Sobre: 23,5 x 12 cm, Tarjeta postal: 14,8 x 10,5 cm	14 x 9 cm (espesor mínimo: 250 micras)

Los envíos paq 48 y paq 72 tiene dos tipos de dimensiones máximas permitidas: estándar y extra:

Parámetros de dimensiones máximas permitidas	Niveles	
	Estándar	Extra
Una de las medidas no puede exceder de	120 cm	170 cm
La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de	210 cm	270 cm

Dimensiones mínimas de los envíos postales

PRODUCTO	FORMA RECTANGULAR	FORMA DE ROLLO
CON CARÁCTER GENERAL	Altura mayor o igual a 9 cm. Base mayor o igual a 14 cm. (2 mm de tolerancia)	Largo + dos veces diámetro = 17 cm. (sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.)
PAQ TODAY, PAQ 48, PAQ 72, PAQ RETORNO Y PAQ RETORNO PREMIUM	15 X 10 cm	Las que permitan la adhesión de etiqueta de 10 x 14,5 cm

NOTA: Se admitirán los objetos de dimensiones inferiores si llevan una “etiqueta-dirección” de forma rectangular, en cartón o papel consistente, cuyas dimensiones no sean inferiores a 10 x 7 cm. Esta etiqueta no podrá utilizarse para los certificados con valor declarado ni para el Publicorreo Óptimo.

7.2 Objetos prohibidos como envíos postales

El Reglamento de Prestación de los Servicios Postales considerará objetos prohibidos como envíos postales aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del Servicio Postal Universal:

- Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la red postal de la entidad que tenga el derecho exclusivo de distribución.
- El opio y sus derivados, la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización sanitaria oficial.
- Los envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
- Los envíos de armas, con las excepciones que se indicarán posteriormente.
- Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las biológicas percederas, intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos, y las radioactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados.
- Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.

TEMA 7. ADMISIÓN

- Los objetos cuya naturaleza o embalaje pueda constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan o causar deterioro a otros envíos.
- Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados.
- Los objetos cuya circulación esté prohibida en España.
- Los que se determine en convenios internacionales en los que España sea parte signataria.
- Las baterías y pilas de litio, que no vayan contenidas en un equipo, siempre que el envío vaya a circular por vía aérea, tanto para envíos nacionales como internacionales. Sin embargo, sí pueden circular por Correos ese tipo de baterías si van instaladas en un equipo.
- En la admisión de los envíos internacionales que vayan a circular por vía aérea es de obligado cumplimiento comprobar las prohibiciones específicas del país de destino y la lista de prohibiciones generales publicadas por la Unidad Internacional.
- Los aerosoles nunca pueden circular por vía aérea.

Los productos sometidos a régimen de reserva y los estupefacientes deberán contar con autorización expedida por la entidad que ostente el derecho exclusivo de distribución en el primer caso y por una autoridad sanitaria oficial en el segundo para poder circular por Correos.

Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en una oficina Postal, contiene algún objeto cuya circulación por la Red Postal esté prohibida o que no se ajuste al contenido declarado en el sobre o cubierta, cuando esto sea preceptivo, se invitará al remitente a que lo abra, y si este no lo hiciese, se denegará su admisión. Análogo procedimiento se seguirá, en cuanto sea posible, con los objetos depositados en los buzones.

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

Cuando los operadores postales adviertan la presencia de objetos prohibidos, procederán, según los casos, en la forma que a continuación se detalla:

- a) Si se trata de productos sometidos a reserva, estupefacientes y sustancias psicotrópicas, y objetos cuya circulación esté prohibida en España, se seguirá el procedimiento que fije la normativa correspondiente.

- b) Los envíos de animales vivos sin autorización especial cuando sean animales dañinos, se comunicarán a la autoridad que corresponda.
- c) Los objetos relacionados con armas de fuego no permitidas serán entregados a la Guardia Civil.
- d) Cuando se detecten materias explosivas, inflamables o peligrosas 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.
- e) Los objetos prohibidos cuya circulación constituya materia delictiva (drogas, envíos en cuya envoltura se atente contra derechos fundamentales, envíos de armas prohibidas, envíos con materias explosivas o inflamables y otros objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito), serán enviados a la autoridad judicial competente o a sus agentes.

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

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

7.2.1 Circulación postal de envíos que contengan determinadas armas

Las armas reglamentarias permitidas para circular por Correos para las que no es necesaria guía de circulación son las que se detallan:

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

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

Los envíos que contengan armas de las permitidas mediante la Instrucción del Presidente de la Sociedad Correos y Telégrafos S.A. de fecha 1 de junio de 2012, podrán ser remitidos exclusivamente por empresas fabricantes,

TEMA 7. ADMISIÓN

distribuidoras o comercializadoras de las mismas, previa formalización del correspondiente contrato con Correos, pudiendo ser destinados, según conste en dicho contrato, tanto a territorio nacional como a otros países en que esta clase de envíos estén permitidos.

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

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

7.2.2 Circulación postal de envíos que contengan mercancías peligrosas

Además de lo señalado en el Reglamento de Prestación de los Servicios Postales sobre objetos prohibidos, en base a la normativa de circulación de mercancías y de transporte aéreo, hay una serie de mercancías peligrosas que no se admiten en Correos:

- 1.- **EXPLOSIVOS:** fuegos artificiales, petardos, municiones, pólvora, bengalas.
- 2.- **GASES COMPRIMIDOS:** mecheros, tanques de buceo, camping gas, **aerosoles**, extintores.
- 3.- **LÍQUIDOS INFLAMABLES:** encendedores de gasolina, líquidos para encendedor, pinturas al óleo, sustancias adhesivas, perfumes inflamables.
- 4.- **SUSTANCIAS INFLAMABLES:** fósforos (cerillas), carbones.
- 5.- **SUSTANCIAS OXIDANTES:** químicos generadores de oxígeno, peróxidos/polvos blanqueadores.
- 6.- **SUSTANCIAS TÓXICAS E INFECCIOSAS:** pesticidas, químicos agrícolas, compuestos de mercurio, bacterias, virus.
- 7.- **MATERIAS RADIOACTIVAS** (con excepciones que veremos seguidamente).
- 8.- **MATERIAS CORROSIVAS:** baterías húmedas, mercurio (termómetros), ácido clorhídrico.
- 9.- **OTROS:** productos magnetizados, motores, dióxido de carbono sólido (hielo seco -con la excepción que luego veremos-).

Como excepciones, podemos precisar que hay **mercancías peligrosas que se admiten** en el curso postal:

- 1.- **Muestras de pacientes** definidas, clasificadas, embaladas y marcadas según lo indicado en IITT.
- 2.- **Sustancias infecciosas** de la categoría B (ONU 3373) embaladas según instrucciones de embalaje 650 y hielo seco como refrigerante para 3373.

3.- Material radiactivo, cantidad que no exceda de una décima parte de lo indicado en la tabla 2-15.

4.- Baterías de ion litio o metal litio:

- a) Baterías de ion litio instaladas en un equipo (ONU 3481) según la instrucción de embalaje 967, máximo 4 pilas o 2 baterías.
- b) Baterías de metal litio instaladas en un equipo (ONU 3091) según la Instrucción de embalaje 970, máximo 4 pilas o 2 baterías.

El remitente tiene la responsabilidad de:

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

El empleado de admisión debe comprobar que se cumplen todos los requisitos exigidos y que el remitente es consciente de las restricciones del envío de MMPP. El personal de ATC debe preguntar al cliente por el contenido exacto del envío y además:

- Entregar al cliente el folleto informativo sobre Mercancías Peligrosas que se tiene en las oficinas.
- Verificar si el país de destino acepta baterías de litio, en su caso.
- Comprobar que el embalaje es resistente, construido en un material adecuado y está adaptado a la forma y naturaleza del contenido.
- Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en la oficina contiene algún objeto cuya circulación por la Red postal esté prohibida o no se ajusta al contenido declarado se invitará al remitente a que lo abra, y si no lo hiciese se denegará su admisión.
- Informar al cliente que si con motivo del escaneo del envío postal en el primer centro de tratamiento se observara que contiene objetos cuya circulación está prohibida se procederá a su devolución a la oficina de origen, que dará seguidamente aviso al remitente para que lo retire.

Nunca se admitirá un envío cuyo embalaje tenga alguna marca o etiqueta propia de mercancías peligrosas no permitidas (explosivos, materias inflamables o tóxicas, etc.), aunque su contenido no sea mercancía peligrosa (caso de reutilización de embalajes).

Si el envío contiene alguna de las MMPP de las admitidas para su curso por vía aérea debe admitirse como **envío registrado**, para que en todo momento pueda estar identificado el remitente y destinatario. La pantalla de IRIS nos ofrece la pregunta. “¿Tiene mercancías peligrosas?” y las opciones “S” y “N”, si marcamos S, solo se podrá admitir el envío como registrado.

TEMA 7. ADMISIÓN

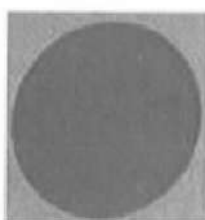
The screenshot displays the IRIS 6.0 web application interface. At the top, the browser title is 'IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos'. The page header includes the 'CORREOS IRIS 6.0' logo and navigation links: 'Inicio > Admisión > Envíos Postales'. The main content area is titled 'Envíos Postales' and is divided into 'Cartas' and 'Paquetes' tabs. The 'Características del envío' section contains fields for 'Peso' (Weight), 'Ámbito' (Scope: Península y Baleares), 'CP Destino' (Destination CP), 'País' (Country: ESPAÑA), and 'Urbano/Interurbano' (Urban/Interurban) radio buttons. The 'Modalidades' section has checkboxes for 'Aviso de recibo', 'Reembolso', and 'Asegurado'. The 'Info. Envío' section includes 'No normaliz.' and '¿Tiene Mercancías Peligrosas?' (Yes/No) radio buttons. Below this is a 'Código de envío* o Nº Referencia' field. The 'Envíos compatibles' section features buttons for 'Ordinario', 'Urgente', 'Certificada', 'Urg.Certificada', 'C.U.I.', and 'Voto por Correo'. On the right side, there are 'Servicios Relacionados' (Mantenimiento, Certificados, Línea Económica) and 'Últimos Servicios' (Apertura de caja) sections. At the bottom right, there are buttons for 'Cliente Tarjeta', 'Nuevo Cliente', 'Total Bolsa: -6,00', and 'Cobrar Bolsa'.

Una vez realizadas las comprobaciones detalladas en los puntos anteriores se procede a admitir el envío, teniendo en cuenta siempre los siguientes puntos:

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

Una vez llevados a cabo los pasos anteriores, se da de alta el envío. El cliente firma en la tableta digital o en el impreso de admisión físico (M-11A o M-11i) y con esa firma certifica que el contenido declarado es correcto y que se hace responsable de las consecuencias de una declaración falsa o incompleta.

Los envíos que contienen mercancías peligrosas se identificará con la etiqueta verde de tratamiento manual, para tenerlos identificados en el proceso logístico y darles un tratamiento manual. Irán contenerizados separados del resto de envíos y debidamente rotulados para su entrega a las unidades responsables de su tratamiento.



7.3 Los sistemas de franqueo

La Ley Postal define la expresión “medios de franqueo” en su artículo 3 como aquellos efectos o signos que acreditan el pago de los servicios postales a los operadores postales que presten servicios incluidos en el servicio postal universal.

Se considerarán como tales medios los sellos de correos, que solo puede utilizar el operador designado con efecto liberatorio; los sobres, las tarjetas y cartas-sobres con sellos o signos distintivos previamente estampados; las impresiones de máquinas de franquear; y las estampillas de franqueo expedidas por distribuidoras automáticas instaladas por el operador designado, así como cuantos artículos o productos sean definidos mediante las correspondientes disposiciones como instrumentos de franqueo.

Por su parte, en el artículo 36, se añade que el operador designado deberá admitir todos los envíos si se presentan con los medios de franqueo descritos en la presente Ley. Además, podrá acordar con sus clientes cualesquiera otros sistemas de pago, tales como el pago diferido, el franqueo en destino y el prepago, así como cualquier otro medio admitido en derecho.

7.3.1 Los sellos

Son pequeños papeles engomados, con figuras o signos grabados, en los que consta su valor liberatorio en euros (o tarifa en letra A, B o C) y las palabras “Correos” y “España”. El franqueo se efectúa mediante la adhesión de los sellos sobre la cubierta del envío, si es posible, en una fila horizontal, en el ángulo superior derecho del anverso (la parte en la que figura la dirección). Con sellos se pueden franquear todos los productos postales.

En el lado de la dirección de los envíos solo podrán adherirse sellos de correos y etiquetas de servicio; no pueden adherirse viñetas o etiquetas benéficas, salvo que se cuente con una autorización concedida por Correos. En estas viñetas o etiquetas benéficas o publicitarias nunca podrán figurar las palabras “Correos” o “España”, ni indicación alguna relativa a su valor que las pueda confundir con sellos.



El franqueo previamente estampado en sobres y tarjetas será válido siempre que esos sobres y tarjetas se hayan emitido de forma oficial.

La emisión de sellos de correos y de sobres y tarjetas con sellos previamente estampados será propuesta por Correos y autorizada mediante resolución conjunta de los Subsecretarios de Fomento y de Hacienda. A tal efecto, las emisiones se acomodarán a lo que dispongan, mediante resolución conjunta, el Subsecretario de Fomento y el Subsecretario de Hacienda. La citada

TEMA 7. ADMISIÓN

resolución podrá establecer el plazo máximo de validez de los signos de franqueo. La fabricación física de los sellos la realiza la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

En el año 2007, Correos presentó como nuevo producto el **sello personalizado** (también identificado con la expresión “Tu Sello”), que permite al cliente personalizar los signos de franqueo, incorporando imágenes, logotipos o creaciones artísticas originales (con la excepción de personas vivas o de imágenes que atenten contra la moral, las buenas costumbres o la Ley). Este producto se comercializa a través de la oficina virtual de Correos (www.correos.es).

El pedido mínimo será de 1 pliego (25 sellos por pliego) y el máximo, de 120 pliegos (3.000 sellos). La tarifa tendrá dos componentes: el franqueo y la producción, más los impuestos que correspondan.

Los sellos personalizados son fabricados por la FNMT, incorporan las palabras “España”, “Correos” y “TUSELLO”. En ellos aparece impreso su valor de franqueo expresado en euros o una letra. En la actualidad existen cuatro tarifas:



- Tarifa por pliego (25 sellos) para carta nacional ordinaria normalizada hasta 20 g (Tarifa A).
- Tarifa por pliego (25 sellos) para carta nacional ordinaria no normalizada de hasta 20 g o bien de más de 20 a 50 g (Tarifa A2).
- Tarifa por pliego (25 sellos) para carta internacional ordinaria normalizada hasta 20 g (Tarifa B-Europa).
- Tarifa por pliego (25 sellos) para carta internacional ordinaria normalizada hasta 20 g (Tarifa C-Resto del mundo).

Estos sellos pueden utilizarse también para franquear otros productos nacionales o internacionales, pero se deberá añadir el franqueo que falta.

7.3.2 Las impresiones de máquinas de franquear

El franqueo de los envíos postales puede realizarse por impresiones o estampaciones de máquinas de franquear de recarga con tecnología digital, autorizadas por Correos. Estas impresiones pueden utilizarse simultáneamente con sellos o en sustitución de ellos sobre todo tipo de productos. Correos promociona este sistema de franqueo ofreciendo un descuento del 2% (impuestos no incluidos) sobre la cantidad franqueada a los clientes que lo utilizan a consecuencia del ahorro de costes que supone; ese descuento se devenga y liquida mensualmente.

La estampación se realiza en tinta azul en la esquina superior derecha del sobre o en la parte frontal superior del mismo, no pudiendo llevar elementos que dificulten técnicamente su clasificación y reparto. El número máximo de marcas de franqueo será de dos por envío y se ajustará al siguiente modelo:

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!



1. Código del país.
2. Identificador centro/oficina de admisión.
3. Matrícula de la máquina (2 primeros dígitos del fabricante).
4. Signo 2D Datamatrix.
5. Importe del franqueo en formato estándar xxx,xx €.
6. Fecha de franqueo, que coincidirá con la fecha de depósito.
7. Logotipo de Correos.
8. Identificador del producto postal con valores añadidos.
9. Contador ascendente ítems franqueados.

Cuando se pretenda franquear envíos cuyas dimensiones no permitan la impresión directa, ésta podrá obtenerse en etiquetas o fajas en las que figuren impresos el nombre y la dirección del remitente y del destinatario, que habrán de adherirse en toda su extensión a cada uno de los envíos respectivos. Este procedimiento (de adhesión de etiqueta o faja) no podrá, en ningún caso, aplicarse a la correspondencia asegurada.

Las entidades o particulares que deseen disponer de una máquina de franquear deberán solicitar autorización por escrito a Correos. Correos deberá contestar esa solicitud en el plazo de dos meses, entendiéndose denegada la solicitud en ausencia de contestación. En el caso de que la autorización sea concedida, el solicitante podrá usar la máquina, sin que pueda cederla o transmitirla a otra persona.

Los titulares de máquinas sólo pueden franquear con ellas su propia correspondencia, con las siguientes excepciones:

- Los hoteles podrán franquear la correspondencia de las personas alojadas en ellos.
- Las empresas podrán franquear la correspondencia de sus filiales o sucursales, siempre que se haga constar en los sobres o cubiertas el nexo que las une.
- Las empresas de publicidad directa podrán franquear la correspondencia de sus clientes.

Por su parte, Correos establece garantías para asegurar el correcto uso de la máquina: exige una fianza para garantizar los daños que se pueden producir por uso indebido, puede acceder al local donde está situada la máquina, etc.

TEMA 7. ADMISIÓN

Correos podrá revocar la autorización de franqueo a máquina al titular de la autorización, mediante notificación escrita, si se dan alguna de las circunstancias descritas a continuación:

- Cuando Correos retire la autorización a un modelo de máquina de franquear.
- Por uso irregular de la misma o incumplimiento de alguna de las condiciones establecidas en la normativa de uso.
- Si el titular de la autorización cesa su actividad de negocio por cualquier circunstancia.
- Si la sociedad titular de la autorización de máquina de franquear se disuelve, es absorbida, etc., o el titular de la autorización fallece.
- Por cualquier indicio de manipulación o uso fraudulento de los equipos.
- Cualquier otra causa que Correos considere justificada y afecte a la relación de confianza en la autorización.

En aquellos casos en los que el titular, por error, haya franqueado una serie de sobres o cubiertas perfectamente legibles que no ha utilizado podrá solicitar la devolución del importe franqueado dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de la impresión. Correos deducirá, con carácter general, el 10% del importe inutilizado, en concepto de gestión de devolución.

Las máquinas de franquear podrán quedar inutilizadas por inactividad a instancia de Correos o por falta de utilización durante un periodo ininterrumpido de 12 meses. Con todo, sus titulares podrán volver a utilizar en cualquier momento sus máquinas, comunicándose previamente a Correos.

Los envíos franqueados con máquinas de franquear se depositan en ventanilla, con los mismos criterios de clasificación y presentación que las remesas masivas de envíos (clasificados por pesos, formatos y ámbitos de destino). Deben ir acompañados de albarán por duplicado. No pueden ser depositados en buzones.

La fecha de la marca de franqueo debe coincidir con la fecha de depósito. Solo se admitirá como excepción envíos con fecha retrasada de hasta 24 horas siempre que en el momento de depósito el usuario presente los envíos con una estampación adicional (la segunda estampación) por importe de cero euros, con la fecha del día de depósito.

Los envíos franqueados a máquina que se presenten con insuficiencia de franqueo podrán completar esa insuficiencia con sellos cuando sea el cliente quien aporte esos sellos y los adhiera en el momento de la admisión. **La Oficina no puede completar la insuficiencia con venta de sellos**, lo hará mediante los medios de pago admitidos en oficina (franqueo pagado en oficina genérico o etiquetas generadas por IRIS). Por tanto, las formas de pagar la insuficiencia de franqueo son las siguientes:

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- En efectivo (que dará lugar a que la Oficina estampe el sello de franqueo genérico en oficina en cada envío o adhiera etiquetas generadas por IRIS).
- Con una impresión adicional de máquina de franquear (el envío puede llevar como máximo dos impresiones).
- Sellos adheridos por el propio cliente (ya dijimos que la oficina no venderá sellos para este fin).

Finalmente, cabe señalar que múltiples oficinas de Correos disponen de máquinas de franquear de uso público para el franqueo de la correspondencia masiva de los clientes

7.3.3 Las estampillas de franqueo

Son etiquetas adhesivas emitidas por máquinas EPELSA. En el anverso de las etiquetas figura el valor del franqueo, el número de matrícula de la máquina, las palabras “Correos” y “España” y la cornamusa. Estas estampillas pueden reflejar también la fecha de emisión. Con ellas se puede franquear todo tipo de envíos postales.



Este sistema de franqueo, con carácter general, ha sido sustituido por los nuevos sistemas de franqueo denominados: franqueo pagado en oficina genérico” y franqueo mediante etiquetas generadas por IRIS, que se aplican a los envíos que se admiten en oficina, salvo en las Oficinas Auxiliares/Servicios Rurales dotados de máquina expendedora de estampillas, que seguirán utilizando las estampillas de franqueo EXCLUSIVAMENTE para los envíos admitidos en la Oficina Rural.

El responsable de la Oficina Técnica con Oficinas Auxiliares que dispongan de estampilladora, debe verificar que las estampilladoras están dadas de alta en IRIS. Si no es así, tiene que proceder a darlas de alta para poder llevar el control del gasto de estampillas.

Los rollos de estampillas se suministrarán directamente a las Oficinas Auxiliares o Enlaces Rurales dotados de máquina expendedora desde los almacenes provinciales, debiendo llevar un control riguroso de los rollos que se suministran y del consumo de los mismos:

- Número de serie del rollo.
- Fecha de recepción del rollo.
- Fecha de puesta en producción en la máquina.
- Fecha de consumo del rollo.

Mensualmente, las Oficinas Auxiliares y/o Servicios Rurales deberán enviar obligatoriamente a la Unidad de Finanzas de su Jefatura Provincial un

TEMA 7. ADMISIÓN

resumen de los rollos consumidos. En el caso de no haberse producido el consumo efectivo de ningún rollo, se enviará igualmente con la indicación de NEGATIVO.

A efectos de controlar el nivel de ingresos, diariamente la Oficina Auxiliar o Servicio Rural con máquina expendedora de estampillas, enviará a su Oficina Postal Técnica, el producto de la venta de estampillas por el procedimiento habitual, remitiendo el ticket diario de borrado de la máquina.

Al finalizar el mes, la Oficina Auxiliar o Servicio Rural enviará el ticket de gran total del mes finalizado a la Unidad de Administración Postal de la Zona, para el control de ingresos de la máquina, dejando archivada una segunda copia en la propia Oficina Auxiliar o Servicio.

En el caso de que se produjera la inutilización de estampillas de franqueo y hayan sido ya contabilizadas por la máquina, se enviarán las estampillas inutilizadas a su Oficina Postal adheridas en una hoja en blanco, junto con el ticket diario de liquidación, descontando el importe del franqueo inutilizado del ingreso o remesa de metálico a realizar para que la Oficina Postal tenga constancia de la diferencia producida.

De igual modo, si se produjeran incidencias de reparación de la máquina, se remitirá acta que lo justifique a la Unidad de Administración Postal y Telegráfica de su Jefatura Provincial, dejando copia de la misma en la Oficina Auxiliar o Servicio para su constancia.

En algunos casos, cuando las cantidades a liquidar sean muy pequeñas, las liquidaciones no tiene que ser diarias, siempre que: no se demore la liquidación más de 7 días naturales y que el importe a liquidar (acumulado o no) no supere los 100 € (cuando el importe pendiente supere los 100 € se deberá liquidar en el día).

Diariamente el responsable de la Oficina Técnica tiene que verificar que se actualiza el gasto de estampillas procedente de la Oficina/s Auxiliar en el sistema IRIS. Para ello, recibe por el conducto habitual del SSRR responsable, el borrado diario emitido por la máquina expendedora de estampillas y el importe en metálico, que tiene que ser coincidente, salvo los casos en que existan estampillas deterioradas.

7.3.4 Las estampillas expedidas por máquinas de uso público

El acceso a la máquina para su puesta en funcionamiento por el empleado se realiza abriendo la puerta de la máquina con la llave correspondiente. Al abrir la máquina entra en modo mantenimiento; la primera pantalla pedirá un número de 5 cifras.

El módulo del monedero está compuesto de 5 tubos que pueden almacenar las siguientes monedas: 0.01 €, 0.05 €, 0.20 €, 0.50 € y 1 €. La primera vez que se vaya a utilizar la máquina se tendrán que recargar dichos tubos con tres monedas cada uno, siguiendo un orden:

1. 3 MONEDAS DE 1 €.
2. 3 MONEDAS DE 5 CÉNTIMOS DE €.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

3. 3 MONEDAS DE 1 CÉNTIMO DE €.
4. 3 MONEDAS DE 20 CÉNTIMOS DE €.
5. 3 MONEDAS DE 50 CÉNTIMOS DE €.

Lo normal es que estas máquinas presten el servicio de venta de estampillas, aunque algunas de ellas venden también sobres y permite el pesado de los envíos, emitiendo la estampilla por el valor correspondiente.

La máquina permite imprimir dos listados principales:

- Fin día: Para realizar un fin de día y puesta a cero de totales parciales.
- Listados: Totales históricos y estadísticas de venta.

Al finalizar el día, se debe ingresar en COM2 los importes cobrados por la venta, tanto de estampillas como de productos, añadiéndolos a la cuenta correspondiente.

Para gestionar la venta de los productos cargados en las máquinas habilitadas para ello, se debe dar de alta en IRIS la citada máquina como una oficina dependiente, cargándola mediante remesas y liquidando sus ventas como una venta de oficina dependiente.

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

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

7.3.5 El franqueo pagado en oficina genérico

El franqueo se efectúa mediante la cancelación mecánica en los envíos de pequeño grosor y mediante la estampación de un sello en los envíos gruesos. En ambos casos, la cancelación y el sello, acreditan la oficina y la fecha en que se ha admitido el envío y la circunstancia de que ese envío ha pagado el franqueo en oficina. La cancelación incluye las palabras "Correos" y "España", pero no indica ningún valor de franqueo.



TEMA 7. ADMISIÓN

Este sistema de franqueo está siendo sustituido por el sistema de franqueo mediante etiquetas generadas por IRIS.

7.3.6 El franqueo mediante etiquetas generadas por IRIS

El sistema IRIS de admisión de envíos en Correos permite generar etiquetas de franqueo para envíos postales de las líneas básica, económica, urgente y de paquetería.



En la etiqueta de franqueo generada por IRIS constan: el logotipo de Correos, el tipo de envío, la oficina de admisión, el NIP del empleado, la fecha y la hora, un código bidimensional o Datamatrix con toda la información del envío, y el valor de franqueo

En los envíos registrados, IRIS dispone de dos tipos de etiqueta:

- a) **etiqueta pequeña**, solo de franqueo, para todos los envíos internacionales de correspondencia y para los envíos nacionales que pesen menos de 250 g y no sean reembolso o paquetería (contiene la identificación del tipo de envío, el valor de franqueo, el nombre de la oficina, el NIP del empleado de admisión, el día y la hora de admisión, el número del envío y código de barras); esta etiqueta se pega en el ángulo superior derecho del anverso del envío.
- b) **Etiqueta de paquetería**, que contiene, además de los datos anteriores, los datos del remitente y del destinatario, el peso en gramos y los posibles valores añadidos. La impresión de esta etiqueta a través de IRIS será obligatoria, en el caso de los envíos nacionales, cuando el envío sea contra reembolso, sea de correspondencia y pese 250 g o más, o sea de paquetería; en el caso de los envíos internacionales esta impresión será obligatoria cuando el envío sea de paquetería. La etiqueta de paquetería se genera para que el envío pueda clasificarse con las máquinas de clasificar paquetes. Los envíos que llevan esta etiqueta no precisan la estampación del franqueo pagado en oficina sobre su cubierta, ya que en la propia etiqueta ya constan la identificación de Correos, la fecha de admisión y la cantidad pagada en el franqueo.

Como norma general, los envíos admitidos en oficina se franquean mediante etiquetas generadas por IRIS o mediante máquinas de franquear similares a las que utilizan los clientes privados, aunque estas máquinas son para uso exclusivo de Correos.

7.3.7 El franqueo de pago diferido

Los envíos circulan con una identificación de este medio de pago (franqueo pagado, franqueo concertado, pago diferido de libros, pago diferido de paquetería), procediéndose al pago del servicio con posterioridad al momento de admisión. Este sistema de franqueo requiere la existencia de un contrato entre Correos y el remitente. No podrán formalizar acuerdos para utilizar el sistema de

pago diferido las empresas que tienen autorización para franquear envíos a terceros, salvo en el caso de pago diferido de paquetería.



7.3.7.1 El franqueo concertado

Se aplica a publicaciones periódicas calificadas por Correos como “periódicos” (que solo circulan con carácter ordinario), cuyos remitentes tengan autorización para utilizar este sistema de pago.

Los envíos acogidos a este sistema de pago llevarán impreso en el sobre o faja la indicación de que se trata de un envío con “Franqueo Concertado”, el número de autorización asignado y los datos del remitente.

Los depósitos se realizarán exclusivamente en la oficina de la localidad donde está radicado el domicilio del editor o en la Jefatura provincial.

Los depósitos se acompañarán de albarán de entrega por duplicado, con número correlativo anual. La facturación es mensual, tomando como soporte los albaranes de cada cliente.

7.3.7.2 El franqueo pagado

Este sistema de franqueo está pensado para grandes clientes que realizan depósitos masivos de correspondencia. Para su utilización es necesario formalizar contrato con Correos.

El franqueo pagado puede utilizarse, en el ámbito nacional e internacional, para cartas (ordinarias, certificadas y certificadas con aviso de recibo y contra reembolso), para cartas urgentes (ordinarias, certificadas y certificadas con aviso de recibo) y para publicorreo. En el ámbito nacional puede utilizarse también para notificaciones y publubuzón.



Los envíos se depositan en las oficinas autorizadas y han de reunir las siguientes características:

- En el ángulo superior izquierdo del anverso figura el membrete del remitente.
- En el ángulo superior derecho figura impreso un cajetín rectangular (de 50 x 20 mm) que contiene en su lado izquierdo la cornamusa y la palabra “España”; en su lado derecho contiene dos franjas horizontales figurando en la superior la expresión “Franqueo Pagado” y en la inferior, el número de autorización, precedido de la letra “I” si se trata de impresos (la anotación del número de autorización podrá ser sustituido por la del tipo de producto: CARTAS, PD, URGENTE –para carta urgente-).

TEMA 7. ADMISIÓN

Los depósitos de envíos se presentan acompañados del albarán por duplicado, con numeración correlativa anual. La facturación es mensual, en la cuantía que acrediten los albaranes de entrega de cada cliente.

