Herramientas corporativas (IRIS, SGIE, PDAs y otras). Aplicaciones móviles (APP's)

TEMA 8

CURSO DE CONSOLIDACIÓN DE CORREOS

BY-NC-ND

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License. To view a copy of this license, visit http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/ or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

HERRAMIENTAS CORPORATIVAS

1. IRIS 6.0 (pág. 5)

    1.1 Proceso de admisión Ordinario/Certificado (pág. 7)

    1.2 Admisión de envíos postales (pág. 11)

    1.3 Admisión Línea Económica (pág. 15)

    1.4 Admisión Envío de Dinero (pág. 16)

    1.5 Admisión de Productos Telegráficos (pág. 18)

    1.6 Menú de Admisión IRIS: Otros Servicios (pág. 20)

    1.7 Procesos IRIS desde Llamadas a Sistemas Externos (pág. 23)

    1.8 Gestión de Caja (pág. 27)

2. SGIE (pág. 28)

    2.1 SGIE Unidades de Distribución (pág. 28)

        2.1.1 Recepción y control de Despachos (pág. 30)

        2.1.2 Alta en Unidad de Reparto (pág. 31)

        2.1.3 Asignar a Sección (pág. 32)

            2.1.3.1 CityPaq y SGIE (pág. 34)

        2.1.4 Liquidación Sección (pág. 36)

        2.1.5 Cierre de Reparto (pág. 38)

        2.1.6 Gestión de despachos de salida (pág. 39)

        2.1.7 Control/Consultas (pág. 40)

    2.2 SGIE Oficinas (pág. 43)

        2.2.1 Entradas (pág. 43)

        2.2.2 Entrega de Envíos (pág. 46)

        2.2.3 Salida y Cierre (pág. 48)

3. PDA (pág. 50)

    3.1 PDA URO/USE (pág. 51)

        3.1.1 Entrar en la PDA (pág. 51)

        3.1.2 Asignar a Sección (pág. 53)

            3.1.2.1 CityPaq y Talos (pág. 56)

        3.1.3 Reparto (pág. 57)

        3.1.4 Liquidación (pág. 63)

        3.1.5 Nuevas funcionalidades (pág. 64)

    3.2 PDA Oficina (pág. 67)

        3.2.1 Admisión de envíos (pág. 68)

        3.2.2 Entrega de envíos (pág. 70)

3.3 TAURO (pág. 70)

3.4 HERA (pág. 74)

3.5 MILLA (pág. 81)

3.6 App Formación Correos (pág. 83)

3.7 Cuadro Causas Liquidación PDA (pág. 86)

4. QUENDA (pág. 87)

4.1 Acceso a la aplicación (pág. 87)

4.2 Menú “Atención al Cliente” (pág. 87)

4.3 Menú “Generar Tickets” (pág. 90)

4.4 Comunicación de Incidencias (pág. 91)

5. SIGUA (pág. 91)

6. SIE (pág. 93)

6.1 SIE Distribución (pág. 93)

6.2 SIE Oficinas (pág. 97)

6.3 SIE Centros de Tratamiento (pág. 100)

APP’s CORREOS

7. App Correos (pág. 107)

7.1 Correos Modify (pág. 109)

8. App CityPaq (pág. 110)

8.1 CityPaq Partners (pág. 111)

9. App Correos Prepago (pág. 114)

10. App Sellos RA de Correos (pág. 115)

WEBS CORREOS Y OTROS RECURSOS CORPORATIVOS

11. Web Comercial (pág. 116)

11.1 Portal de devoluciones (pág. 121)

11.2 Burofax Premium Digital (pág. 122)

11.3 Solicitud Telemática Voto por Correo (pág. 124)

12. Web Corporativa (pág. 125)

13. Tienda Online (pág. 126)

13.1 Kiosco virtual (pág. 128)

14. Correos Labs (pág. 128)

15. Soluciones ecommerce de Correos-Comandia (pág. 129)

16. Entradas Correos.es (pág. 130)

17. El Camino de Santiago con Correos (pág. 130)

18. Campus Virtual de Correos (pág. 132)
19. Intranet “Conecta” (pág. 134)
20. Revista Corporativa “Conectad@s” (pág. 135)

Las principales herramientas Corporativas que utiliza Correos en los distintos puestos operativos ya han sido vistas al estudiar los procesos de admisión, curso y entrega de los envíos postales, pero, por exigencias del temario del examen, les daremos un tratamiento más concreto en este tema.