7.3.7.3 El pago diferido de libros

Los libros que utilicen esta modalidad de pago se identificarán por medio de un distintivo que figura en el anverso, en el que constan: la dirección del destinatario, las palabras “Correos” y “España”, la cornamusa y la inscripción “Pago diferido de Libros”. El cliente podrá excluir la palabra “Libros” del distintivo si ésta figura en letras mayúsculas en el anverso del envío.

En la cubierta del envío figurará también la identificación del remitente. **7.3.7.4 El pago diferido de paquetería**

Este sistema de franqueo requiere la formalización de un contrato. La paquetería que utiliza esta modalidad de pago se identifica mediante un signo distintivo, preimpreso o en etiqueta adhesiva, situado en la parte superior derecha de la cubierta, que contiene los siguientes datos: el nombre y la dirección de remitente y destinatario, la palabra “Correos” y la cornamusa y la inscripción “Pago Diferido Paquetería”, además del número de contrato.

El cliente efectúa los depósitos sucesivos acompañándolos del albarán de entrega, por duplicado, con numeración correlativa anual. La facturación se realiza mensualmente.

7.3.7.5 El franqueo de pago diferido con tecnología digital

Este sistema de franqueo fue creado para cobrar a Unipost y otros operadores postales los envíos que deposite en Correos, aunque también podrá ser utilizado por los grandes clientes. El Franqueo Diferido es un medio de pago instrumentado a través de un sistema basado en tecnología digital apto para aquellos sujetos intervinientes en el sector postal que pretendan depositar en la Red Postal titularidad de Correos envíos que, por lo heterogéneo de su formato, tamaño, tipología y peso requieran de un control adecuado. A diferencia del sistema de franqueo al contado, el usuario accederá a un crédito, asignado en función de su histórico, sus previsiones de consumo y su situación financiera, que le permitirá diferir el pago de los envíos que deposite en la Red Postal. Mensualmente, Correos emitirá la factura por los envíos depositados y cargará el importe de la factura en la cuenta corriente de su domiciliación bancaria.

El ámbito de aplicación del Sistema de Franqueo Diferido será el de los servicios incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal (SPU): prestación ordinaria de servicios postales nacionales y transfronterizos. Se incluyen:

- Cartas y tarjetas postales de hasta 2 Kg de peso.
- Paquetes postales con entrega a domicilio, con o sin valor comercial de hasta 20 Kg de peso.

Las Condiciones de Acceso al Sistema de Franqueo Diferido son las siguientes:

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- Disponer de sistemas de franqueo de tecnología digital.
- Se requiere la formalización de un contrato entre el cliente y la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.
- El usuario formalizará un depósito de aval bancario a primer requerimiento según modelo de Correos que cubra 6 meses de la facturación prevista para el ejercicio, variándose anualmente si el volumen medio facturado hubiera experimentado una variación superior al 20% con relación al que sirvió para fijar la anteriormente constituida.

El usuario que acceda a este sistema de franqueo deberá proceder al pago de los servicios prestados por Correos mensualmente en el plazo máximo de la última semana del mes siguiente a la emisión de la factura. El pago se realizará mediante domiciliación bancaria.

Los envíos acogidos a este sistema de franqueo circularán con las improntas generadas por los sistemas de tecnología digital autorizados previamente por Correos que identifican individualmente mediante datamatrix cada envío y garantizan la no duplicidad de los mismos.



La impronta deberá incorporar, entre otra, la siguiente información:

- Importe del franqueo del envío, incluyendo valores añadidos si los tuviera.
- Código identificador del producto que se franquea.
- Fecha del día en que se realiza el depósito en Correos.
- Identificador de la máquina de franquear.
- Identificador de centro de depósito.

En el espacio reservado para la identificación del usuario, se incluirá, además de la leyenda “Franqueo Diferido”, la localidad y centro de depósito.

TEMA 7. ADMISIÓN

En aquellos casos en los que el usuario, por error, haya franqueado una serie de sobres o cubiertas perfectamente legibles podrá solicitar la reposición del importe del crédito utilizado, dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de la impresión. Para tener derecho a la solicitud y reposición de este importe del crédito, deberá entregar los sobres o cubiertas objeto de la solicitud. Correos facturará el 5% del importe inutilizado, en concepto de gestión de reposición de crédito.

7.3.7.6 El franqueo en destino

Este sistema permite que el franqueo no sea abonado por el remitente, sino por el destinatario, mediante la contratación en la oficina de Correos de un apartado de Franqueo en Destino (FD).

Solamente puede utilizarse para cartas, tarjetas postales, hojas-pedido de librería y los llaveros con número clave de identificación, en todo caso, como correspondencia ordinaria de ámbito nacional.

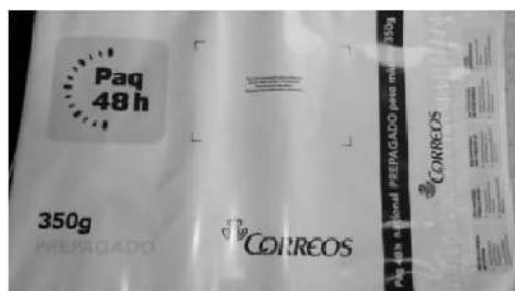
Los envíos a franquear en destino pueden depositarse en los buzones públicos, sin necesidad de que se les adhiera franqueo alguno.

En el ámbito internacional existe un servicio similar denominado **“Correspondencia Comercial-Respuesta Internacional” (CCRI)**, que se aplica a cartas y tarjetas postales, con un peso máximo de 250 gramos, con carácter general (ese es el límite para España), aunque los países que se detallan a continuación las reciben hasta 2 kilos: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Noruega, Polonia, Rep. Checa, Rumanía, Suecia y Suiza.

Los envíos se entregan al titular del apartado especial de FD relacionados en una nota de retirada de envíos, modelo FD 1. El titular podrá efectuar el pago del franqueo en el momento de retirar los envíos o bien, formalizando un contrato, pagar en los periodos convenidos.

7.3.8 El prepago

Este sistema permite que los sobres o embalajes que sirven para acondicionar los envíos incorporen el precio del servicio postal correspondiente. Entre otros, se incluyen en esta categoría los sobres prepagados de paq 48 y de CUI.



7.3.9 El franqueo electrónico

Es una opción de pago para los servicios enviados on line o prerregistrados on line, aunque también el usuario del servicio puede utilizar las opciones de prepago o de abono en el momento de depósito de los envíos en la oficina. Las formas de pago habilitadas en la web de Correos son:

- PayPal, tarjeta de crédito o débito (4B, Maestro, MasterCard o Visa).
- E-pagado: sistema de pago en internet garantizado por Bankinter, que permite el pago por internet sin usar la tarjeta de crédito.

7.3.10 Los Cupones-Respuesta (“Coupon-Response”)

No se pueden considerar un sistema de franqueo propiamente.

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

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

Los cupones respuesta internacionales se ajustan al modelo CN01.



7.3.11 Las irregularidades en materia de franqueo

El control del franqueo que llevan los envíos postales se realizará únicamente en las unidades de admisión de los mismos.

Los envíos postales destinados a circular por territorio nacional que ingresen en la red postal pública sin franqueo o con franqueo insuficiente deberán abonar en concepto de insuficiencia de franqueo, **como mínimo, el doble de dicha insuficiencia**, que será satisfecha por el remitente o por el destinatario, según proceda.

TEMA 7. ADMISIÓN

Si se detecta que algún envío no dispone de franqueo o éste es insuficiente, se tendrán en cuenta las normas de procedimiento que a continuación se indican:

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

b.1) Envíos en los que aparece consignado el remitente:

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

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

b.1.1) Envíos de hasta 100 gr. de peso:

Se procede a adherir en su reverso una etiqueta informativa para el remitente con el siguiente texto:

Este envío ha sido devuelto por estar franqueado de forma insuficiente. Para que pueda ser cursado deberá presentarlo en cualquier oficina de Correos y Telégrafos y abonar el importe de la tarifa por insuficiencia de franqueo que se indica en el anverso. Si desea depositarlo en un buzón habrá de franquearlo previamente por este importe.

Después, se devolverá el envío al remitente de forma inmediata por correo ordinario. Si posteriormente se presenta el remitente en la oficina y abona la tarifa por insuficiencia de franqueo, se estampará sobre el envío el sello de franqueo genérico en oficina (o etiqueta generada por IRIS), de forma que quede visible el hecho de que dicha tarifa ha sido abonada. Seguidamente, el envío se cursará a destino.



Etiqueta T-1

b.1.2) Envíos de más de 100 gramos:

Se procede a confeccionar un aviso de insuficiencia de franqueo dirigido al remitente, en el que se le comunica la existencia de uno o varios envíos con insuficiencia de franqueo, así como la forma de subsanar tal deficiencia, mediante el pago de la tarifa correspondiente en la oficina de Correos, advirtiéndole que si transcurren diez días hábiles desde la fecha del aviso sin que se subsane la deficiencia, el envío (o envíos) le será devuelto.

En los municipios con varias oficinas de Correos, los envíos insuficientemente franqueados que deban ser avisados se trasladarán de forma inmediata a la oficina más próxima al domicilio del remitente, que será la encargada de confeccionar el aviso de insuficiencia de franqueo dirigido al remitente.

El aviso se entregará por correo ordinario el primer día hábil siguiente a la fecha de depósito del envío.

Si el remitente se persona en la oficina de Correos y abona la tarifa por insuficiencia de franqueo se estampará sobre el envío el sello de franqueo genérico en oficina (o se adherirá una etiqueta generada por IRIS), de forma que quede visible el hecho de que dicha tarifa ha sido abonada. Seguidamente, el envío se cursará a destino.

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

b.1.3) Pluralidad de envíos depositados por un mismo remitente que sumen un total de 25 o más, con independencia de su peso.

En este supuesto se procederá según lo establecido en el punto anterior para envíos de más de 100 gramos.

b.2) Envíos en los que no aparece consignado el remitente.

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

Seguidamente se adhiere una etiqueta informativa en el anverso del envío con el siguiente texto:

Este envío ha sido franqueado de forma insuficiente. De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 del Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, debe abonar el importe de la tarifa

TEMA 7. ADMISIÓN

por insuficiencia de franqueo que se indica en el anverso, para lo cual presentará la cubierta de este envío en cualquier oficina de Correos y Telégrafos. Comunique al remitente la obligación de franquear correctamente para evitar molestias innecesarias.

Posteriormente, estos envíos se cursarán a la localidad de destino y se entregarán al destinatario como correo ordinario. En el momento de la entrega no se cobra nada al destinatario. Es este el que, después de la entrega, debe personarse voluntariamente en una oficina de Correos y pagar la tarifa de insuficiencia de franqueo.

Si el envío va dirigido al extranjero, la insuficiencia se hará constar adhiriendo la etiqueta correspondiente (T=) en la que se indicará el importe del franqueo que falta y, bajo una barra de fracción, el importe mínimo de su precio correspondiente a la primera escala de peso de los envíos prioritarios o de las cartas expedidas al extranjero. Estos envíos se clasifican y cursan a destino con el resto de la correspondencia internacional.

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

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

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

Las etiquetas que pueden utilizarse en este proceso de trabajo son:

T-1: etiqueta que indica la tarifa por insuficiencia que se ha de pagar.

T-2-D: etiqueta informativa que se adhiere cuando la carta se entrega al destinatario sin haberse podido cobrar la insuficiencia al remitente.

T-2-R: etiqueta informativa que se adhiere cuando la carta se devuelve al remitente para que abone la tarifa por insuficiencia de franqueo.

T-3: Aviso informativo que se deja al usuario en el buzón para indicarle que tiene que pasar por oficina a pagar la insuficiencia de franqueo de envíos que pesan más de 100 g, o si hay 25 o más envíos.

7.4 Medios de pago en oficina

Por la venta de productos o prestación de servicios, esto es “ventas al contado”, que se realizan en las oficinas de Correos, se podrán aceptar, única y exclusivamente, los siguientes medios de pago, con las restricciones y excepciones que Correos establezca en cada momento, en cuanto a productos y servicios a aplicar, importes o restricciones sobre los propios medios de pago: billetes y monedas de curso legal, transferencias bancarias y tarjetas de crédito/débito.

Billetes y moneda metálica de curso legal

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 7/2012 de 29 de octubre, de Modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude, no se puede gestionar el cobro en metálico por importe superior a 2.499,99 €.

Se excluye de esta limitación los recibos emitidos por entidades financieras (actualmente CITIBANK, COFIDIS y UCI) y la Dirección General de Tráfico.

Asimismo, están excluidas de esta limitación las operaciones de Giro y Western Union, a falta de pronunciamiento a este respecto por parte de la Agencia Tributaria.

Transferencia bancaria

El cliente deberá entregar resguardo de la transferencia realizada por el importe de la compra o prestación del servicio. El resguardo deberá estar mecánicamente validado y sellado por la entidad financiera de origen con fecha anterior a la realización de la compra o prestación del servicio.

En este caso, la oficina debe confirmar que el abono de la transferencia figura en cuenta bancaria a través de la banca electrónica.

Si la oficina es una de las que no operan con cuenta corriente, se debe facilitar al cliente el número de la cuenta de su Intervención de Zona. La Oficina comunicará tal circunstancia a la Intervención y, únicamente, cuando esta confirme el ingreso en cuenta se procederá a prestar el servicio al Cliente.

Tarjeta de crédito/débito

IRIS acepta el pago con tarjeta de crédito/débito, sin importe mínimo.

Los servicios para los que podemos aceptar determinadas tarjetas como forma de pago, son todos aquellos que se cobran por la bolsa de la aplicación IRIS. Quedan excluidos del pago con tarjeta, por distintos motivos, los siguientes servicios:

TEMA 7. ADMISIÓN

<ul style="list-style-type: none">• Recargas Telecor• Cualquiera de las modalidades de envío de dinero: Western Union Giro Electrónico• Cobro de recibos• Locutorios	<ul style="list-style-type: none">• Todos los importes cobrados en SGIE: Reembolsos Importes trámites aduaneros Factaje Devolución de paquetería• Cualquier otro que no se cobre por la bolsa de IRIS
---	--

Se aceptarán tanto las TARJETAS DE DÉBITO, como TARJETAS DE CRÉDITO.

Las tarjetas que quedan excluidas son:

- American Exprés.
- Dinners Club.
- Cualquier otra tarjeta que el Terminal rechace.



El aparato necesario para el cobro con tarjeta es el PIN Pad. El PIN Pad está compuesto por una pantalla, dos lectores (lector de banda y lector de chip) y un teclado. El PIN Pad va conectado al puesto IRIS a través un cable. Las tarjetas con chip se introducen por la parte inferior. Las tarjetas sin chip se pasan por la banda lateral.

El empleado de la Oficina siempre trabajará desde el puesto de IRIS; será el cliente quién actúe sobre el teclado del PIN PAD.

El teclado del dispositivo está compuesto de:

- Una tecla de “**OK**” con la que se aceptan las operaciones realizadas.
- Una tecla de “**CORR**” con la que se corrige algún error que se cometa en una operación.
- Una tecla de “**CAN**” que cancela una operación ya iniciada.
- Y por último un **teclado alfa-numérico**, con el que se teclea el número PIN de la tarjeta.

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

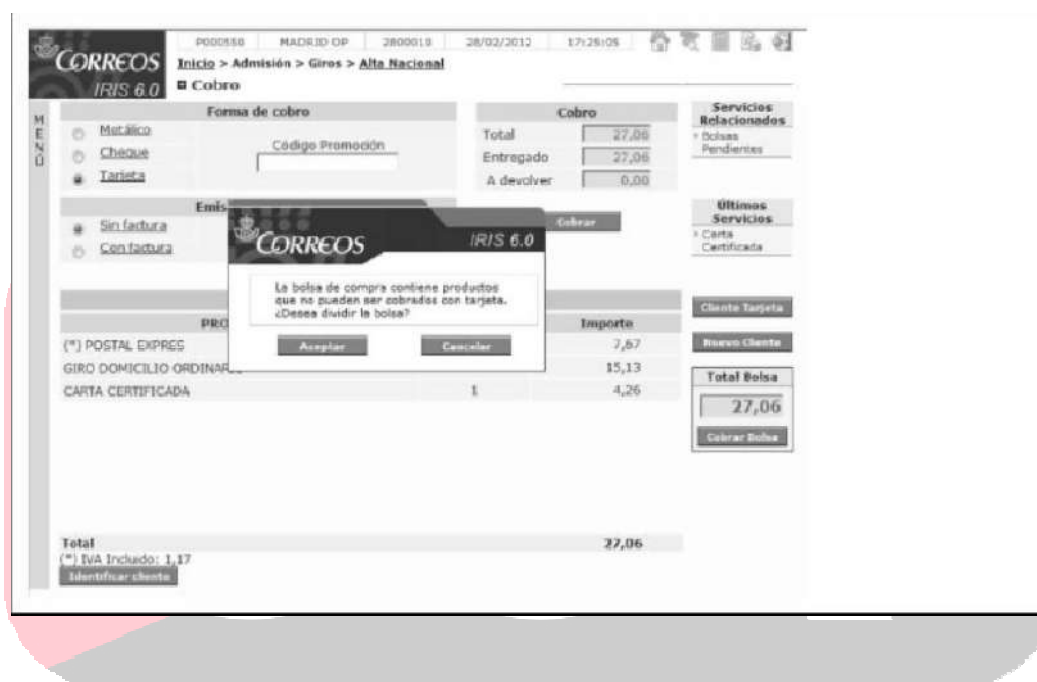
Tras pulsar el botón “Cobrar”, se abrirá una nueva ventana, propia ya de la aplicación de **Pago con tarjeta**, que mostrará al usuario diversos mensajes que le guiaran en el proceso:

- SOLICITAR DOCUMENTO DE IDENTIFICACION.
- INSERCION DE LA TARJETA EN EL PINPAD.
- LECTURA DE TARJETA.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- SOLICITUD DE PIN AL CLIENTE POR PANTALLA Y TECLEO DE ESTE EN EL TECLADO DEL PINPAD.
- SOLICITUD DE AUTORIZACION.
- RESULTADO DE LA OPERACIÓN.

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



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

Si el usuario intenta realizar una nueva admisión, de cualquier producto nuevo, en cualquiera de estas bolsas, se mostrará un mensaje que le indica que no es posible realizar dicha admisión.

Una vez finalizada la operación de compra correctamente, se imprimirá el ticket por la Epelsa con el formato habitual. Se imprimirán por ella los documentos de pago con tarjeta: si la tarjeta es de PIN, este documento se entrega al cliente y la oficina no es necesario que se quede con ninguno; si la tarjeta es de firma, el cliente ha de firmar este documento y la oficina se quedará con él para archivarlo en la serie 05 y reimprimirá una copia para el cliente desde la opción reimpresión de Fra. Simpl.

En caso de error en la impresión de los documentos asociados al pago (ticket de caja y resguardo del pago con tarjeta) el sistema permite reimprimir dichos documentos para entregárselos al cliente.

7.5 Emisión de facturas

Después de vender un producto o realizar un servicio, debemos preguntar al cliente si va a querer la emisión de factura en el momento, por lo que se le preguntará antes de terminadas sus operaciones, si necesitan factura o no, con el fin de emitir las en el momento, evitando así solicitudes y reclamaciones posteriores. En cumplimiento del Real Decreto 1619/2012 estamos obligados a emitir factura simplificada a partir de 400 €, por ventas o servicios que no sean de terceros. Así, pues, siempre que se vaya a cobrar una bolsa superior a este importe y no se haya seleccionado la opción “con factura”, el sistema lanzará un mensaje para impedir cobrar la bolsa sin emitir la factura, obligando a introducir los datos del cliente y emitiendo la factura correspondiente.



La emisión de facturas se deberá atener a las siguientes normas:

- Está prohibido emitir cualquier tipo de factura (talonarios, plantillas de Excel, etc.) que no haya sido generada a través del sistema IRIS.
- Las oficinas auxiliares y servicios rurales que tengan necesidad de obtener una factura para un cliente, deberán realizar el proceso de admisión, de los productos o servicios objeto de dicha factura, a través de su oficina técnica correspondiente, solicitando del cliente los siguientes datos, necesarios para la emisión de la factura:
 - Nombre o denominación social.
 - Domicilio fiscal.
 - NIF.

Las oficinas de Correos también pueden hacer facturas a posteriori a los clientes de las operaciones que han realizado en cualquier oficina de Correos con la antigüedad máxima de un año. Estas facturas se denominan facturas recapitulativas.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

En una misma factura recapitulativa pueden incluirse varios tickets diferentes, siempre que estos se hayan emitido el mismo mes y año. Por tanto, se tendrá que emitir una factura recapitulativa para cada tickets/s emitidos durante un mismo mes y año.

Otros requisitos necesarios para emitir estas facturas son: los tickets no pueden haber sido incluidos en otra factura anterior y deben pertenecer a una misma zona impositiva (no se pueden emitir facturas con tickets que, siendo del mismo mes y año, se hayan obtenido, por ejemplo, en oficinas de la Península y de Canarias o Ceuta y Canarias).

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

También se pueden hacer en oficina facturas correctivas. Un cliente puede solicitar en las oficinas de Correos una modificación de datos de cliente (nombre, dirección, etc.) de una factura. El proceso sigue los siguientes pasos: se busca la factura original, seguidamente se selecciona el botón “Factura correctiva” y en la pantalla siguiente se procede a modificar los datos del cliente (se pueden modificar todos los datos excepto el DOI/NIF/CIF, en este caso habrá de remitirse solicitud al área de facturación).

Toda modificación conlleva la generación de dos facturas:

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

Las dos se imprimen y se le entregan al cliente. Todas las operaciones realizadas quedan grabadas en la base de datos.

PARTE 2: PROCEDIMIENTOS DE ADMISIÓN

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

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

- Pueden depositar los envíos en los buzones de la red pública (solo para envíos ordinarios de la línea básica y para cartas urgentes).
- Pueden depositar los envíos en la ventanilla de las oficinas.
- Los envíos pueden ser recogidos por personal de Correos en el propio domicilio del cliente (en el caso de clientes con contrato).
- En los núcleos rurales, la admisión se realiza en oficinas auxiliares o por el propio cartero, que recoge los envíos al paso.
- Pueden hacer uso de la admisión online en varios productos: cartas, tarjetas postales, telegramas, burofax.
- Los clientes con contrato que pretendan enviar remesas masivas pueden hacer uso de los puntos de admisión masiva o de los Centros de Admisión Masiva.

7.6 El depósito en buzones

El cliente debe acondicionar y franquear con sellos sus envíos correctamente, después los depositará en algún buzón de la red postal. Los envíos que se pueden depositar en buzones son los no registrados ni sujetos a condiciones especiales de número mínimo de objetos u otras restricciones que requieran comprobación previa: cartas y tarjetas postales ordinarias y cartas urgentes.

La recogida de los buzones se llevará a cabo todos los días laborables (tantas veces como sea necesario cada día). Con carácter general, la hora final de recogida es:

- **De lunes a viernes:** a las 17 h, en Jefaturas Provinciales, Administraciones y Oficinas Técnicas con horario de mañana y tarde. A las 14 h. en Oficinas Técnicas con horario de mañana.
- **Sábados:** a las 13 h, en Jefaturas Provinciales, Administraciones y Oficinas Técnicas.
- **Domingo:** sin servicio.



Buzón de Correos

Correos controla el horario de recogida mediante lectores ópticos de los códigos de barras de los buzones, a través del programa MARABU 2. La última recogida se llevará a cabo inmediatamente después de la hora de compromiso establecida por el

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Centro Directiva (hora que figurará expuesta en el buzón para información de los usuarios). Nunca se realizará la última recogida antes de esa hora.

Cuando se detecten envíos urgentes correctamente franqueados en los buzones, se acondicionarán adheriéndoles la parte izquierda de la etiqueta preimpresa de carta urgente (la parte derecha de la etiqueta se destruirá). Después, el envío se cursará con carácter urgente.

La correspondencia recogida en buzones no se matasella ni clasifica en la unidad de origen, sino que se traslada directamente al CTA de referencia para su matasellado y tratamiento.

7.7 La admisión en Oficina

La admisión de los productos postales en las oficinas de Correos se realiza a través de la aplicación informática IRIS6.0. Esta aplicación la estudiaremos de forma detallada en el tema 12.

El acceso a IRIS se produce tras introducir el código de usuario y la contraseña del empleado. Seguidamente se pulsa Aceptar. A continuación se muestra una pantalla con información de la oficina y el Codired de la misma (el código de 7 números exclusivo de cada oficina). Si los datos son correctos, se debe pulsar confirmar.

IRIS dispone de dos menús principales: Admisión y Gestión. Al elegir la opción del menú Inicio > Admisión > Envíos Postales se nos muestra una pantalla en la que aparecen dos pestañas, una para la admisión de envíos de correspondencia y otra para la admisión de envíos de paquetería.

The screenshot shows the IRIS 6.0 web application interface. At the top, it displays the user's session information: P000350, BADAJOZ SUC 1, 0607694, 30/04/2015, 08:55:02. The main navigation bar includes 'Inicio > Admisión > Envíos Postales'. The interface is divided into two tabs: 'Cartas' (selected) and 'Paquetes'. The 'Características del envío' section contains several input fields and checkboxes: 'Peso' (with a unit 'gr'), 'Ambito' (set to 'Península y Baleares'), 'CP Destino', 'País' (set to 'ESP'), and 'Urbano'/'Interurbano' radio buttons. The 'Modalidades' section includes checkboxes for 'Aviso de recibo', 'Reembolso', and 'Asegurado'. The 'Info. Envío' section has a 'No normaliz.' checkbox and a '¿Tiene Mercancías Peligrosas?' dropdown (set to 'S'). Below this is a 'Código de envío* o N° Referencia' field. The 'Envíos compatibles' section features buttons for 'Ordinaria', 'Urgente', 'Certificada', 'Urg. Certificada', 'C.U.I.', and 'Voto por Correo'. On the right side, there are sections for 'Servicios Relacionados' (with expandable options like 'Mantenimiento Certificados' and 'Línea Económica'), 'Últimos Servicios' (with 'Apertura de caja'), and a 'Total Bolsa' section showing '-6,00' and a 'Cobrar Bolsa' button.

TEMA 7. ADMISIÓN

En esta pantalla inicial de "Envíos Postales" se nos muestra un apartado central, denominado "Características del envío" en el que aparecen diversos campos, que se han de rellenar en el proceso de admisión:

- Peso: es obligatorio introducir el peso en gramos de todo envío postal. Esta operación puede hacerse de dos maneras: lo calcula automáticamente la balanza o se puede introducir manualmente.
- Ámbito: para los envíos interiores (España), los envíos pueden ir dirigidos a los siguientes ámbitos tarifarios: Península y Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.
- CP: el código postal de destino es un campo obligatorio para todos los envíos que tienen como destino España.
- País: indica el país de destino del envío, por defecto se muestra España.
- Urbano/ Interurbano: para indicar si el destino está en la misma ciudad de admisión o en otra, dentro de España.
- Modalidades: en este bloque se nos muestran los posibles valores añadidos que puede llevar el envío: Aviso de Recibo, Reembolso, Asegurado (valor declarado o seguro).
- Info. envío: debemos marcar si el envío es no normalizado.
- ¿Tiene mercancías peligrosas?: hemos de marcar Sí o No. Si el envío contiene mercancías peligrosas no se podrá admitir como un envío ordinario.
- Código de envío o N° Referencia: este campo se utiliza para la lectura del código de barras de envíos prerregistrados.
- Peso volumétrico: exclusivamente en la ventana para la admisión de paquetería aparecen los campos necesarios para calcular el peso volumétrico de los envíos: Alto, Ancho y Largo (en cm) y Peso volumétrico (en g).

Toda la información que se introduce en esta primera pantalla se traspa de manera automática a la posterior ventana de admisión de envíos de correspondencia o de envíos de paquetería, según sea el caso. En la parte inferior de cada una de estas pantallas se nos muestran los envíos compatibles con las características del envío que hemos introducido previamente.

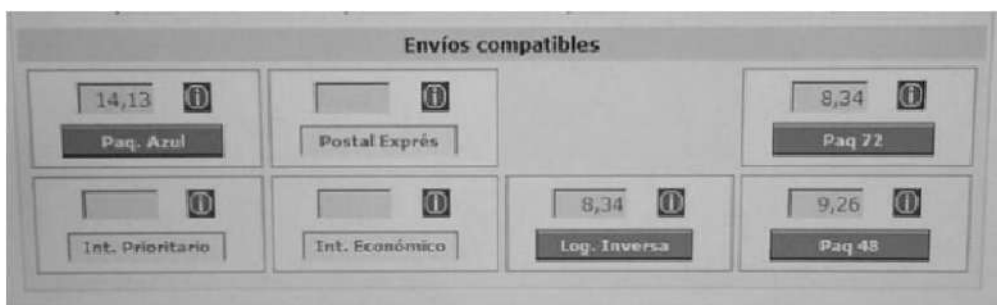
Desde "Inicio> Envíos postales> Cartas" se pueden admitir los siguientes productos:

- Ordinaria.
- Urgente.
- Certificada.
- Urgente certificada.
- CUI.
- Voto por Correo.

Desde "Inicio> Envíos postales> Paquetes", se pueden admitir los siguientes productos:

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- Paquete Azul.
- Paq 48 h.
- Paq 72 h.
- Paquete Internacional Prioritario.
- Paquete Internacional Económico.
- EMS.
- Logística inversa.



La admisión de los envíos postales de la línea económica, de los envíos propios de los servicios financieros (giros y WU) y de los servicios de telecomunicaciones (telegramas y burofax) se lleva a cabo de a través de ventanas específicas para estos servicios, que veremos en su momento.

Con todos los productos admitidos en oficina se han de respetar dos principios básicos:

- Los envíos que contengan objeto de los recogidos en la lista de objetos prohibidos o mercancías peligrosas de las no autorizadas para circular por correo se rechazarán. Todo envío que contenga mercancías peligrosas de las autorizadas para su circulación por correo, ha de circular certificado, para poder conocer en todo momento al remitente y destinatario.
- Está terminantemente prohibido admitir y dar curso a envíos postales internacionales que lleven una dirección de retorno de un país diferente a la del signo de franqueo. En consecuencia, todos los envíos admitidos en Correos, podrán únicamente llevar una única dirección de retorno sita en España. En los casos en los que no se produzca esta circunstancia, se invitará al remitente a que modifique dicha dirección. En el caso de que no acceda, no se admitirán los envíos, advirtiéndole de que en caso de que los envíos aparezcan en buzones, no serán cursados a destino, declarándose como sobrantes.

7.7.1 Peculiaridades en la admisión de envíos registrados

Desde enero de 2017 se ha introducido la digitalización de la firma del cliente en el proceso de admisión registrada. El objetivo es eliminar la documentación en papel, en los procesos de admisión de productos registrados en Oficina y la custodia de dicha firma en formato digital, en "e-documento".

Hasta ahora, en la admisión de un envío registrado, el cliente presentaba un formulario cumplimentado (M-11A o M-11i) y tras la admisión se le entregaba una copia validada mecánicamente como justificante. Correos guardaba, archivaba y custodiaba una copia en papel de este formulario.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Con la digitalización de la firma, el cliente, no tiene que cumplimentar y firmar el formulario preimpreso, la firma se recoge en la tableta y se almacena electrónicamente.

Los productos afectados por el proceso de firma digital son:

- Carta certificada.
- Carta certificada urgente.
- Paq 48.
- Paq 72.
- Paquete Azul.
- Logística Inversa.
- Paquete Postal Internacional Económico.
- Paquete Postal Internacional Prioritario.
- EMS.
- Fax, Burofax.

El empleado de la oficina realiza la admisión en IRIS y entrega un formulario (o lo remite por *e-mail*) con los datos del envío: remitente y destinatario, tipo de producto, código de envío, oficina de admisión, fecha/hora, peso, valores añadidos, importe a pagar y la firma digitalizada, junto al condicionado del servicio.

El formulario de admisión firmado por el cliente se puede visualizar desde cualquier oficina, una vez admitido el envío, informando el número en el localizador de envíos MERCURIO.

También se puede reimprimir el formulario de admisión en IRIS, únicamente en la oficina de admisión, con la imagen de la firma digitalizada, desde la opción "Mantenimiento".

El proceso de admisión sigue los siguientes pasos: seleccionamos el tipo de envío y dependiendo del producto que queramos admitir, el check de digitalización aparecerá marcado o no por defecto.

Los productos para los que aparece marcado por defecto son:

- Carta certificada urgente.
- Paq 48.
- Paq 72.
- Paquete Azul.
- Logística inversa.
- Paquete Postal Internacional Económico.
- Paquete Postal Internacional Prioritario.
- EMS.
- Fax, Burofax.

Para estos productos, salvo incidencia (avería en impresora, falta de tóner, etc.), siempre será obligatorio admitir con firma digital.

El producto para el que no aparece marcado por defecto:

- Carta certificada.

TEMA 7. ADMISIÓN

A pesar de ello, siempre que no impacte de forma negativa en los tiempos de espera, se deberá marcar el check “Digitalización”.

The screenshot shows the 'IRIS 6.0' web application in Internet Explorer. The main form is titled 'Envíos Postales' and is divided into several sections: 'Características del envío' (Weight, Dimensions, Destination), 'Código Envío / Nube de puntos' (Labeling, Tracking), 'Tipo de envío' (Type of mail), and 'Firma Digital' (Digital Signature). The 'Firma Digital' section has the 'Digitalización' checkbox checked. At the bottom, there is a summary table for 'Importe' and 'Franqueo inicial unitario'.

Importe		Franqueo inicial unitario	
Precio base	15,15	Franqueo inicial	0,00
Precio Sobre-coste	0,00	Falta franqueo	15,15
Valores Añadidos	0,00		
Total	15,15		

Una vez cumplimentados todos los datos del envío, incluidos los del destinatario y remitente (en los envíos de paquetería se ha de informar también del peso volumétrico), al pulsar sobre la pestaña Aceptar, se despliega una ventana emergente con la imagen que el cliente visualiza en la tableta. Verifica que los datos son correctos y firma dentro del espacio destinado al efecto¹⁰.

The screenshot shows a digital signature verification window titled 'CORREOS 1151005 - PUERTO REAL'. It contains three sections for recipient information: 'HARTZAILEA', 'BIDALTZAILEA', and 'PRODUKTUA / BALIO ERANTSIA'. The 'PRODUKTUA / BALIO ERANTSIA' section contains the text 'PAQUETE AZUL'. There is also a section for 'IGORLEARENEDO BAIMENDUAREN SINADURA'. At the bottom, there is a warning message in Basque and two buttons: 'Acepta' and 'Cancela'.

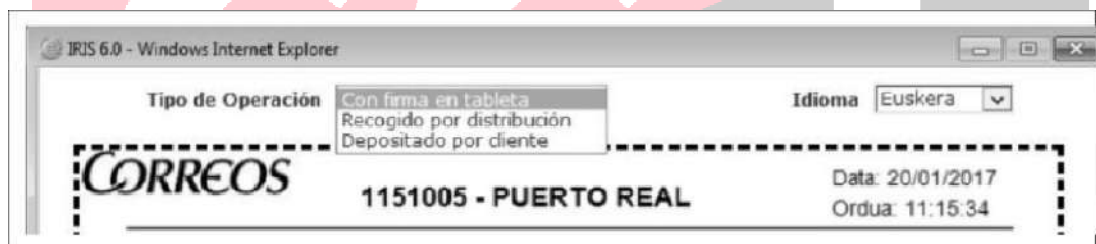
¹⁰ La imagen de la tableta aparece por defecto en castellano, pero se ha habilitado en la tableta la opción de elegir el idioma cooficial en el que el cliente desea ver los datos, seleccionándolo se habilita el idioma elegido.

TEMA 7. ADMISIÓN

Una vez se han cumplimentado en IRIS los datos, se activa la pestaña Aceptar. Al pulsarla se despliega una ventana emergente con la imagen que el cliente visualiza en la tableta. En esta imagen figura también la dirección de correo electrónico (también se mostrará el número de cuenta bancaria del cliente cuando el envío tenga el valor añadido de reembolso de ingreso en cuenta). El cliente verifica que los datos son correctos y firma en la tableta. Finalmente, se entrega al cliente únicamente el ticket que genera la balanza al cobrar la bolsa. No se imprime ningún documento en la Oficina.

Cuando se admitan envíos de **clientes con contrato**, siempre que el cliente con contrato (u otra persona en su nombre) permanezca en la oficina mientras se realiza la admisión, se ha de introducir su nombre y apellidos en el campo “Persona Depositaria” y deberá firmar en la tableta.

- Si los envíos han sido recogidos en domicilio por distribución, en el campo “Persona Depositaria” se indica: “Recogido por distribución” y en la ventana de la tableta se elige la opción “Recogido por distribución”. No se requiere la firma del cliente en la tableta.
- Si los envíos los deposita el cliente en la oficina y no permanece en ella mientras se admiten, en el campo “Persona Depositaria” se ha de indicar: “Depositado por cliente” y en la tableta se elegirá la opción “Depositado por cliente”. No se requiere la firma del cliente en la tableta.



- Si los envíos vienen acompañados de M-11, se admiten sin digitalizar, validando el formulario.

En las ocasiones que **la oficina no disponga “temporalmente” de impresora multifunción**, en la admisión se ha de desmarcar la casilla de Digitalización y realizar la admisión validando el formulario (M-11A o M-11i) de la forma tradicional.

En estos casos se ha de abrir incidencia al CAU y tratar de que se solucione lo más rápidamente posible.

7.7.1.1 Pre-registro para envíos de oficina

Este servicio está en sintonía con la operativa que acabamos de ver, que pretende la reducción del consumo de papel en el proceso de admisión de envíos registrados. Con el servicio de pre-registro, Correos pretende acortar los tiempos de espera en la admisión de productos registrados.

El usuario que quiera pre-registrar los datos de sus envíos tiene que acceder a la web de Correos: <https://www.correos.es>. Una vez en la web de Correos, debe localizar el formulario siguiendo la siguiente secuencia: TODAS LAS HERRAMIENTAS > Hazlo tú mismo > Pre-registro para envíos de oficina.

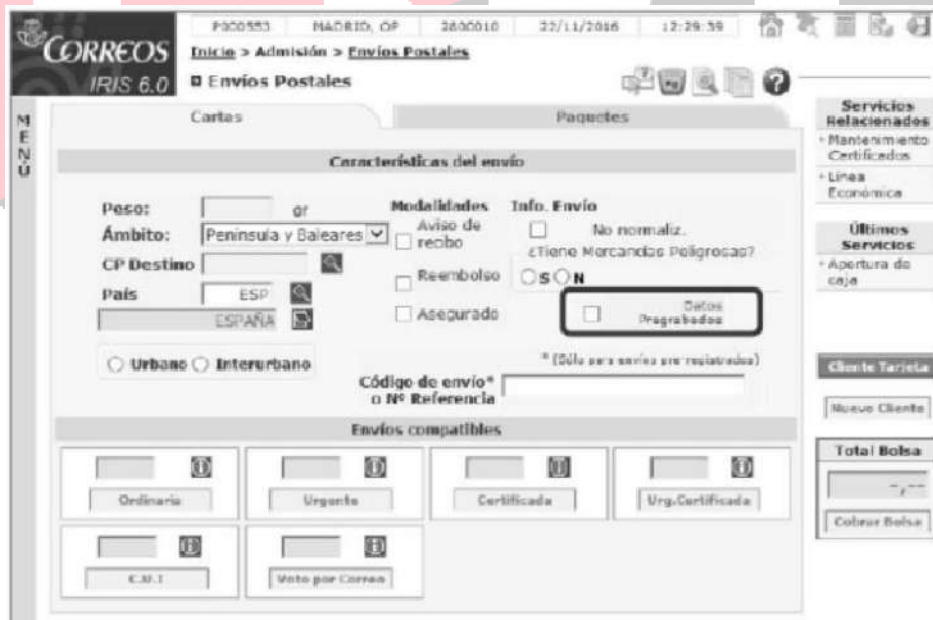
CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Seguidamente el cliente cumplimenta los datos del envío en una sucesión de pantallas que finalizan con la generación del código, que debe presentar en cualquier Oficina de Correos.



Posteriormente, el cliente se persona en la Oficina con el código que ha genera en la web de Correos, una vez finalizado el pre-registro. El cliente puede recibir el código en su e-mail o por sms. También puede realizar una impresión en papel. Por lo que puede presentarlo en la Oficina en distintos formatos, tanto en forma de dígitos como en código de barras.

En la oficina, se captura el código de barras con el lector del puesto de atención al cliente (o se introduce el código a mano). En primer lugar se selecciona la casilla Datos Pregrabados.



A continuación se muestra una ventana en la que se tiene que informar del código que aporta el cliente. IRIS muestra los datos de los destinatarios que el cliente ha pre-registrado con ese código y se selecciona uno de ellos (puede haber prerregistrado más de un envío para más de un destinatario). Los datos quedan grabados en IRIS; se comprueba que son correctos y se acepta la pantalla para dar de alta el envío. Al remitente se le exigirá firmar en la tableta

TEMA 7. ADMISIÓN

digital y se le entregará el justificante de la admisión que se genera cuando se firma en la tableta (o se le envía por correo electrónico). Seguidamente se continuará de la misma forma con el resto de los posibles envíos.

En caso que el cliente que haya pre-registrado los datos quiera remitir un Fax/Burofax, para poder recuperar la información grabada por el cliente, se tiene que acceder a la pantalla de admisión de Fax y pulsar sobre la casilla D. Grabados.

El código generado en la Web de Correos es válido durante 15 días, transcurrido ese plazo los datos son borrados y no están disponibles para su captura en las oficinas de Correos, debiendo realizarse un nuevo pre-registro por parte del cliente.

7.7.2 La admisión de envíos con albarán

Los clientes con contrato pueden depositar los envíos adjuntando un albarán de entrega, en el que se contemplan una serie de descuentos en función de: destino; volumen de envíos de cada depósito; grado de preparación; clasificación y presentación en la oficina.

En función del destino se definen 3 ámbitos:

- Local se aplica a los envíos cuyo destino sea la misma localidad en que se admiten.
- Destino 1 (D1) se aplica a los envíos dirigidos a todas las capitales de provincia y a grandes poblaciones.
- Destino 2 (D2) se aplica al resto de los destinos.

En función del nivel de clasificación de los envíos presentado en la oficina se definen 3 grados:

- G1.- Clasificados por provincias, incluidos en contenedores por provincia o zona y correctamente identificados y rotulados.
- G2.- Clasificados por código postal (5 dígitos), incluidos en contenedores a destino final y correctamente identificados y rotulados con código postal y localidad.
- G0.- Cuando la preparación y presentación no se ajusta a lo requerido en los grados 1 o 2.

Los clientes pueden preparar sus Albaranes de Entrega:

- Cumplimentados de forma manual (presentan 2 copias).
- Prerregistrados en Correos On Line con código de barras (presentan 2 copias).
- Con nube de puntos (presentan 2 copias).

El cliente puede presentar tres tipos de albaranes:

- Albarán con nube de puntos. Este albarán contiene toda la información en un código legible para la pistola.
- Albarán con código de barras: Este tipo de albarán está prerregistrado por el cliente a través de una aplicación de Internet.
- Albarán confeccionado "a mano".

ALBARÁN DE ENTREGA

CLIENTE

Nº Contrato: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Nº Cliente: XXXXXXXX
 Nº C/P: XXXXXXXX
 Nº Domicilio: XXXXXXXX
 Nº Franqueo: XXXXXXXX

REFERENCIA

Fecha de Registro: XXXXXXXX
 Nº Tasa de Servicio: XXXXXXXX

DATOS DEL DEPÓSITO

Destino: 0 - NACIONAL
 Producto: 00 - PAQUETE AGRA
 Modalidades: 000000 - Normal 00000000000000 - Franqueo

Código	Nº Envíos	Tamaño de Peso	Artículo	Compartición	Valor Añadido
00000001	1	4.000 gr	Paquete Local	00	
00000002	2	10.000 gr	Paquete Local	00	A. Recibir
00000003	50	2.000 gr	Paquete 2	00	
00000004	2	10.000 gr	Paquete 1	00	A. Recibir
00000005	1	10.000 gr	Paquete 1	00	A. Recibir
00000006	50	2.000 gr	Paquete 2	00	
00000007	1	10.000 gr	Paquete 2	00	A. Recibir

902 197 197 www.correos.es

FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Todos los albaranes deben grabarse en la aplicación IRIS, accediendo al menú Admisión> Albaranes, y seleccionando el albarán que aporta el cliente.

Como **excepciones**, cabe remarcar que no pueden admitirse bajo la modalidad de albarán los siguientes productos:

- Paq 48.
- Paq 72.
- EMS Postal Exprés Internacional.
- Paquete Internacional Prioritario.
- Paquete Internacional Económico.

La admisión de este tipo de productos debe hacerse de forma individualizada en la pantalla correspondiente de IRIS.

Siempre se ha de verificar que el contenido del albarán coincide con las especificaciones definidas para cada producto y modalidad. Cuando el volumen de envíos depositados por el cliente en ventanilla sea muy numeroso, se actuará de la siguiente forma: sobre una muestra extraída al azar se realiza el control cualitativo de los envíos; estos se deben adaptar a las especificaciones definidas para cada producto y modalidad.

- En los envíos franqueados a máquina se comprueba:
 - Calidad y fecha de las estampaciones.
 - Número de máquina que figura en las estampaciones.
 - Franqueo de los envíos según producto, modalidad, tramo de peso y destino.
- En los envíos con Franqueo Pagado se comprueba que:
 - En el anverso de los envíos figura el cajetín de FP con la leyenda correspondiente.

TEMA 7. ADMISIÓN

- Los envíos pertenecen al tramo y ámbito de destino que figura en el albarán.
- En los envíos con Franqueo Concertado se comprueba que:
 - En los envíos figura el cajetín / leyenda FC N°.
 - El n° de FC coincide con el otorgado a la publicación.
 - El peso del ejemplar es correcto.
 - Los envíos pertenecen al tramo de peso y ámbito de destino que figura en el albarán de entrega.

El control de los ámbitos de destino se hará mediante muestreos, utilizando la ayuda para verificar al que pertenece un determinado código postal.

Cuando se detecten envíos de todos los ámbitos en cada uno de ellos y resulte imposible determinar cuántos pertenecen a cada grupo, los envíos se contabilizan todos como del ámbito D2.

El control cuantitativo se efectúa sobre cada uno de los ámbitos de destino y tramo de peso diferente.

Se comprueba que los grados de clasificación de cada ámbito de destino presentados por el cliente se corresponden con los detallados y que la rotulación se corresponde con el grado de clasificación.

La forma de procesar la información dependerá del tipo de albarán que presente el cliente:

En los albaranes con **nube de puntos** se procede de la siguiente forma: en la aplicación de IRIS, se selecciona Admisión> Albaranes> Nube de puntos. Seguidamente, en la pantalla emergente de la aplicación IRIS se procede a la lectura de la nube. Una vez procesado, se presenta la pantalla de registro del albarán con todos los datos recogidos de la nube de puntos.

Este albarán contiene toda la información en un código legible para la pistola:

- Número de contrato.
- Número de cliente.
- Cliente.
- Entidad Colaboradora.
- Fecha.
- Tipo de franqueo y destino.
- Producto.
- Número de objetos que lo integran e importe del albarán.

Si no hay discrepancias de franqueo se pulsa el botón "Admitir". Una vez admitidos los envíos que están reflejados en el albarán se procede a validar dicho albarán introduciendo este en la validadora, y una vez insertado se pulsa el botón validar.

En los albaranes con **código de barras** se procede de la siguiente forma: en la aplicación de IRIS, se selecciona Admisión> Albaranes> Código de barras. Seguidamente, en la pantalla emergente de la aplicación IRIS se procede a la

lectura del código. Una vez procesado emerge la pantalla de registro del albarán con todos los datos recogidos del código de barras.

Este albarán contiene toda la información en un código legible para la pistola:

- Número de contrato.
- Número de cliente.
- Cliente.
- Entidad Colaboradora.
- Fecha.
- Tipo de franqueo y destino.
- Producto.
- Número de objetos que lo integran e importe del albarán.

Si no hay discrepancias de franqueo se pulsa el botón "Admitir". Una vez se admiten los envíos que están reflejados en el albarán, se procede a validar dicho albarán introduciendo este en la validadora, y una vez insertado se pulsa el botón validar.

En el caso de los albaranes **confeccionados a mano** se accede a la opción registro manual, y se trasladan los datos facilitados por el cliente a la pantalla de registro. En la aplicación de IRIS, se selecciona Admisión> Albaranes> Admisión Manual.

En primer lugar ha de indicarse el nº de contrato y nº de cliente (la búsqueda puede realizarse rellenando uno cualquiera de los campos) y se pulsa "Buscar", aparecen los datos de cliente asociado, también deben indicarse los datos de la entidad colaboradora, caso de que exista. Una vez cumplimentados los datos de la cabecera del Albarán, se procede a la introducción de los datos correspondientes al detalle de los envíos en el siguiente orden:

- Tipo de franqueo.
- Destino (nacional o internacional).
- Producto y en su caso modalidad.

Para los casos de franqueo a máquina y concertado deben rellenarse los campos de nº de máquina, importe y nº de franqueo concertado respectivamente.

Se admite el albarán pulsando sobre el botón "Admitir" e introduciéndolo en la validadora, se pulsa el botón "Validar". El cliente ha de entregar junto a los envíos dos ejemplares del albarán. Uno de ellos después de validado y sellado se le entrega como resguardo de la imposición.

Los productos registrados que se admiten con albarán en las oficinas postales no se grabarán posteriormente de manera individual en IRIS, con el fin de no duplicar los datos estadísticos. Hay una excepción: cuando los envíos admitidos por albarán llevan el valor añadido reembolso, al pulsar admitir se abre una pantalla en la que es necesario registrar de forma detallada los datos de los envíos. El hecho de grabar los datos de los envíos no duplica la estadística, se hace para poder hacer un seguimiento de los envíos desde la admisión y facilitar el control de los mismos en el resto de sistemas y procesos operativos.

7.7.3 La admisión de envíos individuales

Este punto constituye la mayor parte del trabajo de admisión que se lleva a cabo en oficina y, por ello, dedicaremos al mismo de manera específica la tercera parte de este tema.

7.8 La recogida a domicilio

Los clientes de Correos tienen la opción de **contratar** el servicio de recogida a domicilio (en el punto indicado por el usuario) para no tenerse que desplazar a las oficinas de Correos a depositar sus envíos. Pueden recogerse a domicilio todos los productos de Correos que tengan por objeto el envío de paquetes y documentos, con sus servicios adicionales. Las recogidas se realizarán en la modalidad y con la periodicidad acordadas con el cliente. Las modalidades pueden ser estándar o especial.

La modalidad estándar se prestará en zonas con media-alta densidad de puntos de recogida (capitales y áreas próximas cubiertas por Centros de Tratamiento y localidades con UR). El volumen físico de depósito se adaptará a un máximo de 250 Kg de peso y el volumen de un palete europeo del mismo peso por recogida (su equivalente en bandejas sería una carga que permita hacer la ruta sin llenar el vehículo -hasta 5 bandejas tipo B o 10 bandejas tipo A-). El servicio se prestará con la regularidad elegida por el cliente: diaria (de lunes a viernes), 4 días a la semana, 3 días, 2 días o 1 día -el servicio mínimo que se puede contratar es el de 1 día a la semana durante 1 mes-. El horario de recogida podrá ser en turno de mañana (desde las 09:00 h hasta las 14:00 h) o en turno de tarde (a partir de las 14:00 h). El servicio de recogida de tarde solo se presta en las zonas tarifarias 1 y 2. Los envíos recogidos en turno de tarde tendrán el mismo compromiso de calidad que si hubiesen sido admitidos la mañana del día siguiente. Esta modalidad se ha ampliado, permitiendo al cliente solicitar recogidas esporádicas y en sábados.

La modalidad especial se presta en zonas alejadas con baja densidad de puntos de recogida. El volumen físico de depósito sobrepasa los 250 Kg de peso y tiene un volumen superior al de un palete europeo, por lo que requiere un vehículo especial o el llenado del habitual. El servicio se presta en horario de mañana y tarde, sin regularidad: se trata de recogidas esporádicas solicitadas por el cliente a los servicios comerciales con un preaviso de 24 h. También se presta el servicio en sábado, si los medios lo permiten.

El cliente deberá presentar los envíos correctamente acondicionados:

- Correctamente direccionados (datos de remitente y de destinatario).
- Separados por tipo de producto, con flejes, gomas o en bandejas. Además se deben separar los envíos con acuerdo comercial de los que no lo posean.
- Con el albarán modelo GANES u otro autorizado para los envíos con acuerdo comercial. Si existe una recogida de envíos que no tengan acuerdo, éstos deberán ser prepagados.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- Las recogidas esporádicas se facturarán mediante albarán, uno por servicio de recogida.
- Para los productos internacionales o dirigidos a Canarias, Ceuta o Melilla, el cliente deberá adjuntar la documentación necesaria correctamente confeccionada.
- En el caso de paquetería y productos registrados, el cliente podrá entregar la información de los envíos en ficheros con el formato establecido por Correos.
- Todos los envíos deberán llevar las etiquetas, impresos y elementos de franqueo necesarios para su admisión. Se podrán utilizar sistemas de preadmisión, como Correos on line o GECO, para los productos con los que no existan acuerdos comerciales.

Se han establecido cinco zonas tarifarias:

- Zona 1: Zona urbana en capital de provincia o cercana a la capital.
- Zona 2: Polígono industrial/parque empresarial cercano a zona urbana en la capital.
- Zona 3: Zona urbana en no capital (localidades > 50.000 habitantes), alejada de la capital.
- Zona 4: Zona urbana en no capital (localidades < 50.000 habitantes).
- Zona 5: Zona rural.

La operativa de recogida sigue los siguientes pasos:

1.- Alta en Unidad: las solicitudes de recogida (SR) entran en la Unidad (UR o USE) a través del Buzón Electrónico de SGIE, al igual que los productos telegráficos. Se imprimen y desde ese momento ya están dadas de alta en la Unidad. Esta impresión genera la hoja SOLICITUD DE RECOGIDA, en ella constan todos los datos necesarios para efectuar la recogida y el código de barras correspondiente a su número. Cuando en el impreso de la solicitud de recogida, en “instrucciones de recogida” conste la instrucción “ha de imprimir la etiqueta” tendremos, inexcusablemente, que imprimirla con la funcionalidad de SGIE y llevarla a reparto para pegarla en el envío que recojamos. Nunca dejaremos un paquete sin recoger, si conocemos el número del envío por la ficha F1, lo escribiremos con bolígrafo y después en la unidad lo etiquetaremos.

Cuando una solicitud de recogida está acordada para efectuarla a partir de las 48 horas posteriores a su entrada en el buzón, en SGIE> Liquidación> Liquidación Envíos de Reparto, le asignamos la causa “Entrega Concertada” y archivamos la hoja de Solicitud de Recogida hasta el día del servicio.

Cuando se reciba una Solicitud de Recogida que no sea para nuestra unidad la reencaminaremos a la unidad correspondiente solo a través de la opción “Reencaminar” que está en “Consulta-Gestión Buzón Electrónico”.

TEMA 7. ADMISIÓN

CORREOS  SOLICITUD DE RECOGIDA
SR2017020228023EZ

WWW.CORREOS.ES **902 197 197**

FECHA / TURNO RECOGIDA: 03/02/2017 MAÑANA

INSTRUCCIONES DE RECOGIDA
CONCERTAR LA RECOGIDA POR TELÉFONO
HA DE IMPRIMIR LAS ETIQUETAS DE LOS ENVÍOS.
SOLICITANTE DE RECOGIDA: CENTRO DE DOSIMETRIA, S.L.
PUNTO DE RECOGIDA
PASEO FABRA Y PUIG, 129 LOCAL
08018 BARCELONA.
Obs.:

RECOGER DOSIMETROS, IMPRIMIR ETIQUETA EN UNIDAD
L32AGF0420185680108005A

Envíos A RECOGER  L32AGF0420185680108005A

Contacto: DENTIX - FABRA - Tlf. 932181178 Email: info.fabra@dentix.es

ENVÍOS / PESO (gr.) / VOLUMEN: 1 / 00

No envíos a recoger
 Envíos sin preparar
 Menos envíos de indicados
 No cumple condiciones el envío(peso,dimensiones,embalaje)

Firma del cliente

EJEMPLAR PARA CORREOS

FECHA / TURNO RECOGIDA: 03/02/2017 MAÑANA
SOLICITANTE DE RECOGIDA: CENTRO DE DOSIMETRIA, S.L.
PUNTO DE RECOGIDA
PASEO FABRA Y PUIG, 129 LOCAL
08018 BARCELONA.
Obs.:

RECOGER DOSIMETROS, IMPRIMIR ETIQUETA EN UNIDAD
L32AGF0420185680108005A

Contacto: DENTIX - FABRA - Tlf. 932181178 Email: info.fabra@dentix.es

AUSENTE: Hemos intentado realizar la recogida sin éxito.
Número de Recogida: SR2017020228023EZ
Para consultar nuevas Rutas consulte en el 913879333 Horario de atención L-V 09:00h a 19:00h / S 09:00h a 13:00h

Firma del empleado de Correos y NIP

EJEMPLAR PARA EL CLIENTE

2.- Anulación de "Solicitud de Recogida": la anulación de una Solicitud de Recogida puede llegar por correo electrónico o por el Buzón Electrónico. Una vez localizada la Solicitud de Recogida anulada se dará de alta en la sección, pero no se sacará a reparto. Se liquida en SGIE en la opción de "Liquidación de Servicios", con la clave "Cliente no quiere servicio/Anulada".

3.- Alta en sección: las SR se dan de alta en sección igual que cualquier envío: en la USE leyendo con la PDA el código de barras que figura en la hoja de Solicitud de Recogida y en ordinaria con la pistola, pero solo volcarán los datos de alta a SGIE, no quedando ningún dato en PDA, ni en las hojas de reparto, si se imprimen.

4.- Reparto: cuando cerramos la sección en SGIE, aparece la SR en el resumen y al "imprimir sección" se imprime la "Hoja de Ruta". Esta es una nueva hoja donde figuran todas las recogidas asignadas a la sección. En ella se deben anotar todas las incidencias que se produzcan. Como justificante de la recogida se le dejará al cliente el "Ejemplar para el Cliente" (la parte para el cliente de la hoja de "Solicitud de Recogida"), con el NIP y la firma del ACR; mientras que el cliente firmará en el "Ejemplar para Correos" (la parte para Correos de la hoja de "Solicitud de Recogida").

TEMA 7. ADMISIÓN

seguimiento de su envío, ya que este número ha de ser capturado por el admisor de IRIS en el momento de la grabación.

Las etiquetas preimpresas de servicio: CD, VD (con Valor declarado) o CU (Urgente) solo se utilizarán para envíos admitidos mediante admisión múltiple (relación).

En los productos de **paquetería** (paquete azul, paq 72 y paq 48) no se tiene que adherir ninguna etiqueta al envío. La etiqueta impresa con el código de barras se imprimirá en la Oficina Técnica de la que dependa el SSRR al realizar la admisión en IRIS.

El empleado admisor verifica que el cliente ha rellenado el impreso M-11A en todos sus campos y realiza la admisión. Una copia del M-11A se entrega al cliente. Los M-11A tienen una numeración que permite realizar el seguimiento del envío por parte del cliente ya que el admisor de IRIS debe capturar este número al dar de alta el envío.

El sistema de franqueo utilizado será mediante estampilla de Epelsa con el importe del franqueo exacto, ya que permite seleccionar el producto concreto y los valores añadidos que lleve. Si no se dispone de Epelsa, se adhieren sellos de la FNMT.

La cantidad de cada uno de los valores faciales utilizados se registra en el listado de venta de productos para liquidarlos al finalizar la jornada.

Tras la admisión de cualquier envío o venta de cualquier producto se debe cobrar al cliente la cantidad correspondiente. No se permite tener vales en caja.

En el supuesto de envíos procedentes de la admisión al paso y cuando el enlace rural no disponga de sellos y, por tanto, no hayan podido ser franqueados, se considera como una admisión provisional y los envíos serán admitidos por el personal de la Oficina. El enlace rural entregará el resguardo definitivo de admisión al cliente con posterioridad. Igual tratamiento tendrán aquellos envíos cuya admisión deba realizarse necesariamente en una Oficina, como giros.

Finalmente se procede a cobrar al cliente el importe del servicio prestado. Se debe solicitar ticket de caja para entregar a cada cliente.

En la admisión de **giros**, el SSRR tiene que entregar al cliente el impreso de imposición GI02. El cliente lo cumplimenta en todos sus campos y firma el conforme. El SSRR también debe firmar, indicando su N.I.P.

El SSRR debe solicitar el DOI (documento oficial de identificación) al remitente del giro y comprobar que el documento aportado es válido y está en vigor, verificando que los datos escritos en el impreso GI02 se corresponden con los datos del DOI.

Cada vez que un SSRR admita un giro, tiene que solicitar al remitente del mismo una copia del DOI en vigor y le entregará el impreso DAE RURALES (Declaración de Actividad Económica), que el remitente debe rellenar y firmar, aportando datos congruentes. En caso de existir sospechas de engaño o mala

fe por parte del impositor del giro, el SSRR se abstendrá de admitir la operación, remitiendo al cliente a la Oficina Técnica.

En los casos en que el SSRR tenga la certeza de que en el archivo de la oficina ya se dispone de estos documentos y se encuentran actualizados (el DOI sin superar la fecha de caducidad y no más de seis meses para la DAE), no será necesario solicitarlos al remitente.

Con el impreso GI02 cumplimentado y firmado por el remitente y el SSRR, la copia del DOI y la DAE cumplimentada y firmada por el cliente y el empleado, procedemos a cobrar los importes correspondientes (Importe girado + cuota fija + % sobre cantidad girada).

Hay que informar al cliente que la admisión del giro debe considerarse como "provisional", hasta que no se formalice en los sistemas de la Oficina Técnica y pase todos los controles correspondientes. En el caso de que sea necesario solicitar al cliente información adicional, se procede a devolver el importe del giro al SSRR para que devuelva el dinero al cliente, informándole que por motivos de PBC debe enviar el giro directamente desde la Oficina Técnica.