Cabe señalar que, además de las herramientas que aquí veremos, existen otras, como MARABÚ, MERCURIO, SICER…, que son mencionadas en el temario.

También se tratará en este en este tema las App´s de Correos, páginas web Corporativas… y algunas de sus funcionalidades más importantes.

HERRAMIENTAS CORPORATIVAS

1. IRIS 6.0

IRIS 6.0 (Información de Recursos Informáticos y Sistemas) es la aplicación que se utiliza tanto en las Oficinas de Correos como en las Unidades de Admisión Masiva para la admisión de envíos postales, la venta de productos y servicios; así como la gestión de la propia Oficina.

Cabe señalar que no todos los usuarios pueden acceder a las distintas funciones de IRIS. Como ejemplo, podemos señalar que solo el Director de la Oficina puede abrir la caja central.

Al ser una aplicación online está sujeta a constantes actualizaciones de sus características. En el caso de que IRIS no esté disponible momentáneamente, existe un sistema alternativo IRIS Off Line que permite realizar tareas básicas de admisión.

Acceso a la aplicación IRIS

El Director de la Oficina debe dar de alta en IRIS a los nuevos empleados que se incorporen a la Oficina para que puedan utilizar el sistema. Para ello se debe utilizar el Sistema de Gestión de Usuarios y Accesos (SIGUA).

Para acceder a IRIS, es necesario estar registrado en la base de datos del sistema y disponer de un nombre de *Usuario y Contraseña* personal (Usuario C corporativo). Se accede desde la siguiente pantalla:

Si al pulsar “Aceptar” los datos son correctos aparece pantalla con el número de usuario, nombre y número de la Oficina (Codired, código de 7 números exclusivo de cada Oficina) a la que pertenece el puesto de trabajo. Si los datos son correctos, se debe pulsar “Confirmar”.

En la siguiente pantalla introducir la contraseña y pulsar el check “Conforme” para la apertura de Caja.

Entorno de IRIS

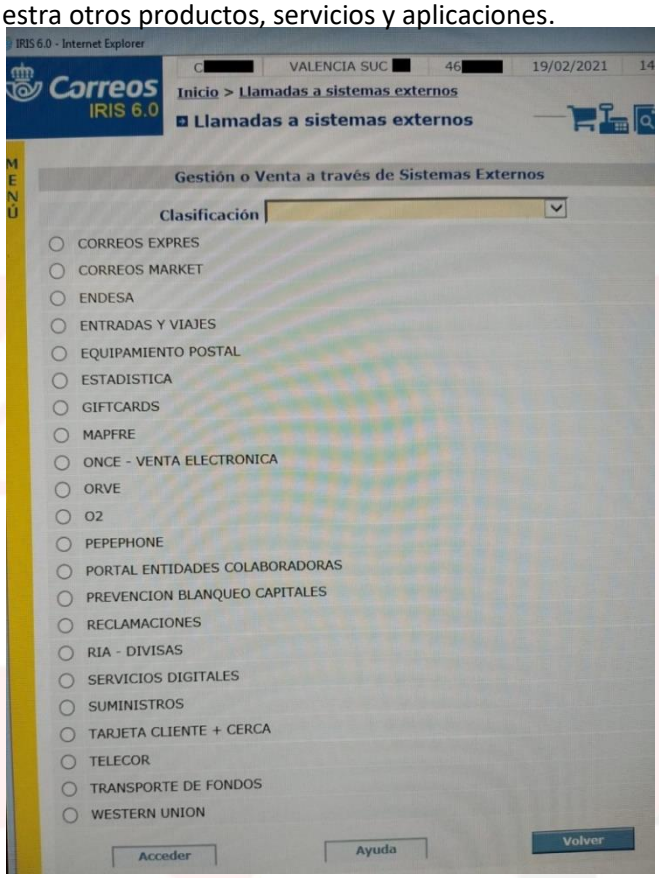
La pantalla de inicio de la aplicación se divide en 4 zonas:

- En la **parte izquierda** de la pantalla está el acceso al menú. Se divide en dos submenús:
  - Admisión (color amarillo).
  - Gestión (color azul).