Los envíos postales **internacionales** (Carta certificada, Paquete Económico internacional, Paquete Prioritario, internacional y Postal Exprés internacional) requieren la utilización del impreso de admisión M-11i.

En las admisiones unitarias de **cartas** y **paquetería**, no es necesario adherir al envío ninguna etiqueta preimpresa. La etiqueta la generará IRIS cuando la oficina de la que depende el SSRR la grabe. Así, pues, al cliente solo es necesario entregarle su copia del M-11i. El cliente podrá hacer el seguimiento del envío por el número del código de barras que figura en él, ya que este número ha de ser capturado por el admisor de IRIS en el momento de la grabación.

Las etiquetas preimpresas de carta certificada, carta certificada urgente y carta con valor declarado solo se utilizarán en los casos de admisión múltiple. Para la admisión de la carta urgente ordinaria, se debe realizar la indicación de "Exprés" en el anverso del envío.

En el supuesto de que el envío requiera pasar trámites aduaneros, el cliente deberá rellenar y firmar también el impreso que corresponda (CN22 o CN23).

Seguidamente, el empleado admisor verificará que el cliente ha rellenado el impreso M-11i en todos sus campos y procederá a franquear el envío y a cobrar el importe, como hemos visto para el caso de los envíos nacionales.

Todos los productos registrados admitidos por los SSRR (salvo las oficinas satélites) serán enviados a la Oficina Técnica liquidadora, para que esta proceda a su admisión a través de IRIS. La documentación y los importes deben ir en valija, formando parte del despacho con los envíos, según establece el proceso de liquidación de rurales.

Los SSRR que tengan establecida la admisión al paso, admitirán los distintos productos advirtiéndole al cliente que en el caso de envíos cuya admisión

TEMA 7. ADMISIÓN

se realice de forma provisional, los plazos de calidad comenzarán a partir de la admisión definitiva en la Oficina.

Finalmente, la Oficina Técnica procede a la admisión de los envíos por el sistema IRIS, valida los impresos e imprime las etiquetas en su caso.

A efectos de grabación en el sistema estadístico (SIE), los productos admitidos por los SSRR serán considerados como admitidos, una vez que se hayan dado de alta en IRIS. Por lo tanto, el tratamiento estadístico de los envíos que lleguen a la Oficina encargada de su grabación en IRIS, sin tiempo para ser grabados antes de la salida de la conducción, **nunca** será el de pendiente.

7.10 La admisión de envíos prerregistrados en la OV2

Los productos podrán ser preparados tanto por clientes particulares como por clientes con contrato, diferenciándose en la modalidad de facturación del servicio. Los clientes particulares pueden pagar por Internet en el momento de prerregistrar los envíos en la Oficina Virtual (OV2) o en efectivo en el momento de presentar los envíos en la Oficina.

Los envíos vendrán con la etiqueta correspondiente generada por la OV2 y siempre deben darse de alta de forma unitaria en IRIS, nunca deben presentarse a través de albarán.

Los productos que el cliente puede presentar prerregistrados en la OV2 son:

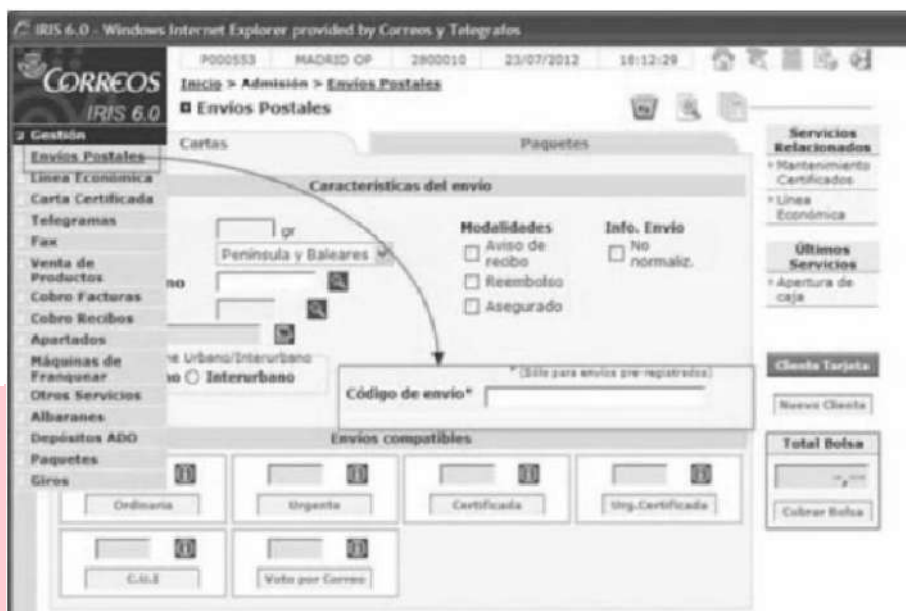
- **CORRESPONDENCIA:**
 - Cartas certificadas, su codificación comenzará por CX.
 - Cartas certificadas urgentes, su codificación comenzará por UL.
 - Certificadas internacionales, su codificación comenzará por RV.
 - Notificaciones administrativas, su codificación comenzará por NV y en el sobre indicará Notificación Administrativa.
 - Notificaciones Judiciales, su codificación comenzará por NF.
- **PAQUETERIA:**
 - Paquete azul.
 - Paq 48.
 - Paq 72.
 - EMS Postal Exprés.
 - Paquete Postal Internacional Prioritario.
 - Paquete Postal Internacional Económico.
 - Logística Inversa.

El cliente presentará los envíos preparados para la admisión en la oficina de Correos, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente debe haber generado a través de la Oficina Virtual.

Para admitir estos envíos, el empleado tiene que acceder en IRIS a Admisión> Envíos Postales. En el campo para la lectura del código de esta pantalla (está indicada con un asterisco como un campo para lectura de envíos

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

prerregistrados), comienza la lectura del código de barras de los envíos que presenta el cliente, de forma individualizada. Es decir, hay que leer todos los envíos uno a uno, de forma que permita asegurar la calidad en la admisión y el control de ingresos. Cuando el número de envíos que presenta el cliente sea numeroso y el peso prerregistrado sea correcto, se pueden admitir en el módulo en IRIS (Admisión> Paquetes> Con prerregistro rápido).



Tras la lectura del código de envío en la pantalla de Admisión de envíos postales, el sistema devuelve toda la información del envío que previamente ha sido prerregistrada por el cliente en la OV2. Los campos no son editables, salvo el del Peso y Medidas (para peso volumétrico). En ningún caso se deben admitir envíos que no tengan información, pues todos los envíos se deben cursar con el evento de admisión en IRIS y para que esto ocurra antes deben haber sido prerregistrados en OV2.

Cuando el sistema nos devuelve la información del prerregistro debemos comprobar que los datos coinciden con la modalidad del envío que nos presenta el cliente. Comprobaremos también si el envío ha sido pagado por el cliente o si este abonará el importe en oficina.

Si se comprueba que hay discrepancias entre lo que ha prerregistrado el cliente (en tipo de producto, destino o valores añadidos) y el envío que nos presenta, se devolverá al cliente, indicándole la incidencia, para que realice el registro correcto en OV2. Nunca se debe admitir un envío en el que el producto, destino o valores añadidos presentan discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo que muestra el envío.

Cuando hay discrepancias de peso (en un + - 5%) o dimensiones entre la información que devuelve el sistema y la que comprueba el admisor, el sistema permite cambiarlo y admitir el envío con el peso correcto.

TEMA 7. ADMISIÓN

Cuando el envío que se está admitiendo tiene discrepancias de peso y es un envío de paquetería hay que modificarlo y el sistema imprime una nueva etiqueta para reetiquetar el envío y cursarlo con esta etiqueta modificada.

Cuando no hay discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente en la OV2 y lo presentado en la oficina, se lee el código de barras de todos los envíos y al terminar se acepta la admisión.

Terminada la admisión de todos los envíos presentados por el cliente se imprime la relación. Para que se imprima la relación es necesario cobrar la caja en IRIS, aunque esta esté a cero. En la cabecera de la relación aparece el nombre del cliente, código, fecha y oficina de admisión. Se relacionan todos los envíos admitidos en IRIS y se detalla: el nº de envío, destinatario, código postal y destino, peso y los valores añadidos que tengan los envíos.

RELACIÓN DE ADMISIÓN MULTIPRODUCTOS						
	CLIENTE:					
	CODIGO DE CLIENTE:					
	FECHA DE ADMISIÓN:	18/07/2012				
	OFICINA DE ADMISIÓN:	2800010				
Nº ENVÍO	DESTINATARIO	CP DESTINO	PESO*	VALORES		
				REEMBOLSO	SEGURO	OTROS
CB000077910ES	P	56620-	22000			

Siempre hay que aceptar el cobro para que la admisión se ejecute correctamente, aunque el importe de la bolsa de Iris sea 0 €.

7.11 La admisión Online

Correos facilita a los usuarios el acceso, poniendo a disposición desde su web una amplia gama de servicios “on line” que permiten al cliente, previo registro, enviar una carta, una postal, un telegrama o un burofax.

No hace falta formalizar contrato para acceder a la oficina virtual, basta con darse de alta, cumplimentado un formulario, o con tener un certificado digital. El acceso es gratuito.

El servicio se puede pagar con tarjeta de crédito/débito o con PayPal.

7.11.1 El correo digital

Permite enviar a cualquier punto de España u otro país cartas de hasta 20 páginas y 1 MB (Word o PDF) y postales sin que el cliente se mueva de su domicilio u oficina, convirtiendo envíos virtuales en entregas físicas. Sólo se necesita un ordenador conectado a internet y entrar en la dirección web de Correos (www.correos.es). Las características por envío son:

- . Hasta 20 páginas y 1 MB de tamaño. Anexo de Documento Word o PDF.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- En el momento de seleccionar los destinatarios se pueden introducir manualmente hasta 300 o cargar un fichero TXT con sus datos.
- Se imprimen en papel blanco DIN A4 de 80 gr.
- La calidad de impresión es de 300 ppp las copias en b/n y 1200 ppp las de color.
- El sobre es blanco de doble ventanilla (para el destinatario y el remitente).

Estos son los pasos necesarios para enviar un correo “on line”:

- El remitente se registra en la web de Correos.
- El remitente escribe una carta desde el editor de texto de la misma web, incluyendo, si lo desea, su firma electrónica o un logotipo de la empresa. Igualmente podrá seleccionar si quiere imprimir en blanco y negro o en color, así como si desea que sea certificada (y opcionalmente con Aviso de Recibo), seleccionado la opción de certificado. El cliente recibirá un resguardo electrónico con la fecha de depósito y los destinatarios de los envíos. El precio del envío consta de tres componentes: tarifa fija por envío (o fijo por envío con Aviso de Recibo), tarifa por hoja y franqueo.
- También se ofrecen al cliente distintos modelos de postales para que elija la que más le guste. El remitente únicamente debe redactar el texto de la postal y proporcionar los datos de los destinatarios.
- Conversión de comunicación virtual a física. Correos imprime la carta, la ensobra y la entrega al destinatario.

Las ventajas de este servicio son la rapidez, ahorro de recursos, posibilidad de personalizar los envíos y la disponibilidad durante las 24 horas del día y todos los días del año.

7.11.2 Mi post@l (o eCard)

Es un servicio que permite el envío de tarjetas postales físicas desde terminales móviles (smartphones y tablets) hasta el buzón físico del domicilio o al correo electrónico del destinatario, a partir de una imagen tomada o preexistente en el mismo, a cualquier destino nacional o a países de la UPU.

Su ámbito es nacional e internacional, con las mismas zonas tarifarias a nivel internacional que una tarjeta postal. El plazo de entrega es el establecido para la tarjeta postal, más dos días para su producción y depósito.

Se confecciona en papel cartulina con gramaje de al menos 300 g, con plastificación en el anverso y rugosidad en el reverso (impresión en color en anverso y reverso). Las dimensiones del envío son: 15 x 10 cm.

Circula al descubierto. Permite la opción de enviar la tarjeta hasta 9 destinatarios nacionales distintos y hasta 5 en el caso de envíos internacionales. Permite también la opción de enviar hasta un máximo de 12 postales a la vez por operación.

Los envíos se componen desde dispositivos móviles (smartphones-IOS y Android) o desde dispositivos Tablet o iPad. El pago se abona mediante Paypal. Una vez abonado el envío, es impreso y depositado en Correos para su curso y entrega. Destaca la opción de enviar nuestras foto-postales “escritas a mano” con aquellos dispositivos que lo permitan.

7.11.3 El telegramas on line

Permite enviar telegramas nacionales desde el ordenador. Podemos seleccionar los destinatarios uno a uno o cargar una relación múltiple en fichero .txt (máximo 300 envíos). Podemos elegir también el tipo de aviso que se desea recibir tras la entrega.

Correos realiza la entrega urgente del telegrama al destinatario.

- **Ámbito:** España y Andorra.
- **Servicios adicionales:**
 - Acuse de Recibo (PC).
 - Prueba de Entrega Electrónica (PEE).
 - Certificación de texto o copia certificada. Puede solicitarse en el momento de imponer el telegrama o bien con posterioridad. Si se solicita con posterioridad, el remitente puede realizar su petición a través de Correos on line o en una oficina de Correos. Cuando la solicite en oficina, deberá acreditar su identidad y presentar el resguardo de imposición.
 - Aviso de servicio.
- **Modalidades de entrega:** a domicilio, en apartado de correos o en oficina.
- **Plazos de entrega:**
 - En el mismo día (D+0) en el caso de envíos admitidos antes de las 12:45 horas y destinados a localidades con USE.
 - A la mañana del día hábil siguiente (D + 1) para el resto.

Abono del servicio: mediante pago on line (con tarjeta de crédito/débito y PayPal) o a cargo de un contrato.

7.11.4 El burofax on fine

Este servicio permite enviar burofax uno a uno o cargar una relación múltiple, en fichero .txt (máximo 100 envíos). El contenido del burofax se puede redactar en la oficina virtual, también se puede adjuntar un fichero PDF (máximo 1 MB y en formato DIN A4).

Ámbito: España y Andorra.

Servicios adicionales:

- PEE (Prueba de Entrega Electrónica).
- Copia certificada.
- Aviso de servicio.

Modalidades de entrega: a domicilio, en apartado de correos o en oficina.

Plazos de entrega:

- En el mismo día (D + 0) en el caso de envíos admitidos antes de las 12:45 horas y destinados a localidades con USE.
- A la mañana del día hábil siguiente (D + 1) para el resto.

Abono del servicio: mediante pago on line (con tarjeta de crédito/débito y PayPal) o a cargo de un contrato.

7.12 La admisión masiva

La admisión en Unidades de Admisión Masiva (UAM) se realiza a clientes con contrato que presentan remesas masivas con albarán, para todos aquellos productos que permiten la admisión con albarán.

En el trabajo de estas Unidades es fundamental la herramienta **“check-list”**. Es una utilidad incorporada en IRIS6 que nos permite seguir unas pautas de control de depósitos. Cada UAM tiene prefijado un número de controles diarios a realizar. Es importante establecer un sistema de rotación de controles, teniendo en cuenta aquellos clientes que presentan de forma habitual incidencias en sus depósitos y de forma general a aquellos que presentan los depósitos en los escenarios 0, 1 y 3. El establecimiento de los escenarios correctos es importantísimo ya que de ello dependen los controles a realizar. Todas las incidencias detectadas a través de estos controles se comunicarán a Comercial y Logística de la Zona.

El escenario de control 0 se lleva a cabo cuando todos los envíos se presentan juntos, sin separar ámbitos, ni formatos, ni grados de clasificación. Se realiza una sola línea de registro.

El escenario de control 1 se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso, pero no por ámbito de destino ni grado. Se realizan tantas líneas de registro como tramos de peso existentes.

TEMA 7. ADMISIÓN

- El escenario de control 2 se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso y ámbitos de destino, pero no por grados de clasificación. Se realiza una línea de registro para cada tramo de peso/ámbito de destino.
- El escenario de control 3 se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso y grados de clasificación, pero no por ámbitos de destino. Se realiza una línea de registro para cada tramo de peso/grado de clasificación.
- El escenario de control 4 se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso, grados de clasificación y por ámbitos de destino. Se realiza una línea de registro para cada tramo de peso/grado de clasificación/ámbito de destino.

7.12.1 La admisión individualizada de albaranes

La admisión individual de Albaranes se realiza en IRIS a través del menú Admisión > Albaranes. En función del tipo de Albarán que presente el cliente, elegiremos una de las opciones que se despliegan en el menú: Admisión Manual, Nube de Puntos, Código de barras, Registro simplificado, Alta de Reembolsos.

Al seleccionar la opción de **Admisión Manual**, nos aparece la siguiente pantalla:

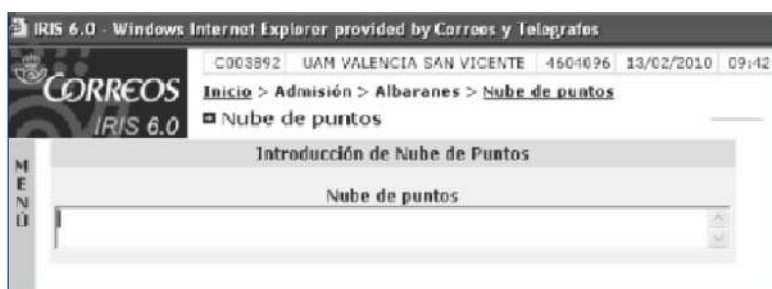
The screenshot shows the IRIS 6.0 web application interface. The browser title is 'IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos'. The address bar shows 'C003892 UAM VALENCIA SAN VICENTE 4604096 12/02/2010 12:17:26'. The breadcrumb navigation is 'Inicio > Admisión > Albaranes > Admisión Manual'. The main heading is 'Alta de Albarán'. Below this, there is a section titled 'Tipo de Albarán' with a dropdown menu. The dropdown is open, showing the following options: 'FRANQUEO PAGADO', 'FRANQUEO CONCERTADO', 'FRANQUEO A MAQUINA', 'FRANQUEO ALTA PRODUCCION', 'FRANQUEO EN DESTINO', 'FRANQUEO CECOGRAMA', 'FRANQUEO PUBLICIDAD SIN DIRECCION', and 'FRANQUEO SELLOS'. To the right of the dropdown, there is a checkbox labeled 'Oficina Rural'. Above the dropdown, there are input fields for 'Fecha' (12/02/2010) and 'Referencia'. On the left side, there is a vertical menu with the letters 'M', 'E', 'N', 'Ú'.

Se debe seleccionar el tipo de franqueo y, a partir de ahí, introducir los datos de los diferentes campos de la pantalla. Siempre será necesario rellenar los campos de “cliente” y “Contrato”.

Para los albaranes procedentes de “Franqueo Concertado” hay que consignar también el “Nº Fr. Concert.” de dicho franqueo.

Para los albaranes procedentes de “Franqueo a Máquina” se debe introducir el Nº de Máquina y el Importe Franqueo consignado por el cliente.

Al seleccionar la opción de **Nube de Puntos**, nos aparece la siguiente pantalla:

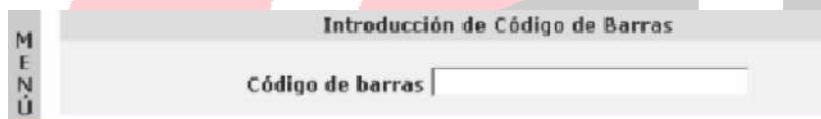


Una vez situados en la caja Nube de Puntos, leemos con el lector óptico la Nube de Puntos del Albarán. La aplicación nos devuelve todos los datos del albarán.

La estructura del número de Franqueo Concertado es AA/BBBBBB. La aplicación IRIS6, al realizar la lectura de este campo, no entiende el carácter “/”, por lo que da un error que se soluciona consignando en dicho campo el N° Fr. Concert. sin el carácter “/” con el formato ABBBBBB.

Estos albaranes se confeccionan con la herramienta “GANES” en ordenadores sin conexión con los servidores de Correos (no están registrados).

Al seleccionar la opción **Código de Barras**, nos aparece la siguiente pantalla:



Nos situamos en la caja Código de Barras y leemos, con el lector óptico, el Código de Barras del Albarán o lo introducimos manualmente. La aplicación nos devuelva todos los datos del albarán.

Estos albaranes se confeccionan en Correos On Line, por lo que dicho albarán ya está registrado en los sistemas de Correos (es el único caso en que el albarán ya está registrado) así que con ello solo nos queda Admitir, Modificar o Rechazar.

La opción **Registro Simplificado** es similar al Manual, solo que, en este caso y ayudándonos con un albarán ya admitido (del mismo contrato, cliente, producto) nos completa los datos relativos al cliente y solo tendríamos que actualizar los datos variables (N° de envíos, Tramos de peso, Ámbitos, etc.).

7.12.2 La admisión de albaranes/depósitos (ADO)

Los Operadores Postales (Acceso a RED) y las Empresas Consolidadoras (empresas autorizadas a franquear a terceros con sus máquinas de franquear) deben utilizar para depositar sus envíos en Correos Albaranes y Depósitos generados en el frontal ADO de Correos Online.

Utilizarán depósitos ADO para los envíos del Servicio Postal Universal (SPU): carta ordinaria, carta certificada, paquete azul y paquete internacional económico.

TEMA 7. ADMISIÓN

Este tipo de empresas harán como máximo un depósito al día para cada producto SPU.

Para el resto de Productos utilizarán Albaranes con Código de Barras generados igualmente a través de ADO.

Tanto los Depósitos (envíos SPU) como los albaranes (envíos no SPU) se admiten en IRIS.

La admisión de depósitos se lleva a cabo desde el menú de Admisión> Depósitos ADO. Seguidamente nos aparece una pantalla en la que debemos introducir el código del depósito. IRIS recupera entonces la información del Depósito con los albaranes que lo componen. En esta pantalla además de todos los datos del depositante podemos ver el total de envíos del depósito y los envíos de cada uno de los albaranes.

Para poder acceder a esta pantalla, es necesario que el depósito que ha sido introducido (o sus albaranes asociados) haya sido dado de alta en el portal de Correos para el registro de Albaranes y Depósitos Online (ADO), que el centro previsto para su admisión sea la U.A.M. correspondiente y que la fecha prevista de entrega sea el día actual. Si estas condiciones no se cumplen, la aplicación advertirá del error al usuario, no siendo posible la admisión del depósito.

Depósito						
Operator	Consolidador	N° Contrato	54000424	Centre Admisión	0807896	
Cód. Depósito	DA540004248090000000057	Total Cartas	1128	Fecha prevista admisión	23/07/2009	
Total Albaranes	2	Total Paquetes	0	Importe Depósito	1.533,56 €	
Estado	Registrado					

Listado de Albaranes						
<input type="checkbox"/>	Producto	Envíos	Cliente	Máquina	Importe	Albarán
<input checked="" type="checkbox"/>	CARTA ORDINARIA	1062	60001465	P8700208	451,87	AE54000424809000000162 Modificar
<input checked="" type="checkbox"/>	CARTA ORDINARIA	86	60001465	P8700208	1.081,69	AE54000424809000000163 Modificar

Si el albarán es correcto o presenta un problema solucionable (que se deberá solucionar previamente), la remesa se admitirá.

7.12.3 La admisión de paquetería

La admisión de Paq 48, Paq 72, EMS, Paquete Internacional Económico y Prioritario se realiza a través del menú Admisión> Paquetes. Dicha admisión se realiza envío a envío y no existe ningún albarán, excepto en el caso de las Agencias Comerciales. Correos dispone de varias formas de admisión, todas

ellas en función de cómo nos proporcione el cliente la información relativa a dichos envíos, que son las siguientes:

- Con fichero.
- Con pre-admisión detallada.
- Con pre-admisión rápida.
- Sin fichero.

La admisión de albaranes de Paq 48, EMS, paquetería internacional franqueados por las Agencias Comerciales se realiza en el Portal de Entidades Colaboradoras. En el caso de que sean *contra reembolso* se grabarán en IRIS (*Admisión > Albaranes > Alta de Reembolsos*) los datos del mismo.

7.12.4 La admisión de reembolsos

Para esta admisión seguimos la ruta: Inicio> Admisión> Albaranes> Alta de Reembolsos. Accedemos a la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Alta de Reembolsos' (New Refund) screen in the IRIS 6.0 system. At the top, there is a header with the 'CORREOS' logo and 'IRIS 6.0'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Admisión > Albaranes > Alta de Reembolsos'. The main title of the screen is 'Reembolsos por admitir del albarán'. On the left, there is a vertical 'MENÚ' (Menu) button. The form contains the following fields: 'Código de Albarán' (Albarán Code), 'Nº Reembolsos por admitir' (Number of Refunds to be Admitted), 'Producto' (Product) with a dropdown arrow, and 'Internacional' (International) with a checkbox. At the bottom, there are two buttons: 'Admitir reembolsos' (Admit Refunds) and 'Cancelar' (Cancel).

En ella introducimos el número del albarán con el que se facturaron los envíos contra reembolso (si el albarán es de una Agencia Comercial, igualmente introducimos su número), el número de reembolsos por admitir y el producto, y en caso de ser internacional, el check. Hacemos clic en el botón "admitir reembolsos" y pasamos a la pantalla siguiente, que tiene dos pestañas, "DATOS DEL REMITENTE": Elegimos el tipo de reembolso del desplegable y rellenamos los datos del remitente. En caso de que se trate de un remitente habitual, dichos datos se completan de forma automática seleccionándolo del desplegable que se muestra al hacer clic sobre la flecha roja situada a la derecha del campo de texto: "Nombre". Si al Código Postal introducido le corresponde una sola localidad esta, se añadirá en el campo "Localidad", si fueran varias las localidades correspondientes, éstas aparecerán en el desplegable "Localidad" y elegimos la correcta. En caso de que tengamos más de un reembolso del mismo remitente, podemos fijar sus datos marcando la casilla de verificación "Fijar Datos Remitente".

En la pestaña "CARACTERÍSTICAS DEL ENVÍO Y DATOS DEL DESTINATARIO" introducimos primero los datos de los envíos y a continuación los datos de los destinatarios, para cada uno de ellos hay una línea de registro,

TEMA 7. ADMISIÓN

que comprobaremos. Cuando terminemos de introducir todos y con ellos seleccionados, con la casilla de verificación situada a la izquierda de cada uno de ellos, hacemos clic en el botón "Aceptar".

7.12.5 La admisión masiva de alta producción

Las Máquinas de Alta Producción Digital generan albarán de Nube de Puntos, a partir de aquí debemos acceder a IRIS para realizar la admisión de dicho albarán. El albarán aparecerá en la pantalla principal de IRIS y desde allí lo recuperaremos.

Se deben imprimir dos copias con los datos que refleja la pantalla sobre el contenido de la remesa, una para llevar el control de la máquina de franquear (Alta Producción) y otro para el cliente, donde, en su parte posterior se imprimirá el *ticket* de la operación.

7.12.6 La admisión de agentes turísticos

Esta admisión se realiza confeccionando un depósito ADO que será admitido en IRIS.

El agente turístico deberá entregar la documentación, que será un depósito ADO donde constará el número de envíos con el detalle del país de destino y el peso total por país expresado en gramos. La admisión se realizará de la misma forma que cualquier depósito ADO.

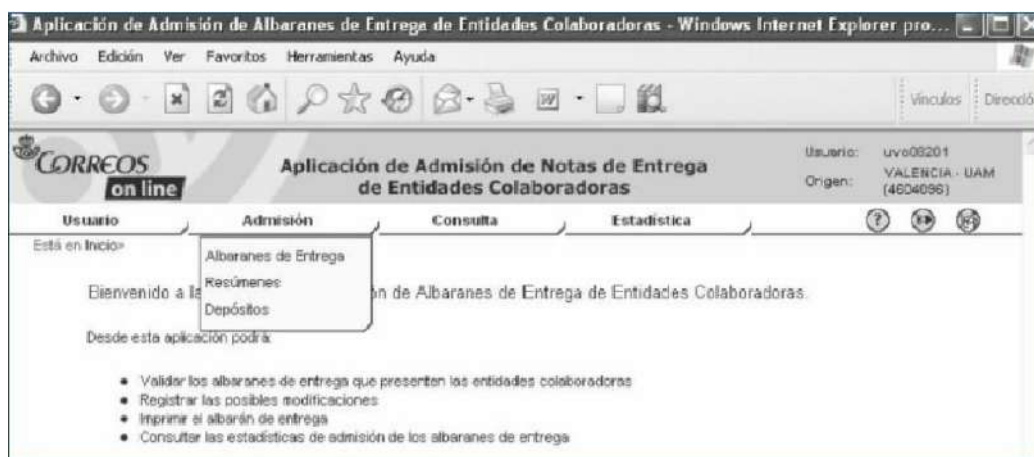
En el caso de operadores externos también deberá de presentarse un depósito ADO para cada uno de los operadores.

7.12.7 La admisión de Entidades Colaboradoras

El acceso al Portal de entidades Colaboradoras (PEC) se puede realizar desde:

- IRIS, a través de Llamada a sistemas externos> Entidades Colaboradoras> (nos identificamos con usuario y contraseña PEC).
- A través del navegador: <http://peci.correos.es/admi/bienvenida.asp>, nos aparece una ventana para identificarnos (usuario y contraseña de PEC).

En ambos casos llegamos a la siguiente pantalla:



CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Los depósitos solo pueden contener albaranes de productos SPU:

1. Carta Ordinaria.
2. Carta Certificada.
3. Paquete Postal Económico (Internacional).
4. Paquete Azul.
5. Notificación

Todos los albaranes de un depósito deben ser del mismo producto y fecha.

A través de la opción Admisión> Depósitos accedemos a la primera pantalla para poder admitir un depósito.



PARTE 3: ADMISIÓN INDIVIDUALIZADA EN OFICINA

Siguiendo los criterios del Manual de Estilo de la Oficina Multiservicio, el proceso de admisión comienza detectando las necesidades del cliente y comprobado que el producto seleccionado se ajusta a los requisitos recogidos en la correspondiente ficha del producto y a las necesidades del cliente. Después se procede a su admisión.

7.13 La admisión de cartas y documentos

Dentro de este capítulo estudiaremos la admisión de los distintos tipos de cartas y del CUI, que es asimilable a una carta urgente internacional en muchos aspectos.

7.13.1 La admisión de cartas ordinarias nacionales e internacionales

Este tipo de envío puede entrar en el circuito a través de los puestos de admisión de IRIS en oficina, donde se generará una etiqueta de franqueo que se adherirá en la parte superior derecha del envío, para facilitar la clasificación mecánica, o mediante los buzones ubicados en la propia oficina y en alguna de las máquinas expendedoras de estampillas de uso público.

Las cartas ordinarias no requieren impreso de imposición.

Si el cliente presenta las cartas sin franquear, el empleado comprobará que el embalaje y acondicionamiento de los envíos es el adecuado (si no lo es, el empleado le ofrecerá alguno de los embalajes que vende Correos); comprobará también que el peso y las dimensiones de los envíos están dentro de los límites establecidos. La operativa es diferente si el cliente presenta un número inferior a 30 envíos o si presenta 30 envíos o más. Las remesas de menos de 30 envíos se franquean mediante etiquetas generadas por IRIS; mientras que las remesas de 30 o más envíos se franquean mediante el sistema de franqueo a máquina (con máquina de Correos).