  Al pulsar “Admisión” o “Gestión” el menú se expande y se presentan las diferentes opciones de la aplicación.
  Desde el desplegable “Admisión” se puede admitir, vender o dar de alta productos y servicios: envíos postales (cartas y paquetes), línea económica, cartas certificadas, telegramas, fax, venta de productos, cobro de facturas, cobro de recibos, apartados, otros servicios, admisión de envíos de dinero (giros), etc.
  Desde el menú “Gestión” se visualizan las opciones de mantenimiento, consultas, listados y cierre de caja, etc.

- La **parte superior** de la pantalla muestra:
  - Información referente a la Oficina (número de usuario, nombre y número de Oficina).
  - Accesos directos útiles (pantalla de inicio, calculadora, tarifas, desconexión).
  - Información referente al menú donde se encuentra el usuario actualmente.
  - Otros accesos útiles, como ver el peso en la balanza o ir al menú de albaranes.
- La **parte derecha** de la pantalla muestra los siguientes apartados:
  - *Servicios relacionados:* accesos directos a servicios afines al actual.
  - *Últimos servicios:* accesos directos a los servicios que se ha accedido actualmente.
  - *Nuevo cliente:* se atiende a otro cliente y se deja pendiente la operación actual.
  - *Total bolsa:* muestra la cantidad que hay en bolsa. Al pulsar el botón “Cobrar bolsa” se accede al cobro de la misma.
  - *Cliente tarjeta:* identificación de clientes tarjeta Más Cerca.
  - *Gestor de turnos:* gestión de turnos de los clientes (QUENDA).
- La **parte central** de la pantalla es la zona principal de la aplicación. Muestra la información necesaria para realizar todas las operaciones posibles. Inicialmente aparecen los siguientes campos:
  - *Mensajes de Servicio:* indica los servicios pendientes que tiene el usuario (bolsa, certificaciones, etc.).
  - *Información comercial:* accesos directos con información de interés.

– Acceso a los sistemas externos a la aplicación, necesarios para realizar otros servicios de Oficina. Al pulsar el botón "*Llamadas a sistemas externos*", muestra otros productos, servicios y aplicaciones.



En este apartado se desarrollan todas las operaciones de atención al cliente que se pueden realizar desde el menú de Admisión.

La admisión de productos y servicios que comercializa Correos se realiza desde la aplicación IRIS.

A continuación se describen los procesos a seguir para dar de alta los productos y servicios que presta Correos.

1.1 PROCESO DE ADMISIÓN ORDINARIO/CERTIFICADO

Desde la opción del menú "Inicio>>Admisión>>Envíos Postales":

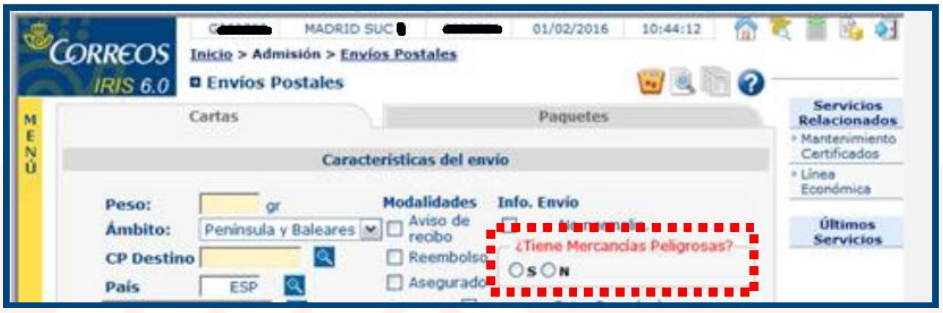
- Si el cliente es titular de la Tarjeta Mas Cerca se debe informar el número.