En la etiqueta de franqueo generada por IRIS constan: el logotipo de Correos, el tipo de envío, la oficina de admisión, el NIP del empleado, la fecha y la hora, un código bidimensional o Datamatrix con toda la información del envío, y el valor de franqueo

Si los envíos vienen franqueados con estampillas de máquinas EPELSA se deberá comprobar que las estampillas llevan el número de máquina y preguntar dónde han sido adquiridas. Si el número de envíos no es significativo, se fotocopiará el anverso y reverso de un envío, de forma que sea legible el número de máquina y el remitente. Se dará curso a los envíos y se pondrá en conocimiento del responsable de la Jefatura de Red de Oficinas. Si el número de envíos es masivo o se trata de un número significativo de envíos certificados, antes de proceder a su admisión se pondrá en conocimiento del responsable de la Jefatura de Red de Oficinas, fotocopando el anverso y reverso de un envío en

el que se vea con claridad el número o números de máquina que las ha expedido y remitente de los envíos, quedando a la espera de instrucciones.

La operativa de admisión en IRIS se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Cartas> Ordinaria. El sistema siempre permite registrar si los envíos vienen con una parte del franqueo ya adherido.

7.13.2 La admisión de cartas urgentes nacionales e internacionales

La admisión de la carta urgente **nacionales** se realizará normalmente en oficina, aunque puede efectuarse su depósito en buzones de la red ordinaria postal.

En las oficinas técnicas, el franqueo de la carta urgente nacional se realiza mediante una etiqueta generada por IRIS, que se identifica por la letra U (cuyo código comienza por las letras UR) y en la que constan el valor de franqueo y el número del envío. Esta etiqueta se adhiere en el ángulo superior derecho del envío. Al cliente le consta el número del envío en el ticket de caja.

Para los envíos admitidos en oficinas auxiliares y por los servicios rurales (SSRR), la carta se acondiciona adhiriendo la parte izquierda de la etiqueta preimpresa UR a la carta y desprendiendo la parte derecha de la etiqueta, que se entrega al cliente, quien podrá utilizarla para el seguimiento posterior del envío. Esta etiqueta se adhiere en el ángulo superior izquierdo del envío. Estas etiquetas preimpresas deben utilizarse también cuando el cliente pretenda depositar su envío en un buzón o cuando el cliente vaya a enviar una remesa de envíos importante.



En las cartas urgentes **internacionales** también se genera la etiqueta de franqueo mediante IRIS, en dicha etiqueta aparece el logo de exprés. Esta etiqueta se adhiere en el ángulo superior derecho del envío. Las cartas admitidas mediante albarán o por servicios rurales deberán llevar adherida en el ángulo superior izquierdo la etiqueta roja con la expresión en letras negras "EXPRES"; si no se dispone de etiquetas, se puede escribir la palabra "EXPRES" en tinta roja y en mayúscula.

La etiqueta de la carta urgente internacional carece de código de barras, por lo que no se puede hacer seguimiento informático de estos envíos.



Después de la admisión, se encamina el envío para proceder a su clasificación (si se ha franqueado con etiqueta IRIS) o a su franqueo genérico (si lleva etiqueta preimpresa).

TEMA 7. ADMISIÓN

- Cuando el cliente solicite Aviso de Recibo, comprobará también que el remitente ha cumplimentado correctamente el modelo adecuado (modelo 35 para el servicio nacional o CN07 para el servicio internacional).
- Comprobará que las direcciones de remitente y destinatario están escritas con tinta (no con lápiz) en el envío. Será requisito imprescindible que en todas las cartas certificadas figuren los datos del remitente (en las dirigidas a concursos literarios, estos datos podrán sustituirse por un pseudónimo, siempre que los datos reales del remitente consten en la oficina de admisión del envío).
- El empleado adherirá la etiqueta generada por IRIS (etiqueta C para el ámbito nacional y etiqueta R para el ámbito internacional) en el ángulo superior derecho del envío, en los casos de admisión unitaria. La etiqueta generada por IRIS es compatible con el uso de sellos de Correos. Si un cliente trae su envío con franqueo parcial o total en sellos, el sistema permite sacar una etiqueta de IRIS con el franqueo que falta e incluso sacar una etiqueta de IRIS con el número del envío y el código de barras con valor de franqueo 0 (si el envío ya venía franqueado con sellos).



Cabe remarcar que la etiqueta impresa por IRIS para el ámbito nacional puede ser de dos tipos:

- **etiqueta pequeña**, solo de franqueo, para los envíos que pesen menos de 250 g y no tengan el valor añadido de reembolso (contiene la identificación del tipo de envío, el valor de franqueo, el nombre de la oficina, el NIP del empleado de admisión, el día y la hora de admisión, el número del envío y código de barras).
- **etiqueta de paquetería**, que contiene, además de los datos anteriores, los datos del remitente y del destinatario, el peso en gramos y los posibles valores añadidos. La impresión de la etiqueta a través de IRIS será obligatoria cuando el envío sea contra reembolso o pese 250 g o más. La etiqueta de paquetería se genera para que el envío pueda clasificarse con las máquinas de clasificar paquetes.



Etiqueta de reembolso

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

En el caso de las cartas internacionales, IRIS solo permite imprimir etiquetas pequeñas, con independencia del peso del envío.

- En los casos de admisión múltiple, el empleado pegará una etiqueta preimpresa con código de barras correspondiente a carta certificada en el ángulo superior izquierdo del anverso del envío (CD para el ámbito nacional y RR para el ámbito internacional), de forma que no tape los



datos
del

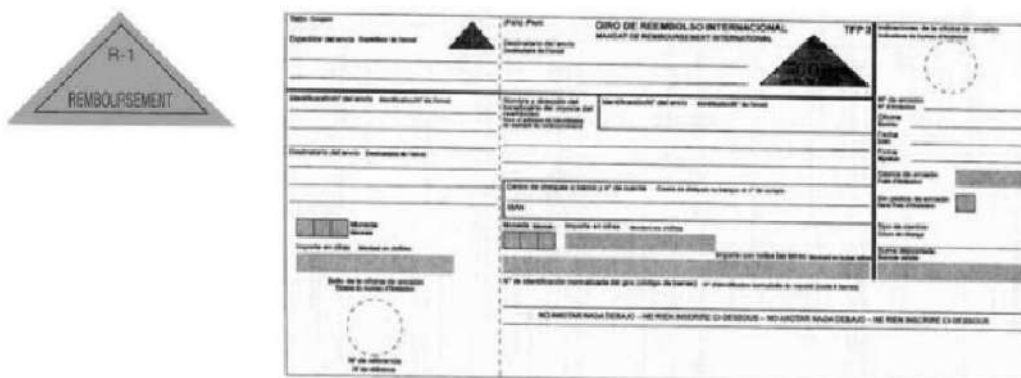
destinatario ni interfiera en el cancelado.

- En las admisiones procedentes de rurales se debe introducir el número de referencia de los impresos M-11A o M-11i en la aplicación IRIS de la oficina técnica de la que dependa, para que el cliente pueda realizar el seguimiento del envío.
- El número que figura en el anverso del envío figurará también en el original y copia del impreso M-11A o de la relación, en su caso, bien por impresión mecánica o bien mediante el pegado de los dos números que figuran en la parte transversal derecha de la etiqueta preimpresa. También figurará en el formulario que se entrega al cliente, en el caso de que el envío se haya admitido utilizando el proceso de firma digital.
- En el caso de que la carta certificada tenga el valor añadido de Aviso de Recibo, el remitente escribirá en el aviso de recibo los datos de remitente y destinatario y adherirá este impreso al dorso del envío.
- En el caso de que la carta certificada nacional tenga el valor añadido de reembolso, el empleado de admisión introducirá necesariamente los datos de remitente y destinatario en IRIS. A continuación se imprime una etiqueta de paquetería con todos los datos (remitente, destinatario, número de envío, código de barras y valor del reembolso), que se adhiere al envío. Si el envío es también con valor declarado, se generará también la etiqueta de paquetería y, en este caso, el código de barras comenzando por las letras VD.



TEMA 7. ADMISIÓN

En los envíos internacionales con reembolso se genera a través de IRIS la etiqueta de carta certificada (R, cuyo código comienza por las letras RF) y se utilizan también la etiqueta R1 de “REMBOURSEMENT”, que se adhiere en el anverso del envío y la libranza de giro TFP3, que se adhiere en el reverso del envío.



- El proceso de admisión de las cartas certificadas termina cuando el empleado cobra el importe del envío, valida mecánicamente el impreso M-11A o M-11i o genera el formulario de admisión con firma digital y entrega al cliente su copia de dicho impreso (que le servirá de resguardo) y el ticket por el dinero cobrado. La carta se colocará en la bandeja correspondiente para su clasificación (si el envío lleva etiqueta generada por IRIS) o cancelación mecánica (si el envío lleva etiqueta preimpresa).

La operativa de admisión en IRIS se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Cartas> Certificada.

7.13.4.1 La admisión de los certificados prepagados

La admisión del certificado prepagado con AR se realiza después de que el cliente cumplimente la carátula del envío: los datos se autocopian en el aviso de recibo y en el impreso M-11. Posteriormente, el empleado captura en la aplicación informática el número del envío y extrae las dos copias del M-11. Una vez validadas mecánicamente, se entrega una copia al remitente mientras la otra se archiva en la oficina.

Cuando un cliente deposite varios certificados prepagados con AR, la aplicación informática IRIS permite imprimir un listado validado con los números de todos los envíos admitidos, lo que evitará validar mecánicamente uno a uno los M-11. El empleado extraerá los M-11 de cada envío y entregará las copias para el remitente grapadas junto a la relación generada por IRIS.

Los sobre semirrígidos prepagados (de 200 y 500 g de peso), los sobres acolchados prepagados (de 200 y 500 g de peso) y la caja prepagada pequeña (de hasta 1 Kg de peso), sirven para enviar cartas certificadas y no necesitan ni rellenar impreso de admisión ni pagar franqueo en el momento de su admisión, ya que sirve de resguardo una solapilla pegada a la etiqueta que se arranca y en la que consta el número del envío.



7.13.4.2 La admisión de certificados por el Procedimiento Administrativo

Correos admite solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas:

Administración General del Estado.

Administraciones de las Comunidades Autónomas.

Entidades que integran la Administración Local.

Entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de cualquiera de las Administraciones públicas, cuando ejerzan potestad administrativa. En este último caso se encuentran los Colegios Profesionales, si bien actúan con doble naturaleza, pública y privada. Por tanto, se les admitirán sus envíos como certificados administrativos siempre que lo soliciten, pero se les hará saber que la eficacia de la estampación puede ser nula cuando la actividad del Colegio esté dentro del ámbito privado.

La admisión se realiza conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en el artículo 31 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales, siguiendo los pasos que se detallan:

Las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a los órganos de las Administraciones Públicas a través de Correos se presentarán en sobre abierto, acompañadas del impreso de admisión (M-11A).

El empleado que admita el envío hará constar con claridad, en la cabecera de la primera hoja del documento que se quiera enviar y en el resguardo justificativo de admisión el nombre de la oficina y la fecha, el lugar, la hora y minuto de admisión.

A petición del remitente, el empleado hará constar estos datos del envío en la primera página de la copia, fotocopia u otro tipo de reproducción del documento principal que se quiera enviar, previa comparación de su identidad con el original.

El propio remitente cerrará el sobre en presencia del empleado.

El empleado formalizará y le entregará el resguardo de admisión, cuya matriz archivará en la oficina.

TEMA 7. ADMISIÓN

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

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

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

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

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

7.13.4.3 La admisión de notificaciones

A efectos postales, la notificación tiene la consideración de carta certificada con dos intentos de entrega a domicilio y se cursa acompañada de aviso de recibo o con PEE.

La admisión podrá realizarse en cualquier oficina de la red, salvo que se trate de una remesa masiva, en cuyo caso se realizaría en un punto de admisión masiva. El remitente será siempre una administración pública o judicial y presentará los envíos acompañados de una relación por duplicado.

En el anverso de cada uno de los envíos constarán los siguientes datos:

- La palabra “NOTIFICACIÓN” (o NOTIFICACIÓN/ACUERDO ESPECIAL, si se trata de una notificación con acuerdo especial) en caracteres muy visibles y, debajo de ella, el acto al que se refiere (citación, requerimiento, resolución, etc.).
- La indicación “Expediente n.º...” o cualquier otra expresión que identifique el acto que se notifica.
- El número de certificado.
- El nombre del órgano remitente y su dirección.

El procedimiento de admisión es similar a la admisión de certificados: si el cliente tiene contrato con Correos (que es la situación más habitual) se diferirá

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

el pago del importe; si el cliente no tiene contrato, pagará el importe del servicio en el momento de la admisión.

Se emitirá siempre factura como justificante de pago, no entregándose ticket de compra al depositante. La factura de envíos admitidos en oficina bajo la modalidad de notificación se realizará, siempre, a favor del organismo remitente de los mismos, nunca a favor de empresas, entidades o particulares distintos de aquellos que figuren como remitentes de los envíos.

Siempre que el depositante de los envíos solicite factura a favor de empresa, entidad o particular diferente del remitente, o ticket de compra como justificante del pago de los envíos, éstos serán admitidos como carta certificada con acuse de recibo, en modo alguno como notificación.

7.13.5 La admisión de la carta certificada urgente nacional e internacional

En el procedimiento de admisión de este envío se utilizará la firma digital, por lo que el empleado deberá introducir los datos de remitente y destinatario en el sistema. El remitente no deberá rellenar ningún impreso de admisión: firmará la admisión en la tableta digital y recibirá un formulario como justificante (impreso en papel o en email).

Los envíos llevarán adheridas las etiquetas generadas por IRIS en los casos de admisión unitaria en el ángulo superior derecho del envío (CU, en el ámbito nacional, y R con el logo de Exprés, en el ámbito internacional).



En los casos de admisión múltiple se utilizarán las etiquetas preimpresas: CU (en el ámbito nacional) y RR más la etiqueta “EXPRES” (en el ámbito



internacional), que se adherirán en el ángulo superior izquierdo del envío.

Finalmente, hemos de recordar que el cliente no podrá solicitar como servicios adicionales de la carta certificada urgente el de envío contra reembolso. Sí podrá solicitar el servicio adicional de aviso de recibo y el de valor declarado

(este último sólo en el ámbito nacional).

En las admisiones procedentes de rurales se debe introducir el número de referencia del M-11A o M-11i para que el remitente pueda realizar el

seguimiento del envío.



TEMA 7. ADMISIÓN

La operativa de admisión en IRIS se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Cartas> Urg. Certificada.

7.13.6 La admisión de la carta certificada con valor declarado nacional e internacional

Se pueden admitir con valor declarado la carta certificada (nacional e internacional) y también la carta certificada urgente nacional (hasta el límite de 3.000 €).

Se tendrán en cuenta las consideraciones generales que hemos visto para la carta certificada. Además, las cartas con valor declarado se presentarán en un embalaje adecuado, completamente cerrado y se acondicionarán en el ámbito nacional para admisiones unitarias con la etiqueta VD generada por IRIS; en el ámbito internacional se utilizará la etiqueta V. Estas etiquetas se adherirán en el



ángulo superior derecho del envío.

En los casos de admisión múltiple se utilizarán las etiquetas preimpresas:



VD (en el ámbito nacional) y VV (en el ámbito internacional), que se adherirán en el ángulo superior izquierdo del envío.

Las cartas nacionales certificadas urgentes con valor declarado irán acondicionadas con la etiqueta VD generada por IRIS o con la etiqueta VD preimpresa, pero además habrán de identificar la urgencia con la etiqueta de servicio **URGENTE** o con la palabra URGENTE escrita a mano en el ángulo superior izquierdo del anverso (preferentemente en rojo y mayúsculas). Las cartas reembolso nacionales con valor declarado llevarán etiqueta de

paquetería generada por IRIS con número que comienza por VD.

El cliente tiene también la posibilidad de presentar sus envíos con otros elementos de seguridad:

- **En forma de sobre:** El envío habrá de estar cerrado de forma que no pueda ser sustraído su contenido sin ser destruido y provisto de precinto

de seguridad constituido con una marca que identifique al remitente (nombre completo, razón social o iniciales) o bien con una cinta de seguridad modelo Segure Tape 820 o similar; o en su defecto, mediante



sistema de cosido o cruzado con cuerda o bramante fino con un único nudo y cinco lacres con marca especial que identifique al remitente. El acondicionamiento de envíos con valores declarados mediante lacres no podrá realizarse en las oficinas de Correos, por lo que el cliente tendrá que traer el envío ya acondicionado de esta forma a la oficina.

- **En forma de caja:** Las cajas serán de metal o madera con un espesor mínimo de 8 milímetros, perfectamente cerradas y provistas de precinto de seguridad constituido con una marca que identifique al remitente (nombre completo, razón social o iniciales) o bien con una cinta de seguridad modelo Segure Tape 820 o similar, de forma que queden selladas todas las aberturas de la caja; o bien con bramante fino y sin nudos, cruzado en las caras superior e inferior, y cuatro sellos de lacre sobre las caras laterales con marca especial que identifique al remitente. El acondicionamiento de los envíos con valores declarados con lacres no podrá realizarse en las oficinas de Correos, por lo que el cliente tendrá que traer el envío ya acondicionado de esta forma a la oficina.
- **Acondicionado en sobre común:** Si el sobre del envío es consistente y aparece herméticamente cerrado, de forma que no pueda ser sustraído su contenido sin ser destruido, se comprobará que no tiene marcas de haber sido abierto y vuelto a cerrar. Se admite el envío con valor declarado, adhiriendo para ello la etiqueta de servicio en el anverso del envío.
- **Con sobre segurimini:** Cuando el sobre o embalaje que presenta el cliente no reúne garantías suficientes para ser cursado como valor declarado o el cliente no dispone de embalaje, el empleado facilitará el sobre de seguridad (código producto SEGURIMINI), y una vez introducido el contenido por el cliente procederá a cerrarlo en su presencia. Si se produce la venta de algún embalaje se cobrará al cliente el importe establecido en tarifas, registrando la operación de venta en IRIS. Se admite el envío con valor declarado, adhiriendo para ello la etiqueta de servicio en el anverso del envío.



- **En caja o sobre de los que vende Correos:** Cuando el cliente no dispone de embalaje y el objeto no es posible cursarlo bajo el sobre de Segurimini: En este caso el objeto a enviar se incluirá en algunos de los embalajes (cajas o sobres) que dispone para la venta Correos. Una vez introducido el contenido por el cliente procederá a cerrarlo en presencia del personal de admisión. En el cierre de las cajas, se habrá comprobado que las solapas internas de la caja han sido desplegadas, para impedir el acceso al interior por los laterales de la misma. En la cara principal de la caja o sobre, se adherirá la etiqueta de servicio.

TEMA 7. ADMISIÓN

Se cobrará al cliente el importe del embalaje (caja o sobre), establecido en tarifas, registrando la operación de venta en IRIS.

El empleado comprobará que consta en el impreso M-11A la cantidad declarada. Si el cliente presenta varios envíos con valor declarado, podrá sustituir el impreso M-11A, por una relación por duplicado en la que se anotará el número de cada envío, su clase, la cantidad declarada, su peso en gramos, dimensiones, lacres y marcas incorporadas.

Cuando un cliente nos traiga una carta certificada nacional o certificada urgente nacional con la etiqueta preimpresa del producto pegada al envío (etiqueta CD o CU) y quiera enviarlo como valor declarado, se deberá inutilizar el código del envío con la etiqueta identificativa de valor declarado, utilizando el código de barras de la etiqueta VD para identificar el envío.

La operativa de admisión en IRIS se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Cartas> Certificada.

Las Cartas Internacionales Ordinarias, Cartas Internacionales Certificadas, Cartas Internacionales Ordinarias Urgentes, Cartas Internacionales Certificadas Urgentes y el C.U.I., admitidos en la Península e Islas Baleares dirigidos a países no pertenecientes a la Unión Europea o desde Ceuta, Melilla e Islas Canarias a cualquier destino (Andorra, solo para países del extranjero, no para destinos de España), pueden estar sujetos a trámites aduaneros, por lo que para todas aquellas cartas cuyo contenido no sea documentos, será obligatorio que vayan acompañadas del impreso CN22, debidamente cumplimentado.

DECLARACIÓN DE ADUANA / DÉCLARATION EN DOUANE CN 22

Puede ser usado en el envío / Peut être utilisé à l'envoi

Regalo / Cadeau Documentos / Documents Otro / Autre Muestra comercial / Échantillon commercial

Cantidad y descripción detallada del contenido (1) / Quantité et description détaillée du contenu (1)

Peso - (2) / Poids - kg (2)

Valor (3) / Valeur (3)

Nº partida de SA (4) y origen (5) / Nº partie de SA et origine (5)

PESO TOTAL / POIDS TOTAL (kg) (6) / VALOR TOTAL (7) / VALEUR TOTALE (7) (moneda)

Fecha y firma del expedidor (8) / Date et signature de l'expéditeur (8)

Impreso CN22. Declaración de valor. Código SAP 403655

En los casos en que el valor del contenido supere los 300 DEG, que con el fin de facilitar la operativa en las oficinas se equiparará a 300 €, el impreso que deberá acompañar en estos casos será el CN23, que genera el sistema al terminar la admisión. Este no se encuentra en el catálogo de impresos, por lo que no es posible solicitarlo en el pedido ordinario de impresos de Oficina. No obstante, está publicado en Conecta> Procesos de Oficina> Formularios Venta de Correspondencia, desde donde las Oficinas podrán descargarlo.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!



Formulario de declaración de valor CN23 de Correos. Incluye campos para el remitente y el destinatario, descripción del contenido, peso y volumen, y referencias de importación.

Remitente		Destinatario	
Nombre		Nombre	
Calle		Calle	
Ciudad		Ciudad	
Código Postal		Código Postal	
País		País	
Referencia de importación (adjetivo Fiscal de IVA)		Referencia de importación (adjetivo Fiscal de IVA)	
Nº de identificación postal del remitente		Nº de identificación postal del destinatario	
Referencia aduanera del expedidor		Referencia aduanera del receptor	

Descripción detallada del contenido	Cantidad	Peso Neto	Volumen	Nº de unidades por caja	País originario

Peso bruto total: Valor Total: Códigos de países:

Tipos de envío: Documentos / Mercaderías / Paquetes / Regalos / Mercaderías de muestra / Explotación / Documentos / Otros / Otros

Observaciones: El remitente es el responsable de cualquier impuesto, franquicia o costo de restitución. El destinatario es el responsable de cualquier impuesto, franquicia o costo de restitución.

Fecha y firma del remitente:

Impreso de declaración de valor CN23

El impreso es editable por lo que puede rellenarse en el ordenador.

En las cartas certificadas y certificadas urgentes para países de la Unión Europea, siempre que el contenido de las mismas no sean documentos se ha de rellenar en IRIS la pestaña de contenido y al terminar la admisión el sistema generará la "Etiqueta comercial con declaración de contenido" que ha de acompañar al envío, en bolsa transparente para poder comprobar el contenido de las mismas.



Etiqueta comercial con declaración de contenido de Correos. Incluye campos para el remitente y el destinatario, descripción del contenido, peso y volumen, y un código de barras.

Remitente		Destinatario	
Nombre Empresa		Nombre Empresa	
Calle		Calle	
Ciudad		Ciudad	
Código Postal		Código Postal	
País		País	
Referencia de importación (adjetivo Fiscal de IVA)		Referencia de importación (adjetivo Fiscal de IVA)	
Nº de identificación postal del remitente		Nº de identificación postal del destinatario	
Referencia aduanera del expedidor		Referencia aduanera del receptor	

Peso Bruto Total (kg) / Total Gross Weight:

Descripción detallada del contenido:

Cantidad: Peso Neto (kg) Net weight:

7.14 La admisión de paquetería

Correos ofrece múltiples productos de paquetería, por lo que el cliente deberá seleccionar el tipo de producto que más se adecúa a sus necesidades, atendiendo a criterios de urgencia y economía. Se ha de tener en cuenta que en estos productos se pueden dar múltiples valores añadidos, que pueden ser diferentes para un mismo producto, en función de si el cliente tiene firmado

TEMA 7. ADMISIÓN

contrato con Correos o no. Hay que tener especial precaución con Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra por las posibles implicaciones con las aduanas.

7.14.1 La admisión del paquete azul

El paquete azul es un producto nacional no urgente para envíos de hasta 20 Kg de peso. Este producto puede llevar los valores añadidos de AR, reembolso y valor declarado. Su admisión se puede realizar en cualquier oficina de Correos en días laborales y durante el horario de atención al público.

Como ya dijimos al presentar este producto, Correos no formaliza nuevos contratos para el envío de paquete azul e intenta que los clientes con contrato para este producto que aún quedan se pasen al producto paq 72.

La admisión de este producto se lleva a cabo utilizando el procedimiento de firma digital, por lo que no es necesario que el cliente rellene ningún impreso de admisión. El cliente comunica al empleado los datos del servicio de manera oral: características del envío y valores añadidos, datos de destinatario y remitente, contenido del envío. El empleado introduce estos datos en IRIS; el cliente acepta la conformidad de los datos firmando en la tableta digital. Tras cobrar el servicio, se entrega al cliente un formulario como justificante (este formulario se puede entregar impreso en papel o se puede enviar en email).

En el proceso de admisión, el sistema genera una etiqueta con los datos de remitente y destinatario, los posibles valores añadidos y el número y código de barras del envío.



Si el paquete azul es de un cliente con contrato y se admite por albarán, la etiqueta que debe llevar adherida es la de paquete azul preimpresa (código SAP 400133).



El paquete azul con valor declarado irá acondicionado solamente con la etiqueta de paquetería generada por IRIS, cuyo número comenzará por las iniciales VD. Si el paquete, además de valor declarado, tiene también reembolso como valor añadido debe constar también en la etiqueta esa circunstancia, pero el número del envío comenzará por las iniciales VD.

Como particularidad, cabe señalar que las cajas prepagadas mediana y grande (de hasta 3 y 7 Kg. de peso), sirven para enviar paquetes azules y no necesitan ni rellenar impreso de admisión ni pagar franqueo en el momento de su admisión, ya que sirve de resguardo una solapilla pegada a la etiqueta que se arranca y en la que consta el número del envío.



La operativa de admisión en IRIS del paquete azul se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Envíos Postales> Paquetes> Paquete azul.

7.14.2 La admisión del paq 48 y paq 72

La elección del producto paq 48 o del producto paq 72 por parte del cliente dependerá especialmente de los criterios urgencia y economía. Ambos productos presentan características parecidas, pero el paq 48 es más rápido y el paq 72 es más barato.

La admisión de estos envíos se realiza de forma unitaria, con la grabación de los datos de remitente y destinatario en IRIS. No se admite por albarán. Cabe tener en cuenta que los clientes con contrato pueden traer sus envíos a la oficina ya prerregistrados (a través de GECCO, Oficina Virtual, fichero de envíos o Web Services). Si el cliente es de contrato, debemos grabar siempre en IRIS el número de cliente y de contrato.

El procedimiento de admisión utilizado es el de firma digital, por lo que no es necesario que el cliente rellene ningún impreso de admisión. El cliente comunica al empleado los datos del servicio de manera oral: características del envío y valores añadidos, datos de destinatario y remitente, contenido del envío (cuando se admitan un paq 48 o un paq 72 a oficina elegida será obligatorio grabar móvil o email). El empleado introduce estos datos en IRIS (para envíos prerregistrados basta con introducir el código de barras del envío en IRIS y se cargarán todos los datos en el sistema); el cliente acepta la conformidad de los datos firmando en la tableta digital. Tras cobrar el servicio, se entrega al cliente un formulario como justificante (este formulario se puede entregar impreso en papel o se puede enviar en email).

TEMA 7. ADMISIÓN

The screenshot shows the IRIS 6.0 web interface for mail admission. The browser title is '985 6.0 - Windows Internet Explorer'. The page header includes 'CORREOS IRIS 6.0' and 'Inicio > Admisión > Envíos Postales'. The main content area is divided into several sections: 'Valores añadidos', 'Datos del destinatario y remitente', and 'Contenido del envío'. The 'Características del envío' section includes fields for 'Peso' (0.000 gr), 'Destino' (07710), 'País' (ESP), and '¿Tiene Mercancías Peligrosas?'. The 'Código Envío / Nube de puntos' section includes 'Reimprimir etiqueta', 'Etiquetadora', and 'Ref. M11A'. The 'Tipo Franqueo' and 'Modalidad de Entrega' sections are also visible. The 'Importe' section shows 'Precio base' (15,15), 'Precio Sobre-coste' (0,00), and 'Valores Añadidos' (0,00). The 'Franqueo inicial unitario' section shows 'Franqueo inicial' (6,00) and 'Franqueo' (15,15). The interface is in Spanish and includes various buttons like 'Aceptar' and 'Cancelar'.

IRIS genera una etiqueta, a partir de los datos introducidos, que se adhiere al envío, la cual lleva toda la información sobre el envío: datos de remitente y destinatario, número, peso, fecha, etc. Es conveniente que se registre el teléfono móvil en el momento de la admisión para eventuales gestiones de incidencias en



el caso de clientes sin contrato.

En el caso de la admisión de envíos prerregistrados, como hemos dicho, la admisión se realiza mediante la lectura del código de barras de cada envío. De este modo, los envíos quedan admitidos y facturados. Si en el momento de

la admisión detectamos errores en el peso real del envío (superiores al 5%) o en el cálculo del peso volumétrico, se modifican los datos y se imprime una nueva etiqueta desde IRIS con los datos modificados.

En el caso de que el envío tenga el servicio adicional de reembolso, en el momento de la admisión del paq 48 o paq 72 se cobra la tarifa del reembolso y del giro (del posterior giro procedente de reembolso no se descontará nada). Para los clientes con contrato, la única modalidad de reembolso será la de abono en cuenta corriente; para los clientes sin contrato se permite: la de abono

en cuenta, reembolso a domicilio y reembolso apartado en oficina.



CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Cabe señalar que los clientes con contrato tienen la posibilidad de formalizar expediciones de estos productos, para envíos multibulto bajo la modalidad de entrega a domicilio. Los envíos que forman la expedición deben tener el mismo origen y destino y se deben prerregistrar en el mismo momento. El precio de la expedición se obtendrá de la suma de los pesos unitarios de cada bulto que la forma, al que habrá de añadirse el precio de los posibles valores añadidos.

Las características de la expedición serán las siguientes:

- Máximo 10 bultos por expedición.
- Peso real máximo por expedición 300 kg.
- Peso volumétrico máximo por expedición 600 kg.

La admisión de los bultos que conforman una expedición es unitaria. Todos los envíos contienen el código de expedición en la parte superior derecha de la etiqueta, que los identifica como pertenecientes a esa expedición y tienen también un código individual por bulto.

El remitente puede elegir dos tipos de entrega:

- Expedición de entrega completa: el cliente elige que la entrega de todos los bultos se debe realizar en el mismo momento y de manera agrupada.
- Expedición de entrega parcial: el cliente autoriza a Correo que la entrega de los bultos de la expedición se pueda realizar parcialmente: no es obligatorio que todos se entreguen a la vez.

Destacamos como incidencia principal que se nos puede presentar en el momento de la admisión que si al admitir los bultos de una expedición faltase algún envío, el cliente dispondrá de 3 días para depositarlo, de no hacerlo, la expedición se cursara con los bultos depositados.

7.14.2.1 La admisión mediante embalajes de libre servicio

Correos dispone de embalajes con los que se pueden admitir los productos paq 48 y paq 72 pagando un precio único por embalaje y producto, sin importar el peso del contenido ni la población a la que se dirijan (de España o Portugal). Son productos de paquetería de tarifa plana que llevan incorporado el embalaje.

La operativa de admisión con los paq 48 y paq 72 de tarifa plana se realiza desde IRIS> Admisión> Envíos Postales. En primer lugar rellenamos los datos de la primera pantalla (peso y código postal de destino) y seguidamente elegimos el producto postal que se adecúa a las necesidades del cliente (paq 48 o paq 72).

En la pantalla siguiente hemos que seleccionar primero el check de “Pack Libre Servicio” y posteriormente, el embalaje concreto de que se trate:

- Sobre rígido grande.
- Sobre rígido pequeño.
- Sobre acolchado grande.
- Sobre acolchado pequeño.

TEMA 7. ADMISIÓN

- Caja grande.
- Caja mediana.

Una vez hemos elegido el embalaje a enviar, el sistema inhabilita una serie de campos, seleccionando de forma automática un seguro a todo riesgo por valor de 101 €. Para proseguir con la operativa hay que ir a las pestañas de “Datos del destinatario y remitente” y, posteriormente, a “Contenido del envío”, como es necesario hacer con cualquier otro envío Paq 48 o Paq 72.

The screenshot displays the 'IRIS 6.0' interface for shipping a package. Key sections include:

- Características del envío:** Weight (200 gr), CP (23001), País (ESPAÑA), and a section for '¿Tiene Mercancías Peligrosas?' with radio buttons for 'S' and 'N'.
- Peso Volumétrico:** Fields for Alto, Ancho, Largo, and Peso Vol.
- Seguro a todo riesgo:** A field with the value '101' and a 'No aplica' checkbox.
- Pack Servicio Escaneo de:** A dropdown menu with options: 'SOBRE PAQ48 RIGIDO GRANDE', 'SOBRE PAQ48 RIGIDO PEQUEÑO', 'SOBRE PAQ48 ACOLCHADO GRANDE', 'SOBRE PAQ48 ACOLCHADO PEQUEÑO', 'CAJA PAQ48 GRANDE', and 'CAJA PAQ48 MEDIANA'.
- Prices:** 'Precio base' (12,29), 'coste' (0,00), 'Total' (12,29).



7.14.2.2 La admisión de paquetería relacionada con El Camino de Santiago

Estos productos se admiten como paq 72. Ya los hemos visto en su momento, por lo que solo procede añadir algunas notas relativas a su admisión.

La admisión del paq bicicleta se realiza seleccionando el producto del “Pack Libre Servicio” dentro de paq 72. Se pueden elegir dos modalidades de entrega: oficina elegida o domicilio (hotel, albergue, etc.), con un peso máximo de 20 kg.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Las medidas del embalaje de la bicicleta (150 x 30 x 90 cm), se deben adaptar en IRIS en el momento de la admisión (50 x 30 x 80 cm) para que el peso volumétrico no sobrepase el peso real, 20 kg.

La venta del embalaje se realiza desde el almacén de productos en IRIS. Si la oficina no tuviera el embalaje en ese momento, se realizará la admisión y se cobrará el importe del envío. La bicicleta quedará en depósito hasta que llegue el embalaje al siguiente día. Una vez completada la admisión, se enviará la factura al cliente mediante correo postal o email.

The screenshot shows the IRIS 6.0 software interface for postal services. The main window is titled 'Paq 72' and contains several sections for data entry:

- Características del envío:** Includes fields for 'Peso' (50000 gr), 'Peso Volumétrico', 'CP Destino' (49001), 'País' (ESP), and '¿Tiene Mercancías Peligrosas?' (No).
- Datos del destinatario y remitente:** Includes 'Referencia cliente' and 'Pack' (Libre).
- Contenido del envío:** Includes 'Código Envío / Hube de puntos', 'Reimprimir etiqueta', 'Etiquetadora', 'Ref. M11A', 'Tipo Franqueo', 'Modolidad de Entrega', and 'Tipo de envío'.
- Seguro a todo riesgo:** Includes 'Referencia cliente' and 'No aporta'.
- Importe:** A summary table at the bottom right shows 'Precio base' (31,14), 'Precio Sobre-coste' (0,00), 'Valores Añadidos' (0,00), and 'Total' (31,14). A separate box on the right shows 'Total Bolsa' (10,93).

7.14.2.3 La admisión de paq 48 en sobre prepagado

Es una modalidad de paq 48 que consiste en un sobre prepagado (no se franquea) de diseño exclusivo que permite el envío de objetos o documentos en dos modelos de sobre: hasta un peso máximo de 350 g y hasta un peso máximo de 1 Kg, previo pago de una cantidad fija en el momento de adquirir el sobre.

Cada uno de los modelos de sobre tiene una tarifa única, con independencia de la población de ámbito nacional a la que se envíe.

Esta modalidad no permite valores añadidos.

7.14.2.4 La admisión del paq 48 eBAY

El cliente debe obligatoriamente preparar e identificar sus envíos en la Oficina Virtual de la página web de Correos. Después, estos envíos se presentan en la oficina física de Correos identificados con la etiqueta personalizada online en la que, además de los datos necesarios para la tramitación del envío (datos del destinatario y del remitente), figura el código de barras asignado al envío.

El cliente se presenta en la oficina con los siguientes elementos:

TEMA 7. ADMISIÓN

- Los envíos paq 48 ebay debidamente acondicionados.
- Las etiquetas obtenidas por el cliente en la Oficina Virtual de la página web de Correos, que contienen los datos de remitente, destinatario y el código de barras que identifica el envío. Las etiquetas irán adheridas a cada envío o en el interior del portalbarán (paking list) que dispone cada sobre en su anverso.
- Documentación de identificación y admisión, que contiene una lista de los paq 48 registrados por el cliente en la Oficina Virtual.

En el momento de la admisión, el operador leerá el código de barras del envío. IRIS presentará todos los datos del envío previamente registrados y validados por el cliente y el operador comprobará que son correctos. Seguidamente el operador valida la relación de envíos que se entrega al remitente como justificante de la admisión.



7.14.3 La admisión del paq Today

Este envío se admite exclusivamente a clientes con contrato. Cuenta con un servicio de recogida y entrega en el mismo día (D + 0), con cobertura en todas las capitales de provincia de España (incluidas Baleares y Canarias), para envíos nacidos en la misma provincia de entrega.

La operativa del servicio presenta dos posibilidades:

- **Servicio Centralizado:**
 - Recogida masiva en un centro del cliente hasta las 14:00 h.
 - Admisión en Centro de Admisión Masiva.
 - Encaminado preferente a las USE.
 - Entrega por las USE de 15:00 a 21:00 h.
 - Cobertura Capital de Provincia.
- **Servicio Descentralizado:**
 - Recogida por medio de la USE de referencia, hasta las 14:00 h.
 - Admisión automatizada (aguas abajo) desde la misma USE.
 - Salida desde la misma USE por medio del turno de tarde.
 - Entrega por las USE de 15:00 a 21:00 h.
 - Cobertura Códigos Postales Cubiertos por la USE.

Este producto admite el servicio de expediciones.

7.14.4 La admisión del paq Retorno Premium y del paq Retorno

Este servicio está pensado para los clientes C2B (de particular a empresa), de forma que los destinatarios de los productos dispongan de un canal cómodo y accesible para el retorno de los envíos con cargo a un cliente con contrato. El pago de este servicio es diferido y se factura a un código etiquetador (un contrato). Este servicio se aplica a los envíos de ida: paq 48 y paq 72 (y a las expediciones de estos productos), en todas sus modalidades.

Cuando el servicio de retorno se realiza mediante el producto Paq Retorno Premium, el código del envío comienza por las letras LI; cuando el servicio de retorno se realiza mediante el producto Paq Retorno, el código del envío puede comenzar por las letras L3 o SN.

El **paq Retorno Premium** (sustituye a la antigua Logística Inversa) es un servicio que permite gestionar las devoluciones a clientes con contrato. El envío de vuelta se asocia a un envío de ida que fue entregado por Correos.

La operativa de admisión del paq Retorno Premium varía en función de cuando se genera el envío de vuelta:

- **Generación del envío de vuelta junto al envío de ida:**

El cliente puede generarlo mediante las aplicaciones GECO, OV2, fichero de carga y Web Services. En ese momento deberá indicar el plazo de validez del código del envío de retorno (máximo 6 meses). También deberá indicar si autoriza el uso de embalajes de Correos. Se sigue el siguiente proceso:

- El receptor del envío de ida solicita a la empresa la devolución del envío por el sistema preestablecido (web, sms, email).
- La empresa autoriza la devolución y notifica el código o la etiqueta del envío al cliente.
- El cliente se persona en una oficina de Correos con el envío y el código o la etiqueta del mismo. Al introducir el código del envío en IRIS, se cargan todos los datos del envío en el sistema.
- El empleado de admisión valida los datos del envío e imprime la etiqueta (si fuese necesaria) y el justificante de la admisión.

- **Generación del envío de vuelta en un momento posterior:**

La empresa genera el envío de vuelta en un momento posterior, indicando el envío de ida al que va asociado. Se sigue el siguiente proceso:

- El receptor del envío de ida solicita a la empresa la devolución del envío por el sistema preestablecido (web, sms, email).
- La empresa autoriza la devolución y registra los datos del envío. Posteriormente notifica el código o la etiqueta del envío al cliente.
- La empresa genera un fichero de envíos prerregistrados con aquellos envíos que van a poderse devolver en Correos a partir del día siguiente. El fichero puede generarlo mediante las aplicaciones GECO, OV2, fichero de carga y Web Services. En ese momento deberá indicar el plazo de validez del código del envío de retorno (máximo 6 meses). También deberá indicar si autoriza el uso de embalajes de Correos.

TEMA 7. ADMISIÓN

- El cliente se persona en una oficina de Correos al día siguiente con el envío y el código o la etiqueta del mismo. Al introducir el código del envío en IRIS, se cargan todos los datos del envío en el sistema.
- El empleado de admisión valida los datos del envío e imprime la etiqueta (si fuese necesaria) y el justificante de la admisión.

El servicio de **Entrega con Recogida**: se presta a clientes con contrato que requieren que en el momento de la entrega del envío de ida, se recoja de ese destinatario documentos o mercancías que conformarán un nuevo envío de vuelta. El cliente puede solicitar las siguientes gestiones en el servicio de entrega con recogida:

- Entrega y/o recogida de documentos, verificando en caso necesario que es correcta la documentación presentada.
- Gestión de la firma de contratos, recogiendo la documentación firmada.
- Entrega y/o recogida de materiales o mercancías para devoluciones o cambio de productos, comprobando que lo que se devuelve es lo que espera el cliente.
- Fotocopiado o escaneo de la documentación cuando la operación se lleva a cabo en oficina.
- Operaciones sencillas de comprobación del contenido de los envíos: contar el número de objetos que se recoge, verificar el estado del producto, etc.
- Intercambio de objetos a cambio de contratos o documentos.

Este servicio se presta con los envíos de ida paq 48 h y paq 72 h en sus diferentes modalidades de entrega a domicilio o en oficina. El envío de vuelta se corresponde con el producto paq Retorno Premium (LI), siendo el remitente del envío de ida quien especifica en el prerregistro las instrucciones que se deben seguir en cada ocasión para la correcta prestación del servicio. Esta información del proceso se explicará claramente al cartero en la PDA o al empleado de oficina en el ordenador. El empleado de Correos se encarga de introducir en el sobre o paquete la documentación o mercancía pertinente.

La etiqueta del paq Retorno Premium (LI) puede ir impresa junto al paquete de ida (a entregar) o puede que se tenga que imprimir. En este segundo caso, se hará con la impresora predeterminada de SGIE.

Cuando el destinatario del envío de ida no entregue los documentos o mercancías que solicita el remitente del envío de ida, el envío de ida no se entregará. Se estacionará como "envío no entregado por falta de envío de vuelta". El remitente del envío de ida podrá desestacionarlo por dos motivos: "avisado destinatario volver a entregar" o "entrega sin recoger".

El **paq Retorno** (sustituye al antiguo Retorno de Paquetería) está pensado para aquellas empresas que no vinculan el envío de vuelta a un envío de ida transportado por Correos (el envío de ida lo llevó otro operador). La operativa de admisión varía en función de cómo se genera el envío de vuelta:

puede ser con prerregistro (el código de barras comienza por L3) o sin prerregistro (el código de barras comienza por SN).

- **Con Prerregistro (L3):**
 - Solo para envíos de vuelta.
 - El receptor del envío de ida solicita a la empresa la devolución del envío por el sistema preestablecido (web, sms, email).
 - La empresa autoriza la devolución y registra los datos del envío. Posteriormente notifica el código o la etiqueta del envío al cliente.
 - La empresa genera un fichero de envíos prerregistrados con aquellos envíos que van a poderse devolver en Correos a partir del día siguiente. El fichero puede generarlo mediante las aplicaciones GECO, OV2, fichero de carga y Web Services. En ese momento deberá indicar el plazo de validez del código del envío de retorno (máximo 6 meses). También deberá indicar si autoriza el uso de embalajes de Correos.
 - El cliente se presenta en una oficina de Correos al día siguiente con el envío y el código o la etiqueta del mismo. Al introducir el código del envío en IRIS, se cargan todos los datos del envío en el sistema.
 - El empleado de admisión valida los datos del envío e imprime la etiqueta (si fuese necesaria) y el justificante de la admisión.
- **Sin prerregistro (SN):**
 - Solo para envíos de vuelta.
 - La empresa genera la etiqueta siguiendo las indicaciones de Correos y la envía a su cliente de forma física o por email.
 - El cliente presenta en una oficina de Correos el envío con la etiqueta impresa (no existe periodo de validez límite para estas etiquetas).
 - El cliente aporta una copia o un pdf del impreso de admisión M-11A en el que se recogerán los datos del envío: contrato, cliente, código etiquetador al que facturar el envío, producto, modalidad, dirección de destino y referencia del cliente. Esta referencia puede registrarse en IRIS en el momento de la admisión y queda asociada al envío, de forma que será posible consultarla a través de la Web.
 - En la oficina de Correos se comprueba el envío y que la empresa ha autorizado su admisión.
 - Se procede a registrar los datos del envío y se validan. Finalmente se genera un justificante de la admisión.

7.14.5 La admisión de equipajes de Renfe

Este servicio facilitará a los pasajeros de Larga Distancia y AVE el transporte de sus equipajes. Cuando un cliente compra un billete de RENFE tiene la opción de facturar el equipaje para que sea transportado a través de los servicios de Correos. Al realizar la facturación se le genera una referencia que es la que se necesita en la oficina para realizar la admisión.

La contratación o modificación del servicio se realiza a través de la página web de RENFE, hasta las 12:00 horas del día laborable anterior a la fecha de

TEMA 7. ADMISIÓN

recogida del equipaje. El cliente debe seleccionar el punto de recogida y entrega: un domicilio, una oficina de Correos, una estación de ferrocarril, un hotel o cualquier otro lugar que desee.

Para las oficinas, se trata de envíos prerregistrados de admisión por referencia. Pueden ser envíos: monobulto o multibulto (hasta 3 envíos con una referencia).

El peso máximo por envío ha de ser 25 kg, el volumétrico no es necesario realizarlo. El tamaño y forma de los envíos puede romper los esquemas a los que estamos acostumbrados pero no por ello han de rechazarse. Es decir, puede ser: una maleta, unos skies, un carrito de bebe, una tabla de snow, una bicicleta, etc., pero sí deben estar bien embalados.

A la oficina pueden llegar los equipajes por dos vías:

- El mismo cliente se presenta en la oficina con el equipaje, para remitirlo a través de Correos, una vez lo ha facturado en la web de RENFE al comprar su billete. Debe traer una referencia, sin esta referencia no se puede admitir.
- Por el personal de distribución que haya recogido en el domicilio del cliente el equipaje y lo ha de traer con la etiqueta de Paq 48 o adjuntar al equipaje la referencia que se le generó al cliente en el momento de realizar la facturación, sin esta referencia no se puede admitir.

Nº de factura simplificada: RNF4400000004			
Referencia expedición: PC53Z4E001001			
Fecha de venta: 16/09/2014 12:02:28			
Madrid >>> Córdoba			
IDA - Tren AV 1234 - 12/03/2014 Salida: 17:21 Llegada: 00:52		Localizador del viaje: C53Z4E	
Datos de recogida	11/06/2014 - Mañana	Datos de entrega	14/06/2014 - Tarde
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
<small>Introducir la referencia de correo</small>		<input type="text"/>	
Billete 7157400001556	1 equipaje normal	2 equipajes especiales	45,00 €
Billete 7157400001557	—	2 equipajes especiales	30,00 €
Billete 7157400001558	2 equipajes normales	—	37,00 €
Metálico			Total: 112,00 € IVA (21%): 19,44 €
<small>Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. C/ Vía Dúbril 97 - 28070 Madrid CIF A32032407</small>			

Para la admisión, nos situamos en la pantalla inicial de admisión de envíos postales, e introducimos la referencia en el campo “Código de envío”:

Seguidamente se pulsa Intro y el sistema devuelve todos los datos del envío, si es un solo envío, o los números de todos los envíos si la expedición es multibulto:

- En los envíos monobulto: al introducir la referencia, el sistema nos devuelve todos los datos del envío. Se pulsa aceptar y a continuación se imprime la etiqueta.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- En los envíos multibulto: tras introducir la referencia y pulsar Intro, aparecen en la pantalla todos los números de los envíos que forman la expedición. Cliqueando en cada uno de los números aparece toda la información del envío como si de una admisión monobulto se tratara. Se acepta y se imprime la etiqueta envío a envío.

Puede ocurrir que el cliente no traiga alguno de los bultos incluidos en la referencia. En tal caso, se realiza la admisión de los que tengamos y el que falte puede ser admitido en otro momento siempre que nos aporten la referencia.

El cliente puede llevar junto a los equipajes que figuran en la referencia, algún otro bulto que desee enviar abonándolo en la oficina. Este envío o envíos se admitirán por la modalidad que desee el cliente y con los requisitos habituales para el producto elegido.

7.14.6 La admisión de paquetes de Correos Exprés

Cuando un cliente desea que sus envíos, (documentos o mercancías) sean entregados con la máxima urgencia, tenemos la posibilidad de ofrecerle que los envíe por la modalidad de:

- NACIONALES: Paq 10, Paq 14 o Paq 24 h.
- INTERNACIONALES: con embalajes libre servicio.

Al seleccionar la localidad de destino en la pantalla de admisión aparece un mensaje indicando el día de entrega. Para que se cumpla con esta calidad, los envíos deben haber sido admitidos antes de:

- 17 horas en oficinas que tengan turno de tarde o
- 14 horas en oficinas que tengan turno de mañana.

Cada oficina debe saber cómo se cursan estos envíos ya que al abrir la aplicación de Correos Express está indicado en la pantalla.

Para admitir este tipo de envíos se accede a la aplicación de Correos Express desde IRIS, a través de llamadas externas. Una vez en la aplicación, se puede elegir el país de destino: ESPAÑA o PORTUGAL. A continuación se

TEMA 7. ADMISIÓN

introducen: código postal de destino, número de bultos, peso, peso volumétrico y la aplicación devuelve el importe del envío según sea: Paq 10, 14 o 24 (si se elige como destino PORTUGAL, el único producto que se activa es el Paq 24) y una vez elegido el producto por el cliente se pasa a grabar los datos.

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

Se pueden grabar cinco bultos por expedición, con un peso total de 100 kg y peso unitario máximo de 30 kg. El peso no se captura de la Epelsa automáticamente, ya que se trata de una aplicación externa a IRIS.

Una vez grabados todos los datos y comprobados con el cliente que son correctos, se admite el envío y se envía la orden de impresión de la etiqueta a la impresora de paquetería. Se imprimen tantas etiquetas como bultos tenga la expedición. A continuación se imprime el resguardo por duplicado: una de las copias es para el cliente y otra para la oficina. Finalmente se cobra el importe al cliente por Iris y se le entrega el resguardo al cliente.

La factura se solicita al terminar la grabación del envío, ampliando los datos que pida la aplicación para poder expedirla. Esta se genera automáticamente por la impresora del sistema, por lo que el cliente se la lleva en el momento. Si el cliente olvida solicitar la factura al admitir el envío o la pierde, puede volver a solicitarla con posterioridad.

Una vez admitido el envío, automáticamente la aplicación genera una orden de recogida en Correos Express, que la reporta también de forma automática al rutero que tenga asignada esa oficina. Nunca deberán pasar a recoger los envíos antes de la hora de calidad, es decir, las 17 horas o las 14 horas.

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

- Todas las oficinas con turno de tarde: los envíos son recogido por personal de Correos Express.
- Las oficinas de capital de provincia con turno de mañana también son recogidas por personal de Correos Express, siempre antes de las 15 horas. En estas oficinas, si llegada esta hora no ha venido el rutero de Correos Express, "extraordinariamente" se cursarán por la ruta provincial de Correos para asegurar que no pierden fecha de calidad.
- Resto de oficinas con turno de mañana: se cursan los envíos a través de la ruta provincial de Correos.

En las oficinas que recogen transportistas de Correos Express, se debe imprimir la relación de envíos admitidos por duplicado, una la firmará el transportista quedando en la oficina y la otra se la llevará con los envíos. El transportista, leerá con la PDA, todos los envíos, para comprobar que coinciden con las órdenes de recogida recibidas.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!



Las oficinas que cursan los envíos por la ruta provincial de Correos, harán un despacho exclusivo con estos envíos, identificándolo perfectamente con la etiqueta exclusiva de Chrono 10, 14 y 24. Asimismo imprimirán dos copias de la relación, adjuntando una de ellas en el despacho con los envíos y la otra la debe firmar el transportista de Correos y se quedará archivada en la oficina.

Los envíos se contenerizarán en bandejas o al descubierto según tamaño, en éstos se adherirá una etiqueta de Chrono cerca de LA ETIQUETA de dirección para que puedan ser localizados con facilidad en los centros de tratamiento.

Los envíos admitidos después de la hora de calidad, permanecerán en la oficina para ser recogidos o cursados al día siguiente, ya que el compromiso de entrega es para el segundo día hábil, como así figura en el resguardo que se entrega al cliente.

7.14.6.1 La admisión de paq 10 y paq 24 con tarifa plana

Correos ha creado embalajes con los que se pueden admitir el paq 10 y el paq 24 pagando un precio único por embalaje y producto, sin importar el peso del contenido. Son productos de paquetería de tarifa plana que llevan incorporado el embalaje.

TEMA 7. ADMISIÓN

Los paq 10 y paq 24 de tarifa plana se admiten desde IRIS> Llamadas a Sistemas Externos> Correos Express. De este modo iniciamos la sesión. A continuación pulsamos la opción: “Grabación de Envíos”.

Seguidamente hemos de seleccionar si el cliente desea un envío con embalaje (en este caso, sí) y hemos de elegir el embalaje que se adecua a sus necesidades. Posteriormente hemos de elegir el producto que queremos: paq 10 o paq 24.



Seguidamente, grabaremos los datos de remitente y destinatario y los posibles valores añadidos del envío (reembolso, seguro a todo riesgo, entrega en sábado y confirmación de entrega por SMS). Para finalizar se pulsa “Grabar envío”. El sistema nos mostrará los datos con los que se va a emitir la factura, si estamos de acuerdo, pulsamos “Emitir”. El sistema imprime la factura, la etiqueta del envío y el justificante o recibo correspondiente.



7.14.6.2 La admisión de logística inversa para Correos Exprés

Cuando un cliente desee devolver un envío autorizado se accede a la aplicación de Correos Express desde la página principal de IRIS, haciendo la llamada a través de llamadas externas. Una vez abierta la aplicación 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 ha de proporcionar el cliente necesariamente).

Al introducir el número de identificador, 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 del peso del envío. Seguidamente hay que pulsar "Grabar envío".

Este tipo de envíos no admiten servicios adicionales.

A continuación, se comprueba con el cliente que todos los datos son correctos. De nuevo hay que pulsar "Grabar Envío" y aparece en pantalla un mensaje que indica que se ha enviado el resguardo a la impresora (solo se imprime una copia del resguardo, para el cliente). Seguidamente se imprime la etiqueta.

7.14.6.3 La admisión de envíos internacionales

Desde la aplicación de Correos Exprés, se selecciona el país de destino. No se presta servicio con todos los países, pero es la propia aplicación la que muestra un mensaje cuando se selecciona un país con los que no se presta servicio.

A continuación es necesario introducir código postal y la localidad de destino. La aplicación informa del formato de código postal para el país seleccionado.

Seguidamente hay que seleccionar el tipo de embalaje (libre servicio) que se va a utilizar (no es necesario rellenar los bultos) y se pulsa continuar. Como es un envío internacional, es necesario grabar una serie de datos, para ello la aplicación muestra una pantalla emergente donde hay que introducir todos los datos

- a) ¿Es documentación? check para indicar si se trata de documentación.
- b) ¿Es transacción comercial? (Venta): si se marca esta opción, el cliente ha de facilitar tanto el (NIF o CIF) del remitente como del destinatario y al tratarse de una venta el cliente tiene que aportar el original de la factura más TRES copias.
- c) MERCANCIA PELIGROSA: dato obligatorio
- d) Detalle del contenido, descripción de los artículos, cantidad, peso y valor.

Los envíos de mercancías que no tengan carácter comercial y no vayan destinados a países de la UE deberán adjuntar una declaración de valor firmada por el remitente. En los envíos de mercancías que tengan carácter comercial hay que rellenar el detalle del contenido y adjuntar la factura y tres copias, tanto si van dirigidos a países de fuera de la UE como de dentro de la UE.

Seguidamente se han de grabar los datos del remitente y destinatario, para poder generar el resguardo de imposición y la etiqueta. Al pulsar grabar envío, la aplicación pregunta si se quiere factura, como en los envíos nacionales.

Como en los envíos nacionales, la aplicación genera el resguardo de imposición para el cliente, la etiqueta para pegar en el envío y la declaración de

TEMA 7. ADMISIÓN

valor (siempre que sea necesaria) por triplicado, (una para el cliente, otra para CEX y otra para el exportador). El cliente ha de firmarlas y se adjuntarán en el paking list junto a la factura (deben cursarse original y tres copias de la factura).

7.14.7 La admisión de paquetes internacionales (PPIE y PPIP)

Estos paquetes están concebidos para el envío de mercancías de ámbito internacional en aquellos casos en los que la urgencia no sea la máxima prioridad, pues Correos dispone del EMS postal exprés para el envío de paquetería urgente internacional.

El paquete prioritario tienen unos plazos de entrega más breves que el paquete económico; pero este no será el único criterio a tener en cuenta a la hora de elegir entre ellos, ya que no todos los países prestan el servicio de estos dos productos (o de los dos a la vez), por lo que el empleado de admisión deberá comprobar en primer lugar si el producto solicitado por el cliente se permite en el país de destino.

La admisión de estos envíos se realiza de forma unitaria, con la grabación de los datos de remitente y destinatario en IRIS. No se admite por albarán. Cabe tener en cuenta que los clientes con contrato pueden traer sus envíos a la oficina ya prerregistrados (a través de GECO, Oficina Virtual, fichero de envíos o Web Services), como más tarde veremos. Si el cliente es de contrato, debemos grabar siempre en IRIS el número de cliente y de contrato.

El procedimiento de admisión utilizado es el de firma digital, por lo que no es necesario que el cliente rellene ningún impreso de admisión. El cliente comunica al empleado los datos del servicio de manera oral: características del envío y valores añadidos, datos de destinatario y remitente, contenido del envío. El empleado introduce estos datos en IRIS (para envíos prerregistrados basta con introducir el código de barras del envío en IRIS y se cargarán todos los datos en el sistema); el cliente acepta la conformidad de los datos firmando en la tableta digital. Tras cobrar el servicio, se entrega al cliente un formulario como justificante (este formulario se puede entregar impreso en papel o se puede enviar en email).

En el proceso de admisión se deberán rellenar diversas pantallas de IRIS: la que hace referencia a las características generales del envío, la que hace referencia al destinatario y al remitente, y la que hace referencia al contenido del envío. El remitente deberá indicar qué se debe hacer con el envío, en el caso de que no se pueda entregar (devolverlo o abandonarlo).

En el caso de los clientes con contrato, la admisión puede llevarse a cabo de dos maneras, en función de cómo presenta sus envíos el cliente:

- **Admisión unitaria sin prerregistro:** habrá que rellenar la pantalla de Características del Envío y seleccionar el tipo de franqueo (franqueo pagado o franqueo a máquina). Al seleccionar uno de estos franqueos se activa el campo Cliente/Contrato. Debemos rellenar estos datos y, seguidamente, rellenar el resto de pantallas Destinatario y Remitente, Contenido del envío.

IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos

P900554 MADRID OP 2800010 23/05/2011 16:12:37

Inicio > Admisión > Envíos Postales

Paquete Internacional Prioritario

Características del envío Destinatario y Remitente Contenido del envío

Fecha de admisión: 23/05/2011 Hora admisión: 15:12

Peso: 2500 gr Asegurado

CP Destino: Opción DUA

País: USA Envío comercial Factura superior a 500 euros

ESTADOS UNIDOS Sin DUA DUA(Correos) DUA(otros)

Cód Envío: Peso Volumétrico: Alto: Ancho: Largo: cm Peso Vol: gr

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

	Importe	Franqueo inicial unitario	
Precio base	43,90	Franqueo inicial	0,00
Seguro	0,00	Falta franqueo	43,90
Total	43,90	Total a pagar	43,90

Aceptar Cancelar

Admisión de envíos prerregistrados: se procederá a la lectura del código en la pantalla de acceso de IRIS. El sistema detecta que se trata de un envío prerregistrado, y recupera todos los datos, pasando a la pantalla de admisión, en la que ya aparecen todos los epígrafes rellenados. A partir de ese momento se realiza la admisión del mismo modo que para el modo manual.

- **Admisión de envíos prerregistrados cargados en un fichero:** en este caso se procede a cargar el fichero en el ordenador mediante el botón "Examinar", a través de la ruta: Inicio> Admisión> Paquetes> Cargar Fichero. Una vez cargado el fichero, la admisión funciona del mismo modo que la admisión de envíos prerregistrados. Esta opción para la carga de fichero solo aparece a usuarios con perfil de Director de oficina

Finalmente, IRIS imprime la etiqueta del envío, en la que se indican los datos de remitente y destinatario y el código del envío.



7.14.7.1 La admisión del EuroPaq

Este paquete se admite como un paquete internacional prioritario prerregistrado. El cliente ha realizado el prerregistro de sus envíos, por tanto, se procederá a la lectura del código en la pantalla de acceso de IRIS:

IRIS detecta que se trata de un envío prerregistrado, y recupera todos los datos, pasando a la pantalla de admisión, en la que ya aparecen todos los epígrafes rellenados. A partir de ese momento se realiza la admisión del mismo modo que para el modo manual.