- Se captura el peso colocando el envío en la balanza o a mano.
- Se indica el "Ámbito" y el "Código Postal-CP" de destino (por defecto aparece península y ESP de España). ; si el destino es internacional se debe pulsar el icono lupa para buscar la abreviatura del país de destino (con la lupa se pueden buscar también códigos postales).

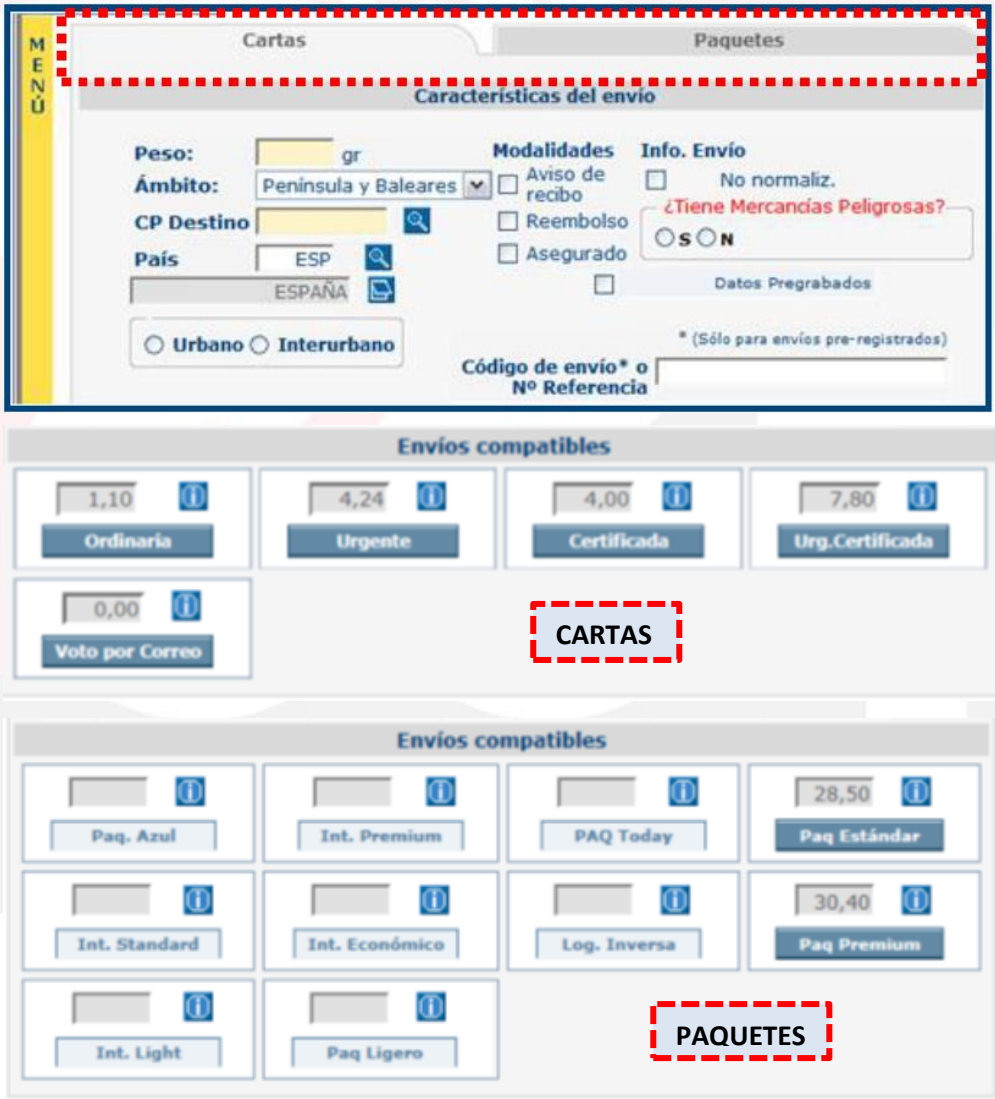
- Existe un icono para activar las "Ayudas", al activarlo se

mostraran bocadillos y al posicionar el cursor sobre los bocadillos aparecerá la ayuda.