Además de la etiqueta que genera IRIS, se le adjunta una etiqueta exclusiva para este servicio con la palabra EuroPaq, que debería ir adherida al lado de la etiqueta estándar del envío.

Una vez admitido se pasará a producción, de manera diferenciada del resto, pues requerirá de un tratamiento y curso especial y diferente al del actual paquete internacional prioritario.

Esta modalidad tiene un compromiso de calidad muy exigente, por lo que cualquier incidencia que impida la admisión y paso a producción de los envíos en el plazo que permita su curso en calidad, deberá ser comunicada a los jefes de sector.

Se cursará a su CTA de referencia identificando la bandeja (envíos pequeños) o jaula/carro (muchos envíos o grandes) con la expresión: "A su CTA de referencia... EuroPaq".

El plazo de entrega comprometido end to end se mueve en el intervalo entre 2 y 4 días, con devolución de la tarifa abonada si se sobrepasa más de 48 horas la entrega comprometida.

7.14.7.2 La admisión de paquetes EPG

En España solo se admiten paquetes EPG de devolución de envíos de importación relacionados con el correo e-commerce entre determinados Operadores postales del grupo "EPG".

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

No se admiten devoluciones e-commerce EPG desde Canarias, Ceuta y Melilla. Podría ocurrir que un cliente comprara el artículo en la Península y por el motivo que fuera quisiera devolverlo desde alguna de las oficinas situadas en Canarias, Ceuta o Melilla. El sistema no debe permitirlo y en estos casos mostrará un mensaje indicando “Las devoluciones de Paquetes E-commerce no se pueden realizar desde las Oficinas Nacionales de Canarias, Ceuta o Melilla”.

Los Paquetes de devoluciones e-commerce EPG empiezan su código por las letras “CZ”, continúan con 9 dígitos y terminan en “ES”.

En la operativa de admisión se ha de tener en cuenta que el envío es un paquete internacional prioritario con las siguientes características:

- El envío ha de estar prerregistrado, si no es así, no se admite.
- La fecha en la que se realiza la devolución debe ser anterior o igual a 30 días desde la generación de la etiqueta (campo fecha y hora de emisión). Si no es así, no se admite la devolución.
- El paquete debe llevar pegada la etiqueta y el empleado debe poder leer el código de barras de la parte superior izquierda, que es el código que debe quedar registrado como código de admisión.

Una vez el empleado ha leído el código de barras, si todo es correcto, el sistema volcará la información preavisada de dicho Paquete.

FRANQUEO PAGADO / POSTAGE PAID

De / From:
SPAIN
Mira Katy Gonzalez Merco
Via Cuzán 7
28070 MADRID
Spain

Para / To:
COLIPOSTE
Thierry Duvenger
62 Rue Canille Desmoulins
92441 ISSY LES MOULINEAUX
France

CÓDIGO DE LECTURA EN CORREOS

92441 ISSY LES MOULINEAUX

INSTRUCCIONES DE ENVÍO / SHIPPING INSTRUCTIONS

ESPACIO RESERVADO PARA VALIDACIÓN BARRAS DE CORREOS / RESERVED FOR POST OFFICE VALIDATION

Justificante para el remitente / Please retain this half for your records

Fecha límite de devolución / Deadline for return 18/10/2013

Remitente / Sender: SPAIN Mira Katy Gonzalez Merco Via Cuzán 7 28070 MADRID	Destinatario / Addressee: COLIPOSTE Thierry Duvenger 62 Rue Canille Desmoulins 92441 ISSY LES MOULINEAUX France	NP de envío: C22000182202ES Import ref: FR 00000 0004 2 Producto: Return Parcels Customer ref:
--	---	--

TEMA 7. ADMISIÓN

Se ha de tener en cuenta que el peso (peso neto) y el peso volumétrico vienen informados en el fichero enviado (preaviso notificado por EPG). El usuario de IRIS puede modificar los campos pesos e indicar los reales en el momento de la admisión del paquete. El peso que tiene que indicar el usuario de IRIS será el peso bruto del paquete, por el que va a cobrar Correos.

Solo hay que validar en su parte inferior el documento que aporta el cliente, no debiéndose validar ni cumplimentar ningún otro impreso. Esta validación es para entregar al cliente. La Oficina no se queda con copia del impreso validado.

Otras características propias de la admisión de este paquete que debemos tener en cuenta son:

- Si el destino de este paquete es un país de fuera de la UE, deberá ir acompañado del impreso CN23. No se genera DUA.
- No se cobra importe alguno al cliente que realiza la devolución, ya que el pago es diferido, asociado a un contrato de Correos.
- Estos paquetes no se admiten en las Unidades de Admisión Masiva.
- Estos envíos nunca deben reetiquetarse en Correos, ya que deben circular con la etiqueta del cliente. Si la etiqueta presenta deficiencias, se debe aconsejar al cliente que la genere de nuevo.

7.14.8 La admisión del EMS postal exprés

El EMS postal exprés es el producto propio de mayor urgencia que ofrece Correos para el envío de documentos o mercancías en el ámbito internacional.

La admisión de estos envíos se realiza de forma unitaria, con la grabación de los datos de remitente y destinatario en IRIS. No se admite por albarán. Cabe tener en cuenta que los clientes con contrato pueden traer sus envíos a la oficina ya prerregistrados (a través de GECO, Oficina Virtual, fichero de envíos o Web Services). Si el cliente es de contrato, debemos grabar siempre en IRIS el número de cliente y de contrato.

El procedimiento de admisión utilizado es el de firma digital, por lo que no es necesario que el cliente rellene ningún impreso de admisión. El cliente comunica al empleado los datos del servicio de manera oral: características del envío y valores añadidos, datos de destinatario y remitente, contenido del envío. El empleado introduce estos datos en IRIS (para envíos prerregistrados basta con introducir el código de barras del envío en IRIS y se cargarán todos los datos en el sistema); el cliente acepta la conformidad de los datos firmando en la tableta digital. Tras cobrar el servicio, se entrega al cliente un formulario como justificante (este formulario se puede entregar impreso en papel o se puede enviar en email).

Cuando el cliente envíe un EMS con destino a uno de los países pertenecientes al grupo KAHALA, siempre se deberá grabar en IRIS el código postal de destino correcto.

Finalmente, IRIS imprime la etiqueta del envío, en la que se indican los datos de remitente y destinatario y el código del envío.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!



La documentación aduanera para paquetes que se admitan en Península y Baleares, dirigidos a países fuera de la Unión Europea o admitidos en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra dirigidos fuera de su ámbito, la genera IRIS una vez dado de alta el envío. Se imprime el impreso CN23/CP71, por la impresora del sistema y debe ir firmado por el cliente. Los remitentes de paquetes cuyo objeto sea realizar transacciones comerciales deberán formalizar declaración de aduanas (DUA).

En los envíos dirigidos a países de la Unión Europea desde Península y Baleares al terminar la admisión el sistema generará la "Etiqueta comercial con declaración de contenido", que también se incluirá en la bolsa de documentación aduanera y viajará con el envío, para así poder comprobarse con seguridad el contenido del envío siempre que la imagen del escáner no sea clara.

7.15 La admisión de envíos de la línea económica

La admisión de estos envíos se lleva a cabo siempre en oficina o en Unidades de Admisión Masiva, por lo que no puede efectuarse el depósito de estos envíos en buzón. El empleado seguirá un procedimiento parecido al de la admisión de la correspondencia ordinaria de la línea básica, pero tendrá en cuenta que cada envío de la línea económica debe reunir unas características específicas para poder ser admitido:

- Los envíos de publicorreo o publubuzón deben contener un mensaje similar.
- Los remitentes de publicorreo deben presentar un mínimo de 500 envíos por remesa (100 en la variedad óptimo y 50 en la variedad premium); los remitentes de publubuzón deben presentar un mínimo de 100 envíos por remesa; los remitentes de publicaciones periódicas deben presentar un mínimo de 50 envíos por remesa. Si se presentan remesas inferiores a las señaladas, la admisión de los envíos se hará como cartas o paquetes.

TEMA 7. ADMISIÓN

- Los remitentes de libros deben ser una editorial, una empresa distribuidora o un centro de enseñanza por correspondencia autorizados.
- Los remitentes de libros acogidos al Acuerdo POSTLIBRIS deberán presentar obligatoriamente la tarjeta identificativa en el momento de depósito de los envíos (tarjeta Más Cerca). Sus depósitos deberán ser de ámbito nacional e irán franqueados con sellos, estampillas o a máquina. En el sistema IRIS se recoge el NIF/CIF de estos clientes en el momento de la admisión.
- Los remitentes de periódicos deben estar autorizados por la Dirección Comercial de Correos.
- Que circulan en sobres abiertos o en embalajes autorizados, que faciliten su apertura, a fin de permitir inspeccionar el contenido. Estos sobres abiertos pueden sustituirse por embalajes de plástico transparente, que permitan ver su contenido, pero en este caso el modelo de envase debe estar autorizado y circular sólo por el servicio interior (nacional).
- Que en la cubierta del envío figura el tipo de producto que contiene.

Importe		Franqueo inicial unitario	
Nº envíos	1	Franqueo inicial	0,00
Precio base	0,00	Falta franqueo	0,00
Aviso de recibo	0,00	Total a pagar	0,00
Certificada	0,00		
Tempo	0,00		
Pre. Envíos	0,00		
Selec. Sectores	0,00		
Total	0,00		

Seguidamente, el empleado comprueba que el franqueo de los envíos es correcto, si vienen franqueados; o los pesa, calcula el franqueo y cobra el importe, si vienen sin franquear. Posteriormente, los envíos que vienen sin franquear serán trasladados a la zona de franqueo (salvo el publubuzón, que no lleva signos de franqueo).

Hemos de recordar que los envíos de la línea económica, tanto para el ámbito nacional como para el internacional, se admiten sólo como envíos ordinarios.

La operativa de admisión se lleva a cabo siguiendo la ruta: Inicio> Admisión> Línea Económica. Seguidamente se ha de abrir el desplegable Productos para elegir el producto concreto de la línea económica que se quiere admitir.

TEMA 7. ADMISIÓN

- Tarjeta de Asilo Político.
- Pasaporte (para el caso de personas españolas solo se admitirá en casos excepcionales -robo, extravíos- y con autorización mediante correo electrónico del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales).
- Exclusivamente para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo: documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen.
- NIP, empleados de la Administración cuando actúen a nombre de esta.
- NIS, número de identificación de reclusos.

Admisión Giros Nacionales

Abono Nat. Giro Reembolso

Tipo de Giro: GIRO DOMICILIO ORDINARIO

Datos Destino:

Destinatario: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Entrega: DOMICILIO

C.P.-Localidad: _____

Oficina Destino: _____

Mantener datos destinatario

Servicios Adicionales:

Aviso de Recibo

Comunic.Privada: _____

Datos Remite:

Pe: _____

N.I.F.: _____

Remite: _____

Domicilio: _____

C.P.-Localidad: _____

Relación Abierta

Motivo del envío: _____

Importes:

Girado	Tasa Fija	3,00
	Derechos	0,00
Total	Servicios Adicionales	0,00

3,00

Aceptar Cancelar

Las personas que actúan en representación o con autorización de otra persona física (posibilidad no admitida en el caso de Western Union) deberán identificarse, como los clientes que actúan por cuenta propia, y además presentarán el poder otorgado o autorización, así como la documentación de la persona por cuenta de la que actúan.

Cuando el titular de la operación sea una persona jurídica, la persona física que realiza la operación deberá identificarse como los clientes que actúan por cuenta propia y además presentará:

- Poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica.
- CIF de la persona jurídica.
- Escritura de constitución o cualquier otro documento que acredite fehacientemente la denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social de la persona jurídica.

No serán documentos válidos de identificación:

- Permiso de conducir.
- Seamansbook o Libreta Marítima.
- Carné Consular.
- Fotocopias de documentos válidos.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- Denuncia ante la policía de pérdida o robo de documentos de identificación.
- Resguardo de solicitud de renovación de NIF, NIE o Pasaporte.

Tras informar al sistema del tipo y número de documento del remitente, realizamos la llamada a la base de datos de PBC (BBDD PBC). Desde el formulario de aceptación de clientes podemos:

- Dar de alta un nuevo cliente informando de los datos solicitados, cuando es la primera vez que el remitente realiza una operación de envío a través de la aplicación IRIS.
- Modificar los datos del cliente, cuando el cliente haya modificado alguno de sus datos personales.
- Completar los datos del cliente, en el caso de que aparezcan campos obligatorios no informados.

Es recomendable introducir los teléfonos de remitente y destinatario, aunque no sean campos obligatorios.

IRIS 6.0 - Búsqueda de Clientes de Pbc - Windows Internet Explorer

CORREOS IRIS 6

Búsqueda de Clientes de Pbc

Datos Identificativos

N.I.E.

Fecha de Expiración País Emisión

Datos Cliente Pbc

Nombre / Razón Social Fecha de Nacimiento

Primer Apellido Segundo Apellido

País de Nacimiento Nacionalidad

Ocupación / Actividad Comercial

Domicilio País

C.P.-Localidad Provincia

Teléfono Correo Electrónico

Datos de la Persona Autorizada / Apoderada

Autorizados Registrados

D.N.I./N.I.F. ApoDERado

Nombre Primer Apellido Segundo Apellido

Seguidamente se escanea el DOI (si no ha sido escaneado con anterioridad), a través del botón digitalizar y se aceptan los datos. Una vez verificados los datos, se acepta el formulario, lo que provoca el volcado de los datos a la pantalla de admisión del giro.



Una vez cumplimentados los datos del remitente y del destinatario, los datos económicos, los posibles valores añadidos¹¹ y el motivo del envío de dinero (**sin informar del motivo del envío de dinero no puede admitirse el giro**) se procede a admitir el giro. Cabe señalar que para la correcta identificación del beneficiario, se deberán consignar los dos apellidos de éste, salvo que sea un extranjero. No obstante, no será causa suficiente para rechazar la admisión de un giro la omisión del segundo apellido, salvo en el caso de los giros dirigidos a Lista y los giros a pagar mediante cheque postal.

Con el objeto de evitar el blanqueo de capitales, se han establecido unas medidas de control rigurosas en el envío y en la recepción de dinero a través de los giros nacionales e internacionales y de Western Union, con el fin de adaptarlas a la nueva normativa de la Ley 10/2010, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, sobre la aplicación de medidas de diligencia debida.

Una vez introducidos los datos del giro y antes de aceptar la operación, puede aparecer en pantalla una alerta que indica las medidas a adoptar. La negativa a la entrega y cumplimentación de la documentación que se indicará por el cliente conlleva la no aceptación y curso de la operación de giro nacional o internacional, o de Western Union. El empleado de admisión es el responsable del cumplimiento de esas medidas.

Son medidas **simplificadas**¹²:

- Comprobar la identidad del cliente o del titular real únicamente cuando se supere un umbral cuantitativo con posterioridad al establecimiento de la relación de negocios.
- Reducir la periodicidad del proceso de revisión documental.
- Reducir el seguimiento de la relación de negocios y el escrutinio de las operaciones que no superen un umbral cuantitativo.
- No recabar información sobre la actividad profesional o empresarial del cliente

Son medidas **normales**:

- Identificación del titular real y adopción de las medidas adecuadas a fin de comprobar su identidad.
- Conocimiento de la actividad profesional o empresarial del cliente.
- Conocimiento del propósito e índole que motiva la operación.
 - Seguimiento continuo de la relación de negocio.

¹¹ Si el cliente solicita un Acuse de Recibo por vía telegráfica (PC) -en cuyo caso no se selecciona la opción Aviso de Recibo en la aplicación de giro- deberá admitirse a través de IRIS un servicio tasado solicitando a la oficina de destino los datos de entrega del giro.

¹² En el caso de que haya que aplicar medidas simplificadas no salta ninguna alarma, porque

estas medidas ya se aplican con carácter general.



TEMA 7. ADMISIÓN

Son medidas **reforzadas**:

- Presentación de justificación documental (documentación acreditativa de su actividad económica y documentación que justifique el origen lícito de los fondos).
- Declaración de Actividad Económica (DAE).
- Si en el documento de identificación presentado por el cliente no figura domicilio en España, este deberá presentar cualquier documento que acredite su estancia en España. El documento deberá ser original y recogerá el nombre completo del cliente y su dirección. Son documentos acreditativos válidos para justificar la estancia: certificado de empadronamiento, contrato de alquiler de vivienda, escritura de vivienda, sea mansbook o libreta marítima. No se acepta Lista de Correos como domicilio.

Se aplican medidas simplificadas a:

- Las Administraciones Públicas, previamente clasificadas mediante su CIF por Correos, así como a sus organismos dependientes.
- Las entidades de derecho público de los Estados miembros de la UE o de países terceros equivalentes.
- Las sociedades controladas o participadas mayoritariamente por entidades de derecho público de los Estados miembros de la UE o de países terceros equivalentes.
- Las entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de PBC.
- Las sucursales o filiales de entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de PBC.
- Las sociedades con cotización en bolsa cuyos valores se admitan a negociación en un mercado regulado de la UE o de países terceros equivalentes, así como sus sucursales o filiales participadas mayoritariamente.
- Los giros para pago del propio servicio postal con origen y destino en el propio servicio de Correos.

Se aplican medidas normales a:

- Los clientes de giro nacional e internacional que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios en oficina que no superen los 3.000 € individuales o acumulados en un trimestre.
- Los clientes de giro internacional que envíen o reciban con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que acumuladas con las del último mes natural no superen los 1.500 € (enviados o recibidos).

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Se aplican medidas reforzadas a:

- Los clientes de giro internacional de países de riesgo o que envíen o reciban fondos de o hacia los mismos, cuyo importe acumulado de sus operaciones en el mes natural sea superior a 1.500 €.
- Los clientes de giro nacional e internacional remitentes o destinatarios que superen 3.000 € individuales o acumulados en un periodo de un trimestre natural.
- Los clientes relacionados en peticiones de Juzgados, Policía, Requerimiento del SEPBLAC.
- Los clientes que realicen operaciones que se consideren fuera de lo normal, inusuales o que presenten indicios de sospecha en relación con la PBC.
- Las operaciones con origen o destino a países que supongan un riesgo superior al normal y que una vez informada la Comisión de Control tome esa decisión.
- Personas de responsabilidad pública (PEP's). Se considera en este capítulo a las siguientes:
 - Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes por elección, nombramiento o investidura en otros Estados miembros de la UE o terceros países.
 - Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el Estado español, tales como altos cargos, los parlamentarios nacionales y del Parlamento Europeo.
 - Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el ámbito autonómico español y en el ámbito local español, los alcaldes, concejales y demás altos cargos de los municipios capitales de provincia o capitales de Comunidad autónoma, de las Entidades Locales de más de 50.000 habitantes, o cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales o partidos políticos españoles.

Se aplican estas medidas a las referidas personas, aunque hayan dejado sus funciones, durante dos años. También se aplican a los familiares o allegados de las personas con responsabilidad pública.

La admisión de las personas con responsabilidad pública como clientes debe ser autorizada directamente por el responsable de Oficina/Unidad de Reparto, quien trasladará su decisión al Área de Prevención, a través del correo electrónico prevención.blanqueo@correos.com.

En aquellas operaciones en las que haya que contemplar medidas reforzadas y el cliente deba rellenar la DAE, el empleado comprobará que esté correctamente complementada. Existe un modelo de DAE para personas físicas y otro para personas jurídicas. Estos modelos están publicados en Conecta> Información y gestión> Normativa> Prevención de Blanqueo de Capitales. Igualmente, en el caso de aplicación de medidas reforzadas, será necesaria la justificación documental de la actividad económica o del origen lícito de los

TEMA 7. ADMISIÓN

fondos. Además, el responsable de oficina deberá verificar la documentación aportada y firmar en la DAE en prueba de conformidad.

Admisiones Especiales

Centros Penitenciarios

En las admisiones de giros nacionales e internacionales, cuando el remitente sea una persona reclusa en un centro penitenciario, aparecerá como remitente del giro dicha persona. Los datos a introducir en el sistema serán los que figuren en la autorización extendida por el responsable del Centro Penitenciario y el número es el NIS del recluso que se grabará en el campo correspondiente, campo que permite introducir hasta diez dígitos.

La operativa para la admisión contempla los siguientes pasos:

1. El funcionario de prisiones se presentará en la Oficina con una relación con los nombres, apellidos, país de nacimiento, nacionalidad, fecha de nacimiento de los reclusos, motivo de los giros, y número de identificación de los internos (NIS) remitentes de los giros.
2. Entrega a la Oficina el importe total de los giros a admitir.
3. La Oficina se queda con la relación aportada por el funcionario. Se le entrega una copia sellada junto a las libranzas de los giros admitidos.
4. Procedemos a admitir los giros en IRIS, indicando en el campo Remitente el nombre y apellidos del interno, seleccionado como tipo de documento Pasaporte y en el campo número, el número del interno (NIS) que figura en la relación facilitada por el funcionario.
5. El funcionario de prisiones no firma las libranzas, quedando como justificante de la admisión la relación aportada por el funcionario, que se adjunta a las libranzas de los giros admitidos, firmadas por el empleado de la Oficina que realiza la admisión, donde debe figurar su NIP y el sello de fechas de la Oficina.

Al dar de alta al recluso en la BBDD PBC, el sistema solicita la fecha de caducidad del documento de identificación (el NIS, que no tiene fecha de caducidad). La fecha que se introduce en el sistema será 01/01/9999. Los campos a cumplimentar en el formulario de alta de clientes en la BBDD PBC son:

- Tipo de documento.
- Número de Documento: Número de NIS del recluso.
- Fecha de expiración: 01/01/9999.
- País emisión: España.
- Nombre y apellidos.
- País de nacimiento.
- Ocupación/Actividad comercial: Otros.
- Domicilio/País/Localidad/Provincia: datos del Centro Penitenciario.

Como motivo del giro se informa del motivo que figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.

Giros Oficiales de Correos

La razón social será Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, el CIF el de Correos A83052407, el nombre del autorizado será el cargo (Ej. Director de oficina) y podrá identificarse con su NIP.

Organismos Oficiales

La identificación se realizará por nombre del organismo y CIF. El autorizado que actúe en nombre del organismo para la admisión del giro, podrá identificarse con su NIP (Número de Identificación Personal).

El resto de organizaciones, instituciones, asociaciones, fundaciones religiosas, benéficas o de cualquier índole deberán identificarse con su CIF, como el resto de personas jurídicas. Cualquier autorizado que actúe en representación de un organismo o institución de este tipo deberá identificarse con uno de los tipos de DOI válidos (NIF, NIE, Pasaporte/Otros).

Menores de Edad

Para la admisión de giros a menores, estos habrán de actuar necesariamente representados por sus padres, tutores o representantes legales. Al ser necesaria la presentación del DNI con carácter previo a la realización de la operación, únicamente pueden admitirse giros a los mayores de 14 años, que habrán de actuar siempre representados por sus padres, tutores o representantes legales. Es preciso tener en cuenta que los menores representan un riesgo más elevado en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Operaciones Sospechosas

Las operaciones que se relacionan a continuación se consideran sospechosas:

Operaciones no ejecutadas (fallidas), que no llegan a realizarse porque el cliente rehúsa terminarla cuando se le exige algún requisito esencial de identificación, se niega a cumplimentar la Declaración de Actividad Económica (DAE) o a aportar la documentación acreditativa de su actividad.

Operaciones en las que el cliente fracciona la operación en varias para eludir el deber de identificación adicional.

Cuando existan indicios o certeza de que los clientes no actúan por cuenta propia, intentando ocultar la identidad del cliente real.

Operaciones en las que conociendo la identidad del cliente, no exista una explicación razonable sobre el origen o destino de las operaciones realizadas.

Operaciones en las que el cliente no disponga o rehúse presentar la documentación justificativa de domicilio permanente o temporal en España.

Operaciones en las que el cliente ofrece algún regalo para evitar ciertos requisitos de identificación.

TEMA 7. ADMISIÓN

- Operaciones en las que el cliente trata de eludir las medidas adicionales de identificación.
- En general, operaciones que presentan indicios de blanqueo de capitales o conexión con actividad delictiva.

Cuando se aprecien indicios de la existencia de alguna operación sospechosa o no ejecutada por la negativa del cliente a aportar la documentación requerida, el responsable de la oficina o el empleado que tuviera conocimiento de ella la comunicará al Área de Prevención, mediante el formulario establecido en Conecta.

El formulario está disponible en Conecta> Información y Gestión> Normativa> Prevención de Blanqueo> Formulario. El formulario contiene campos obligatorios que hay que rellenar necesariamente. Cuando el formulario esté debidamente cumplimentado, se pulsa “Enviar”. Automáticamente la unidad especializada (APBC) recibe en su buzón la comunicación. Tras su envío, aparece el cuadro de diálogo “desea imprimir una copia”. Es necesario realizar la impresión de la comunicación y proceder a su archivo en la Oficina. Al realizar una comunicación sospechosa se debe enviar copia de la documentación de la operación al fax 21216 (documento identificativo, copia del resguardo envío/pago, Declaración de Actividad Económica). La Oficina recibirá de la APBC un correo electrónico de acuse de recibo del envío de la comunicación en el plazo de 10 días.

Abstención de realizar operaciones

Deberemos abstenernos de realizar operaciones en los casos siguientes:

- Clientes que rehúsen entregar la documentación que permita su identificación.
- Clientes que presenten documentos de identificación que alberguen dudas sobre su legalidad, legitimidad, no manipulación, etc.
- Clientes que faciliten datos falsos o erróneos.
- Clientes que pongan fin a la relación al ser requeridos para que faciliten información.
- A los clientes que no sea posible aplicar alguna de las medidas de diligencia debida previstas.
- Clientes que oculten al titular real para enviar una operación o dividan una transacción en dos o más.
- Clientes que realicen operaciones que presenten indicios de estar relacionadas con el blanqueo de capitales.
- Personas jurídicas cuya estructura de propiedad o de control no haya podido determinarse.

Validar datos

Habitualmente, la práctica totalidad de las operaciones no son sospechosas de estar relacionadas con la PBC. Por tanto, se prosigue con el proceso de admisión.

Cuando se han grabado los datos del remitente y del destinatario, así como el importe a girar y los servicios adicionales solicitados por el cliente, se verifican los datos introducidos y se procede a validar el resguardo de giro GI02. Tras verificar la información, se cobra el importe correspondiente, constituido por la cantidad a girar, la tarifa aplicable de giro y la tarifa aplicable a los servicios adicionales solicitados por el cliente.

Seguidamente se imprime el GI02 y el cliente comprueba que los datos son correctos, se recoge la firma tanto del cliente (como aceptación de la operación) y del empleado de admisión; además debe constar el NIP en la parte destinada a ello (el NIP lo pone automáticamente el sistema). Posteriormente se entrega al cliente la copia como resguardo. En el caso de los giros con localizador, este queda impreso únicamente en la copia que se entrega al cliente.

El alta de un giro conlleva automáticamente la generación de un código único que identifica el giro durante todo su proceso y la impresión de la libranza con el código de barras del giro impuesto.

Es importante tener en cuenta que los giros ordinarios solo pueden modificarse en la misma fecha de su imposición y los urgentes solo pueden modificarse hasta que los haya recogido la oficina de destino. En la admisión del giro UPU electrónico IFS hay que velar especialmente por la exactitud de los datos, ya que solo disponemos de los 5 minutos siguientes a su admisión para poder realizar modificaciones. Transcurrido este tiempo y si el giro se cursa a destino no podemos realizar cambios. Las modificaciones se hacen en la aplicación IRIS> Mantenimiento> Giros. Una vez realizada la modificación, hay que imprimir una nueva libranza.

Archivar documentación

La documentación generada por el servicio de Giro Nacional, Giro Internacional y Western Unión se debe archivar en la oficina. El periodo de conservación de todo tipo de documentación que pueda tener fuerza probatoria, así como los documentos justificativos de las operaciones y exigidos para la identificación y conocimiento de los clientes es de 10 años. Este periodo se contará desde el día que se ejecute la operación.

Los documentos generados por las operaciones de Giro y Western Union, así como los generados en las comunicaciones con el Grupo de Asistencia a la Prevención del Blanqueo de Capitales se ordenan de la siguiente manera:

1.- Documentación ordinaria de cada operación.

En Giro:

Impreso original de giro.

TEMA 7. ADMISIÓN

- Copia del documento de identificación del cliente, cuando no esté escaneado.
- Autorización del remitente (persona física), cuando existan giros autorizados.
- Copia del documento del autorizado.

En Western Union:

- La oficina no archiva ningún impreso, a excepción de la exigida para la Prevención de Blanqueo de Capitales.

Esta documentación ordinaria se archiva cronológicamente en la Serie Documental 06.

2.- Documentación específica de clientes:

- Documentación de personas jurídicas.
- Dossiers de clientes en seguimiento.
- Documentación de personas físicas con medidas reforzadas de PBC.

Con el fin de evitar solicitar constantemente la documentación a determinados clientes habituales de los cuales tenemos conocimiento de su actividad y sabemos que su documentación está archivada, la periodicidad de revisión documental será de un año, siempre que les hayamos hecho previamente un seguimiento continuo de sus operaciones y hayamos comprobados que estas son coherentes con la documentación aportada.

Por el contrario, si las sucesivas operaciones realizadas por estos clientes habituales no son coherentes con la documentación de conocimiento aportada, tanto por su importe y número de giros como por cualquier otra característica de la operativa, se procederá a recabar nueva documentación adicional que justifique el origen de los fondos, aunque haya transcurrido un periodo de tiempo inferior al año.

Como excepción, las oficinas que están activadas en el sistema WUPOS con digitalización de firmas no tienen que archivar ningún documento, ya que se guardan todos los documentos de forma digital en los servidores de Western Union.

7.16.1.1 La admisión de giros ordinarios por rurales en oficinas auxiliares

El SSRR tiene que entregar al cliente el impreso de imposición GI02. El cliente lo cumplimenta en todos los campos y firma el conforme. El SSRR también debe firmar e indicar su NIP.

El SSRR solicita el DOI al remitente del giro y comprueba que el documento aportado es válido y está en vigor, verificando que los datos escritos en el GI02 se corresponden con los datos del DOI.

Cada vez que un SSRR admita un giro, tiene que solicitar al remitente una copia del DOI en vigor y entregará el impreso DAE RURALES, que el remitente debe rellenar y firmar, aportando datos congruentes. En caso de existir sospechas de engaño o mala fe por parte del impositor del giro, el SSRR se

abstendrá de admitir la operación, remitiendo al cliente a la Oficina Técnica. En el caso de que el SSRR tenga la certeza de que en el archivo de la oficina ya se dispone de estos documentos y se encuentran actualizados (el DOI sin superar la fecha de caducidad y no más de seis meses para la DAE) no será necesario solicitarlos al remitente.

Seguidamente se procede a cobrar los importes correspondientes: importe girado, más cuota fija, más % sobre la cantidad girada.