- Para continuar se introducen las modalidades del producto y se indica si el envío contiene o no mercancías peligrosas seleccionando el check “Mercancías peligrosas”. En caso de informar “S” (Si), se debe adherir al envío la pegatina identificativa de color verde.



- La aplicación muestra los envíos compatibles con el peso, destino y características introducidas.



Digitalización resguardo de admisión

Se rellenan los datos de remitente y destinatario en pantalla, se selecciona “Tipo de operación” e “Idioma” de los desplegables y se

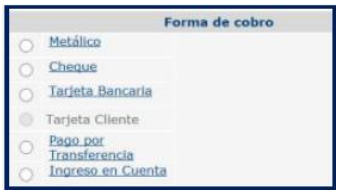
recoge la firma del cliente en la tableta (una vez comprobados los datos) y se pulsa “Aceptar”, quedando almacenado en la nube para posteriores consultas. Seguidamente se imprime la etiqueta del envío y el resguardo de admisión. El check “Digitalización” aparece arcado por defecto.

La digitalización no es posible para algunos envíos, por ejemplo para la admisión de certificados por relación.

Cobro al cliente

Realizada una admisión/alta o venta, el importe se refleja en “Total Bolsa”.

- Antes de cobrar se debe comprobar que el importe a cobrar (productos y servicios adicionales detallados en pantalla) es correcto.
- Se comunica al cliente el total a pagar, una vez efectúe el pago, se pulsa sobre “Cobrar Bolsa”.
- Si es cliente con Tarjeta Mas Cerca y no se informó al principio de la operación se identificará en esta pantalla.
- El check “Promociones” aplica promociones y descuentos a los productos de la bolsa que dispongan de estos.
- Se selecciona forma de pago.
- La opción “Sin factura” aparece marcada por defecto.



Si el cliente solicita factura, se debe seleccionar “Con factura” y se introduce el NIF/CIF del cliente. La factura se emite por la impresora para su entrega al cliente.

- Es posible dejar bolsas pendientes de cobro (atender otro cliente sin completar el cobro-pulsar sobre “Nuevo cliente” y “Guardar”). Se pueden activar de nuevo desde el menú “Gestión” o desde el escritorio de la aplicación (mensajes de aplicación). **Al cierre de caja NO pueden existir bolsas pendientes.**

Formas de pago

- **Pago en efectivo:** teclear en el campo “Entregado” la cantidad recibida del cliente. La aplicación muestra la cantidad a devolver.
- **Pago con tarjeta:** el sistema da la opción de cobro con tarjeta. Se debe identificar al cliente con los datos del titular de la tarjeta que aparecerán en la parte inferior. Hay que seguir las instrucciones de la pantalla. Se imprimirá justificante a continuación del ticket. Si el cliente no introduce PIN, se debe recoger la firma del cliente en dicho documento. Si el pago es con tarjeta, el campo “Entregado” se cumplimenta automáticamente.
  Cabe tener en cuenta que existe la posibilidad de que el pago comprenda productos que pueden pagarse con tarjeta y otros productos que no pueden pagarse con tarjeta. En este caso, al seleccionar el cobro con tarjeta, aparecerá un mensaje dando la opción de dividir la bolsa de compra en dos: una con los productos que permiten el pago con tarjeta y otra con los productos que no pueden ser pagados con tarjeta. Al pulsar “Aceptar”, quedará como bolsa activa la que contiene los productos que se han de pagar en metálico y como bolsa pendiente de cobrar la de los productos que se pueden pagar con tarjeta. Cuando se venden productos postales y parapostales (por ejemplo sellos), la bolsa se divide automáticamente, generando dos tiques.
- **Tarjeta cliente:** identificar al titular de la tarjeta e informar el DOI en el campo habilitado para ello con las letras “ES” al principio. Para que se habilite el campo de

cobro con Tarjeta Cliente debe informarse la tarjeta previamente (en la pantalla de inicio antes de trabajar los envíos del cliente), o en la pantalla de cobro. Se puede identificar la Tarjeta Mas Cerca en el momento del cobro si no se realizó previamente.