Siempre habrá que informar al cliente que la admisión del giro debe considerarse "provisional" hasta que no se formalice en los sistemas de la Oficina Técnica y pase por los controles correspondientes. En estos casos, el giro circulará por vía postal entre la oficina auxiliar, que realiza una admisión provisional, y la oficina técnica de origen, donde se formaliza definitivamente el giro, pudiéndose producir un retraso en el pago del mismo, circunstancia de la que se debe informar al cliente.

Con los giros admitidos en el día, la oficina auxiliar confecciona una relación (G7) por duplicado, uno de los ejemplares quedará en la oficina auxiliar y otro acompañará al original de los resguardos de imposición hasta la oficina técnica que haya de formalizar el giro, con su importe y derechos o justificante de ingreso en cuenta corriente. La oficina postal, una vez formalizado el giro, devolverá los resguardos definitivos para su canje al remitente por el provisional.

En algunos casos puede ser necesario solicitar al remitente del giro más información o documentos, llegando en ocasiones a anular la operación. En el caso de que sea necesario solicitar al cliente información adicional, se procede a devolver el importe del giro al SSRR para que devuelva el dinero al cliente, informándole que por motivos de PBC debe enviar el giro directamente desde la Oficina Técnica.

En el caso particular de los giros urgentes, sólo pueden tener como origen una oficina técnica, pero pueden ir dirigidos a una oficina técnica o a una oficina auxiliar, siempre que el cliente acepte, de forma expresa, que el giro urgente se dirija a la oficina técnica de la que depende la auxiliar y que a partir de ésta el curso del giro sea postal.

7.16.2.- La admisión de la transferencia de dinero a través de Western Union

La operativa para envíos de dinero a través de Western Union se realiza a través de la aplicación WUPOS.

Al entrar por primera vez el usuario tiene que registrar su firma y NIP, a través de la tableta digitalizadora en: Otros servicios> Firma del usuario. Sólo será necesario una vez, salvo que el usuario cambie de oficina, en cuyo caso el sistema volverá solicitar dicha firma. Una vez al año, durante los meses de enero-febrero, todos los empleados deberán comprobar que la firma y NIP registrado son correctos.

TEMA 7. ADMISIÓN

Los impresos para envío de dinero son de color verde y en su encabezamiento figura la frase: “Formulario rápido, Envío”. Este formulario consta de los siguientes campos:

- Número de tarjeta Western Unión (si dispone de ella).
- Nombre, si el nombre es compuesto deberá incluir el segundo nombre.
- Apellidos, si el beneficiario tiene dos apellidos, se incluyen ambos.
- Ciudad y país de destino donde el beneficiario recoja el dinero.
- Cantidad que va a ser enviada en moneda local (en cifra y letra).
- Tipo de moneda a pagar en destino.

FORMULARIO RÁPIDO
FORMULARI RÀPID
ENVÍO/ENVIAMENT

WESTERN UNION

Para los titulares de Tarjeta Western Union, por favor rellene aquí / Per als titulars de Tarjeta Western Union, empleneu aquí
/ For Western Union Card holders, please fill in your card number

DATOS DEL BENEFICIARIO (Cumplimentar por el cliente) / DADES DEL BENEFICIARI (Per emplenar pel client)
/ DATA RECEIVER (Fill by customer)

Tarjeta Nº
Tarjeta núm.
Card N°

Nombre(s) / Nom(s)
First name(s)

Apellidos(s) / Cognoms(s)
Last name(s)

Destino (Ciudad, país)
Destinació (ciutat, país)
Destination (city, country)

Cantidad (en letra)
Quantitat (en lletra)
Amount (in word)

Cantidad enviada
Quantitat enviada
Amount Send

€

Tipo de moneda a pagar en destino
Tipus de moneda per pagar en destinació
Type of money to pay at destination

DATOS DEL REMITENTE: Estos datos deben ser recogidos directamente del documento del remitente por el empleado de la oficina. Verificar siempre si es un documento válido y en vigor.
DADES DEL REMITENT: Aquestes dades les ha de recollir directament del document del remitent l'empleat de l'oficina. Comproveu sempre si és un document vàlid i vigent.

Formulario Rápido de Envío

La información del remitente se recogerá por el empleado, directamente de la documentación del cliente. Es recomendable introducir los teléfonos de remitente y destinatario, aunque no sea obligatorio. Como siempre, se deberá verificar que el documento es válido, está en vigor y digitalizarlo. En las operaciones de Western Union es necesario escanear **siempre y en todos los casos** la documentación de identificación del cliente cada vez que este realice una operación, independientemente de que la aplicación WUPOS lo solicite o no.

La edad mínima para realizar envíos a través de Western Union es de 18 años. No se admiten autorizaciones para este tipo de envíos, por lo que el cliente debe estar presente en la oficina en el momento de la imposición.

El empleado puede introducir los datos necesarios para la operación directamente en la aplicación informática WUPOS, pero es aconsejable recomendar al cliente que rellene el formulario a fin de evitar errores. El acceso

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

a WUPOS lo realizamos a través de IRIS> Llamadas a Sistemas Externos, e informando del ID del usuario y Contraseña¹³.



El cliente puede pedir los siguientes servicios adicionales, si se prestan en el país de destino:

- Entrega a domicilio.
- Llamada telefónica en destino.
- Mensaje.
- Pregunta de verificación. Se puede usar la Pregunta/Respuesta de verificación cuando el beneficiario no disponga de una identificación válida. Para transferencias a países africanos se debe incluir obligatoriamente pregunta de verificación, a excepción de Marruecos, Egipto, Argelia, Túnez y Guinea Ecuatorial, sin ninguna tarifa extra (se informará al cliente que este sistema de identificación supone un riesgo, pues puede cobrar la transferencia cualquier persona que conozca el MTCN y la respuesta). En España se paga con identificación válida, y siempre que el cliente conozca el MTCN y los datos de la transferencia.

Especialmente, Western Union prohíbe las siguientes operaciones:

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

¹³ En caso de caída de IRIS, existe un icono en el escritorio para acceder a WUPOS. El sistema permite 3 intentos; si no conseguimos entrar en esos intentos, el sistema bloquea el acceso y se deberá poner una incidencia para que la clave sea desbloqueada.

TEMA 7. ADMISIÓN

Validación de datos

Una vez comprobada toda la documentación y cumplimentado, en su caso, el formulario rápido de envío, se introducirán todos los datos en WUPOS. Posteriormente se pincha "Pre-Prin Rcpt". Seguidamente nos sale una pre-impresión (PDF) en la pantalla, que se debe imprimir para que el cliente verifique todos los datos de la transferencia antes de finalizar con la transacción. En este PDF no consta el MTCN, ya que su finalidad es únicamente para que el cliente verifique si los datos son correctos.

Tras verificar el cliente los datos, y manifestar su conformidad, se sigue con el envío, pulsando de nuevo en "Pre-Prin Rcpt". Solo se consideran válidos los impresos definitivos, en los que figura impreso por el sistema el MTCN, no considerándose válidos los impresos que presenten el número de transferencia escrito a mano.

Cuando se han grabado todos los datos del formulario, se revisan los importes, derechos, restricciones y servicios adicionales solicitados por el cliente, y se cobra el importe total (importe más tasas) antes de validar la transferencia.

Una vez que hemos corroborado que todos los datos son correctos, el cliente nos tiene que firmar en la tableta, esta firma se anexa en el impreso del cliente como también la firma y NIP del empleado, que están registrados. Sólo se genera la copia para el cliente, la oficina no tiene que archivar ningún impreso de Western Union. El formulario rápido de envío no es necesario entregarlo al cliente, ya que carece de validez y la operación se justifica con el resguardo generado por el propio sistema.

Imprima el recibo Close receipt

WESTERN UNION Para Enviar Dinero - Copia del Cliente

Beneficiario: JUNIOR TEST TEST	Identificación: TEST NAME TEST SURNAME	MTCN: 121-457-5266
Dirección/ubicación: DUNA VIA, ALFONSO DE SPAINO 2800 22P	Ciudad: Almería	Fecha y hora: 14-03-2014 09:42:51
País: España	Servicios Opcionales:	Detalles agente: DUNNY OPSANSTON
Tipo de identificación: DNI		Cantidad enviada: 10,00
Sistema de abono: 280024		Comisión: 3,50
Método de la Transacción: A		Cantidad de envío: 13,50
Pregunta de verificación:		Derechos/Servicios aplicados:
Reservado:	Mensaje:	Total: 13,50 Euro
Número de móvil del remitente: 00 34 611 111111	Número de móvil del beneficiario: 00 34 611 111111	Tipo de cambio: 1,0000
MTCN: 121-457-5266. Si usted desea recibir su dinero en línea, con esta opción soporte transacciones de transferencia en el momento de la transacción y recibirá el dinero en su cuenta de destino.		Cantidad y moneda a entregar en destino: 13,50 Euro
MISMA E ESPECIAL PARA: JUNIOR TEST TEST		<input type="checkbox"/> Cliente de alta riesgo (Western Union)
Este sistema es obligatorio para el envío de dinero. No se puede utilizar para el envío de dinero en efectivo. Consulte con el agente para más información.		Nombre de tarjeta Western Union:
Reservado por utilizar Western Union		Dirección de destino:
Fecha de destino:		Fecha de destino:
MTCN: 121-457-5266		Fecha: 14/03/2014

¡MUY IMPORTANTE! Los términos y condiciones se encuentran en su disposición en las oficinas de nuestro agente del cual es nuestro agente más cercano. Si usted desea recibir su dinero en línea, con esta opción soporte transacciones de transferencia en el momento de la transacción y recibirá el dinero en su cuenta de destino.

La presente operación queda sujeta a los términos y condiciones que se encuentran a su disposición en las oficinas de nuestro agente así como en nuestra página web www.westernunion.es

Con su firma, usted confirma que la información que ha facilitado es correcta y que ha leído y aceptado los términos y condiciones del servicio y la información adicional disponible en la página de nuestro agente.

Firma del cliente: [Firma manuscrita]

Firma y sello del agente: [Firma manuscrita]

Resguardo de Transferencia Western Union



CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

Posteriormente, solo el remitente de un envío tiene la facultad de realizar modificaciones en una transferencia, siempre y cuando se dirija a la oficina de Correos debidamente documentado y con su resguardo de imposición. Bajo firma del remitente se reflejarán los cambios solicitados en dicha transferencia, en el resguardo que aporta el cliente. Las modificaciones no se pueden hacer directamente en el terminal. Hay que llamar al Call Center, al teléfono 23 340 o al 91 596 33 40, que anota y transmite las modificaciones a la Central. Como excepción, la misma Oficina que haya realizado la transacción y siempre que se realice en el mismo día, podrá reimprimir el impreso justificante de la transacción con modificaciones.

Cuando se pretenda modificar una transferencia ya realizada, hemos de tener en cuenta que las modificaciones afectarán a cambios menores en los nombres de remitente o destinatario. Las modificaciones que se pueden realizar son:

- Cambios en el nombre del remitente.
- Cambios en el nombre del beneficiario.
- Cambiar beneficiario por el remitente o viceversa.

Las modificaciones que no están permitidas son:

- Cambios de importes.
- Cambios de país.
- Devoluciones.
- Cancelaciones.
- Resto de incidencias.

Cuando el cambio de cualquiera de los ítems anteriores afecte a la transferencia a modificar, los cambios deben modificarse por medio del Call Center de envío. Siempre será el remitente el que se dirija a una oficina de Correos a realizar cualquier cambio en la transferencia. No podrán realizarse cambios en las transferencias a pagar en Correos.

The image shows two forms from Correos, both titled 'Declaración de Actividad Económica o Profesional DAE'. The left form is for 'Personas Físicas/Autónomas' and the right form is for 'Personas Jurídicas'. Both forms include fields for name, address, and activity, and a 'DECLARA' section. The right form also includes a table for 'RENTAS DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS O PROFESIONALES'.

Actividad	IVA	% Retención
		0,15

7.17 La admisión de los servicios de telecomunicaciones

En este capítulo nos ocuparemos de la admisión del telegrama y del burofax, que son los principales envíos de comunicación electrónica que Correos ofrece a sus usuarios.

7.17.1 La admisión de telegramas

Cuando el cliente nos indique que desea enviar un mensaje a través de telegrama, le facilitaremos el impreso TG-1 para que lo rellene y le explicaremos cómo debe hacerlo.

El cliente debe rellenar el impreso de admisión TG-1, donde anotará los datos relativos al destinatario, domicilio y localidad. También puede anotar el teléfono del destinatario. En el campo reservado para la dirección puede escribir como dirección válida, además de la dirección de un domicilio: un número de teléfono, de télex o de fax. Además se consideran direcciones válidas: un apartado de Correos o Lista de Correos; en estos casos se utilizará la vía indicada para la entrega del telegrama. Los telegramas sólo pueden dirigirse a un único destinatario, por lo que aunque la dirección sea la misma, si el cliente quiere enviar un telegrama a varios destinatarios, deberá confeccionar tantos telegramas como destinatarios haya.

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

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

Para comenzar el alta de un telegrama en IRIS se debe acceder al menú de: Admisión> Telegramas, donde se muestra la pantalla inicial de alta de telegramas.

Desde esta pantalla se puede admitir un telegrama rellenando la información básica, lo que permite preadmitir el telegrama en IRIS, realizar el cobro del producto y completarlo más adelante. O bien completar toda la información necesaria para ser admitido y finalizar el proceso.

El telegrama va pasando por diferentes estados, dependiendo de las acciones que se realicen:

- **Admitido:** El telegrama está admitido en IRIS, pero no tiene toda la información necesaria para ser enviado (Preadmisión).
- **Cumplimentado:** El telegrama tiene toda la información necesaria para ser enviado.
- **Solicitado Envío:** Se ha solicitado la publicación del telegrama en el sistema documental de Correos.

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

- **Publicado:** El telegrama ha sido publicado correctamente en el sistema documental de Correos.
- **Enviado:** El telegrama se ha enviado a SGIE para que realice el enrutamiento correspondiente, pero no se ha recibido confirmación.
- **Confirmado:** Se ha recibido la confirmación de SGIE y el telegrama ha sido correctamente enviado.

La admisión de un telegrama comienza seleccionando el tipo de telegrama (introduciendo el código del producto o seleccionando la descripción en el combo desplegable).

Tras completar el tipo de telegrama, el código postal de destino y el número de palabras reales se nos muestra el importe del producto y se habilitan dos botones: Aceptar y Completar.

Si pulsamos el botón aceptar, se da de alta el telegrama en IRIS. A continuación, sube a bolsa el importe correspondiente y aparece un mensaje solicitando al usuario que introduzca el impreso TG-1 para imprimir la validación del telegrama. De este modo podremos cobrar al cliente si hay acumulación de personas en ventanilla, pero el telegrama no está listo para enviarlo. Para enviar el telegrama debemos antes cumplimentarlo.

El empleado puede cumplimentar un telegrama de dos formas distintas:

- **Completarlo directamente**, en lugar de pulsar el botón Aceptar, pulsar el botón Completar.
- **Admitir el telegrama y completarlo después**, accediendo al menú de mantenimiento de telegramas.

TEMA 7. ADMISIÓN

Al pulsar el botón completar, se muestra la siguiente pantalla, dónde se encuentran todos los campos necesarios para su correcta cumplimentación.

La pantalla está dividida en dos partes:

- **La parte superior** (*Datos Telegrama*) muestra los datos de admisión del telegrama y no es editable.
- **La parte inferior** está compuesta por seis pestañas y es ahí donde se encuentran los campos que deben ser rellenados:
 - DESTINO: Hay que introducir los datos del destinatario completos.
 - ORIGEN: Datos del remitente completos.
 - DATOS: No es necesario introducir nada.
 - TEXTO: Hay que introducir el texto del telegrama.
 - N.ADMISION: No es necesario introducir nada.
 - TOTAL: Esta pestaña no es editable, en ella se indican los importes a cobrar.

Para finalizar el proceso de cumplimentación, se rellenan todos los campos necesarios y se pulsa el botón *Aceptar*. Se ha de tener en cuenta que:

- Si el telegrama no se ha admitido previamente, pasa directamente a estado Cumplimentado, sube a bolsa el importe del producto y se imprime la validación correspondiente.
- Si el telegrama ya está admitido, pasa a estado Cumplimentado. Si la bolsa de compra no ha sido cobrada, cualquier cambio en la tarificación del producto implicará un cambio en la bolsa.

Pulsando el botón *Cancelar*, se anula la operación en curso.

Como hemos dicho, el empleado admite el telegrama y cobra al cliente en el acto, pero puede finalizar el proceso de cumplimentación y envío en otro momento, aunque debe hacerlo lo antes posible dado que es un servicio urgente. **Hay que completar y enviar todos los telegramas el día que se admiten.**

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

En los casos en que haya que realizar la admisión de varios telegramas, se debe seleccionar el Tipo de telegrama que se quiere admitir y una vez elegido, queda activo el campo **Admisión múltiple**, campo en el que hay que clicar y aparece otro campo en el que se introduce el número de telegramas que se desea admitir. A continuación hay que introducir el código postal y número de palabras. Una diferencia importante con la admisión unitaria es que hay que clicar obligatoriamente en Completar antes de Aceptar, para que la admisión del siguiente telegrama mantenga los datos y se puedan utilizar para la transmisión los datos que sean iguales sin tener que ir completando uno a uno.

La admisión de telegramas bajo la **modalidad de contrato** requiere que se marque el chek Pago diferido. Seguidamente se despliegan los campos Contrato y Cliente, donde se introducirán los números correspondientes para que sean cargados los importes en el contrato del cliente y no suban a caja.

7.17.2 La admisión del burofax

El cliente NO tiene que cumplimentar ningún impreso. Los datos que se insertan en IRIS se recogerán del documento que aporta el cliente o verbalmente.

Para realizar la admisión de un Burofax, en el menú de inicio de IRIS, dentro de las opciones de admisión seleccionamos "Fax". Una vez que accedemos al frontal de admisión de Fax dentro del campo "Tipo" elegiremos en el desplegable el tipo de Burofax que el cliente desea contratar.

The screenshot shows the IRIS 6.0 web interface for fax admission. The browser title is "IRIS 6.0 - Windows Internet Explorer provided by Correos y Telegrafos". The page displays a navigation menu on the left, a main form area, and a sidebar on the right. The main form is titled "Alta Fax" and contains several sections: "Datos" (with fields for Date, Time, Type, and a dropdown menu for "BUROFAX Premium", "BUROFAX Premium Plus", "FAX INTERNACIONAL", and "FAX NACIONAL"), "Datos Destino" (with fields for Country, Name, Address, Phone, Office, and Email), "Datos Origen" (with fields for Apartment, Surname, C.P., Province, Destination, and Mobile Phone), and "Datos Email y SMS". There are also checkboxes for "Admi. Múltiple", "Pago Diferido", "Recibido Cliente", "Acuse Recibo", "PEE", "SMS Verificado", "C.Certificada", "Custodia 60 meses", "Custodia 120 meses", "PEF", and "Email Verificado". A "Total" section shows "Importe Neto", "Valores Añadidos", "Impuesto", and "Total" all set to 0,00. The sidebar on the right includes "Servicios Relacionados", "Ultimos Servicios", "Cliente Tarjeta", and "Total Bolsa".

A continuación informamos el "Número de Páginas" que el cliente va a enviar. No se admitirán páginas en blanco para transmitir.

TEMA 7. ADMISIÓN

En la pestaña “Datos Destino”, constará el país donde se envía el documento (por defecto viene ESP, España), el nombre y los apellidos del destinatario del documento, la dirección, el código postal y el teléfono/fax (opcional).

Si el Burofax se remite a un destino internacional se informa en “País Destino” las iniciales del mismo, en caso de desconocerlas pulsamos en la imagen de la lupa para su localización.

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

En la pestaña “Datos Origen”, consta el país (por defecto aparece ESP, España), el nombre y los apellidos del remitente, la dirección, el código postal, y el teléfono/fax (opcional).

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

Si un mismo remitente va a enviar varios burofax a diferentes destinatarios deberemos activar el check de Admisión múltiple, de esta forma quedan bloqueados los Datos de origen y evitaremos tener que cumplimentarlos nuevamente para cada envío. Cuando hayamos dado de alta el último burofax debemos pulsar en “Fin Adm. Múltiple”; de este modo en el resguardo de imposición para el cliente aparecerán agrupados todos los burofax junto al condicionado del servicio. En caso de dar de baja algún burofax de esa admisión múltiple se genera automáticamente un nuevo resguardo con la relación de los envíos correctos, en el que no figura el anulado. El primer resguardo debe ser destruido.

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

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

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

El cliente podrá solicitar los siguientes valores añadidos:

- **Custodia:** es el tiempo que permanece almacenado el envío en e-documento a disposición del cliente para solicitar certificaciones posteriormente a su emisión, es de 60 meses (incluido en tarifa) o 120 meses (opcional, a solicitud del remitente en el momento de su admisión).
- **Prueba de entrega electrónica (PEE) o Física (PEF):** cuando se seleccione PEE (prueba de entrega electrónica), el cliente recibirá un correo informándole del resultado de la entrega del burofax, en el e-mail que indicó en el momento de su admisión; si se selecciona PEF, el cliente recibirá en papel la prueba de entrega.
- **Certificaciones y Copias Certificadas:** las Copias Certificadas se pueden solicitar en el momento de la imposición o con posterioridad a ésta, abonando la tasa correspondiente.
 - **En el momento de la imposición:** el remitente puede solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original. Si se da de alta un burofax PREMIUM PLUS a continuación de la transmisión realizamos la copia certificada. Para emitir una certificación deberemos localizarla en IRIS desde: Gestión> Tramitación de certificaciones> Estado> Pendiente> Buscar. A continuación se selecciona la certificación a generar y se clikea en Emisión de Certificación.
 - **Con posterioridad a la admisión:** Correos puede emitir certificaciones de los mensajes transmitidos sin que para ello sea necesario que se hayan archivado los documentos originales en la oficina, pues dichos documentos se custodian en e-documento, durante el plazo que haya elegido el cliente en el momento de la admisión (60 o 120 meses).

En el caso de envíos dirigidos a otros países sólo se podrá emitir certificación de imposición o Copia Certificada, de burofax impuestos en nuestras oficinas. Es por ello que la certificación ha de solicitarse en el momento de la imposición, ya que la oficina no guardará documentos, y de los burofax Internacionales no se guarda copia en e-documento. En este sentido, es necesario informar al cliente que para que la certificación tenga validez en el país de destino deberá ir al consulado de dicho país en España y pedir que le visen la certificación expedida por nuestra oficina.

Una vez solicitada en IRIS la certificación, siguiendo el proceso establecido en el manual de “Alta de Certificaciones”, deberemos proceder a su emisión.

Para emitir una certificación deberemos localizarla en IRIS desde: Gestión> Tramitación de certificaciones> Estado> Pendiente> Buscar. A continuación se selecciona la certificación a generar y se clikea en Emisión de Certificación; aparecerá un número en el campo “Cert. Mercurio” que comienza por “A ...”.

TEMA 7. ADMISIÓN

A partir de aquí, accedemos al sistema Mercurio siguiendo la siguiente ruta: Conecta> Aplicaciones> Mercurio> Certificación> Gestión de Certificaciones> Tipo de certificación “Certificación de Contenido”> Buscar. Aparecerán las certificaciones de contenido que aún no se hayan impreso. Se cliquea en el icono de la impresora y se genera un documento, en formato PDF, con la certificación solicitada. Solo queda imprimirla y entregarla a cliente. Está firmada digitalmente, por lo que el director NO tendrá que firmarla. Se imprime la carátula firmada y los documentos enviados que se archivaron en e-documento.

- **Aviso de Servicio (Servicio Tasado):** se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje. Mediante este servicio, el expedidor puede solicitar la modificación de la dirección de un mensaje o la anulación del mismo. También se deben atender desde las oficinas las solicitudes de anulación de Burofax que han sido impuestos on-line.

Queda excluida de este servicio la petición de aclaración sobre la entrega de un Burofax, para este servicio se utilizará la solicitud de Certificación de Entrega.

Una vez hemos introducido los datos en el sistema, se leen al cliente los datos grabados, antes de aceptar la grabación en IRIS, para corregir los posibles errores que hubiéramos podido cometer. Tras verificar que todo es correcto, se pulsa "aceptar", y el sistema da de alta el burofax, subiendo el importe a bolsa, generando una carátula con una numeración NBXXXX con todos los datos informados. Esta carátula acompañará siempre a los documentos a transmitir. En ella figura también la fecha, hora de admisión, tipo de envío, valores añadidos y oficina de admisión.

En la carátula figura el número de teléfono (RICO: 26666) al que hay que enviar el Burofax. Junto a la carátula, el sistema imprime otra hoja con el resguardo y el condicionado, que se ha de entregar al cliente.

Una vez generada la carátula del burofax, se la presentaremos al cliente, para que firme en el espacio reservado para ello, aceptando la transmisión de los documentos aportados.

Cuando el número de burofax a enviar es elevado y el cliente no va a permanecer en la oficina hasta que se termine la admisión de dichos envíos, debe aportar una relación donde figure detallado:

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

Esta relación tiene que estar firmada por el remitente y, en caso de ser persona jurídica, además deberá aparecer el sello de la empresa o entidad. La relación acompañará a los Burofax una vez admitidos y transmitidos como prueba del conforme con los datos de dichos envíos.

En caso de que los documentos a transmitir se presenten en un estado que haga prever que no llegarán correctamente a destino, se hará constar dicha circunstancia en la cubierta del impreso, con indicación de que se hará la transmisión a riesgo del expedidor.

Si los datos impresos en la carátula del envío contienen algún error que impida el correcto encaminamiento a destino y el burofax aún no ha sido transmitido, podemos modificar los datos de remitente y destinatario, imprimiéndose de nuevo otra carátula y resguardo. Una vez reimpressa se ha de destruir la primera para evitar errores.

Una vez realizada la admisión, generada la carátula y el resguardo con el condicionado, se procede al cobro del importe correspondiente, tanto si el cliente ha realizado un envío como si ha realizado varios.

TEMA 7. ADMISIÓN

Seguidamente se procede al envío al número de teléfono del servidor (siempre es el 26666 o 91.418.84.28). Esta transmisión debe ser inmediata. Cuando se realiza la transmisión del burofax y esta es correcta, el repositorio encamina automáticamente el burofax a la unidad de reparto correspondiente, para su entrega en el domicilio del destinatario, o a la oficina cuando la entrega es en Lista o Apartados.

Para la transmisión del **Fax** se procede de igual manera, sólo que se marcará siempre el número de fax facilitado por el cliente, que también figura en la carátula generada por el sistema. Esta transmisión debe ser inmediata, antes de entregar el recibo al cliente.

Si en el proceso de transmisión de un fax no se consigue conectar con el terminal de destino se actuará de la siguiente manera, según el tipo de incidencia:

- Se comprobará que se ha marcado correctamente y que el número coincide con el facilitado por el cliente, que figura en la carátula del envío de admisión. Si el número marcado no coincide con el obtenido en la respuesta automática del terminal, se repite nuevamente la marcación con el número facilitado por el cliente, ya que la no coincidencia de la numeración de marcación y respuesta es debida únicamente a una mala marcación con el terminal de destino. Si el número de marcación es correcto, se realiza un segundo intento de transmisión. Si tampoco se consigue conectar, se realizan hasta otros dos intentos a intervalos de 10 minutos.
- Si se conecta con el terminal de destino, pero el informe de actividad no ofrece garantías sobre la correcta transmisión: se repite la transmisión por segunda vez, si el resultado sigue siendo negativo, se dejan transcurrir 10 minutos y se hace un tercer intento de transmisión.
- Si a pesar de los intentos no se consigue conectar o no se garantiza que la transmisión se haya completado, se procederá de la forma siguiente:
 - Comunicar al expedidor la imposibilidad de transmisión y ofertarle la posibilidad de utilizar la modalidad burofax eligiendo, en caso de aceptarlo, una modalidad de entrega.
 - De no aceptar la propuesta, se anula la admisión en IRIS del mensaje y se reintegra al expedidor el importe percibido.

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

Una vez transmitidos los Fax/Burofax, recibido el ok y realizadas las copias certificadas, cuando procedan, la documentación enviada se conservará durante una semana natural con el fin de poder resolver incidencias que puedan haber surgido en la transmisión, custodiándose en el mueble archivador de la Oficina. Transcurrido este plazo, se ha de proceder a la destrucción de forma segura de las carátulas y la documentación de dichos envíos.

Como excepción, se mantendrá una copia en la Oficina de la carátula y de los documentos transmitidos de todos los burofax que no hayan podido ser

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!

transmitidos por fax y se postalicen. Estos documentos se han de archivar en el mueble archivador, siempre separados de los burofax que sí se han podido transmitir por fax y que, como se ha dicho, en una semana se han de enviar para su destrucción segura.



CUESTIONARIO DEL TEMA

1.- ¿Cuál de los siguientes productos de paquetería tiene un peso máximo permitido menor?

- A: Paquete azul.
- B: Paquete internacional económico.
- C: EMS postal exprés.
- D: La A y la B.

2.- ¿Cuál de las siguientes materias no puede circular como envío postal bajo ninguna condición de seguridad?

- A: Sustancias infecciosas.
- B: Material radiactivo.
- C: Baterías de litio.
- D: Todas las materias o sustancias citadas pueden circular en determinadas condiciones de seguridad.

3.- El programa que utiliza Correos para controlar el horario de recogida de los buzones instalados en la vía pública se denomina:

- A: IRIS.
- B: MERCURIO.
- C: MARABU.
- D: SICER.

4.- ¿Cuál de los siguientes envíos de paquetería puede admitirse con albarán?

- A: EMS postal exprés.
- B: Paquete azul.
- C: Paq 48.
- D: Paq 72.

5.- Indique la respuesta correcta en relación a la etiqueta que genera IRIS en la admisión de una carta certificada nacional con reembolso y valor declarado.

- A: Genera etiqueta pequeña de franqueo y el código del envío comienza por CD.
- B: Genera etiqueta de paquetería y el código del envío comienza por CD.
- C: Genera etiqueta pequeña de franqueo y el código del envío comienza por VD.
- D: Genera etiqueta de paquetería y el código del envío comienza por VD.

6.- ¿A través de que aplicación informática se genera la certificación de contenido de un burofax cuando la solicitamos con posterioridad al momento de la admisión?

- A: SGIE.
- B: SICER.
- C: MERCURIO.
- D: SIGUA.

7.- En la admisión individualizada de cuál de los siguientes envíos no será necesario que se utilice el sistema de firma digital.

- A: Carta certificada.
- B: Carta certificada urgente.
- C: Paquete azul.
- D: La A y la B son correctas.

8.- ¿Cuál de los siguientes envíos de paquetería internacional deberá llevar una etiqueta adicional, además de la que genera IRIS?

- A: PPIE.
- B: PPIP.
- C: EMS.
- D: Europaq.

SOLUCIONES	1 A	2 D	3 C	4 B	5 D	6 C	7 A	8 D
-------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

CGT

CGT - TU SINDICATO ¡PORQUE LA FORMACIÓN NO ES UN NEGOCIO!



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

<http://www.cgtdcorreosfederal.es/>

federal.cgtdcorreos@cgt.es