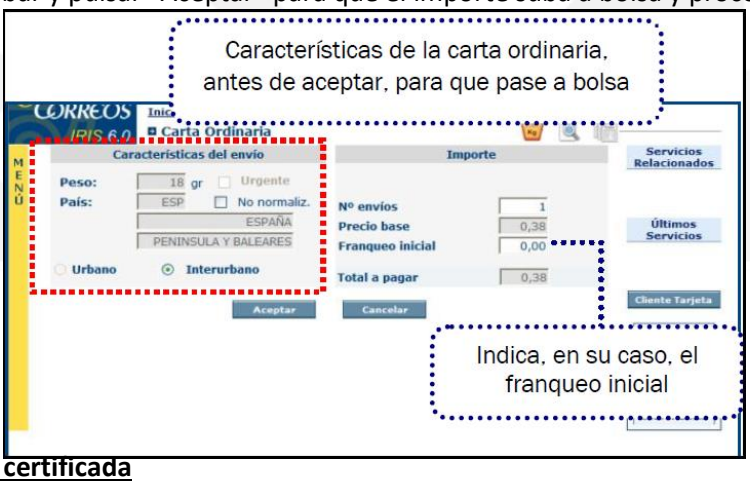
- **Pago por transferencia:** ingreso en cuenta.

1.2 ADMISIÓN DE ENVÍOS POSTALES

En el menú Inicio>>Admisión>>Envíos postales aparecen dos pestañas "Cartas" y "Paquetes", desde la pestaña "Cartas" se pueden admitir cartas ordinarias, urgentes, certificadas, urgentes certificadas y voto por correo y desde la pestaña "Paquetes" se pueden admitir Paquete Azul, Paq Premium, Paq Estándar, Paq Ligero, Logística Inversa, Paq Today, Paquete Standard internacional, Paquete Premium internacional, Paquete Light y Paquete internacional económico.

Admisión de envíos ordinarios

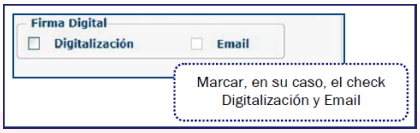
- Introducir el código postal para envíos nacionales o seleccionar "Urbano/Interurbano" según corresponda.
- Para envíos internacionales seleccionar el país.
- Seleccionar el producto pulsando con el ratón.
- La siguiente pantalla muestra las características seleccionadas.
- Si el envío pesa menos de 20 gramos y no cumple los requisitos de normalización, marcar "No normalizado".
- Indicar el número de envíos, por defecto aparece marcado 1.
- Para admisiones hasta 30 envíos se imprimirá una etiqueta adhesiva por envío, que se pegará en la esquina superior derecha de cada envío.
- Si el envío lleva franqueo inicial, se ha de consignar en su campo. En caso de admitir más de 1 envío, el importe a consignar será el unitario. Si se informa "Prefranqueo", todas las cartas que se admitan a la vez deberán llevar el mismo importe de franqueo inicial.
- Comprobar y pulsar "Aceptar" para que el importe suba a bolsa y proceder al cobro.



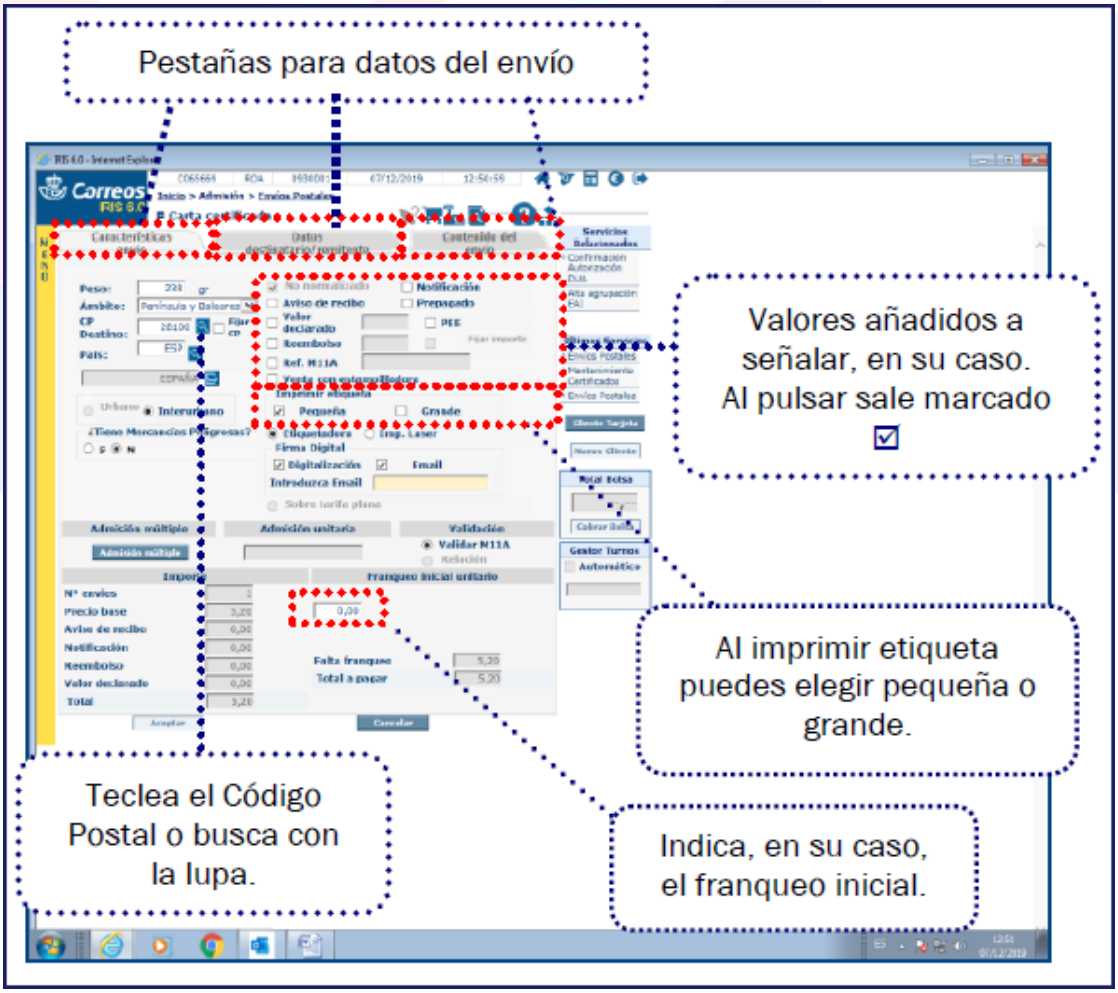
Admisión Carta certificada

- Acceder desde "Envíos Postales" o directamente desde el menú de Admisión.
- Seguir los pasos del proceso de admisión general.

- Capturar peso, indicar destino, consignar CP y si el envío contienen o no MMPP.
- Seleccionar, si el cliente lo desea, el valor añadido haciendo clic sobre la casilla (aviso de recibo, valor declarado, reembolso, etc.):
  - Si se pulsa la opción “Valor declarado”, es obligatorio completar el importe.
  - Si se pulsa la opción “Reembolso”, completar la cantidad a cobrar en destino y las pestañas adicionales.
  - Es obligatorio cumplimentar datos de la pestaña “Datos destinatario-Remitente” y digitalizar la firma. En el caso de que el cliente desee recibir el justificante de envío por email, marcar el check (aparece marcado por defecto) e incorporar el dato.



- Si el envío pesa menos de 20 gramos y no cumple los requisitos de normalización, marcar “No normalizado”.
- Si el envío lleva el Franqueo inicial no olvidar consignarlo en la casilla correspondiente.
- Pulsar sobre el botón “Aceptar”. La aplicación indica que se va a imprimir la etiqueta del envío.
- La aplicación solicita que se introduzca el impreso de admisión en la impresora/validadora cuando no se haya digitalizado. Si es carta certificada urgente o con reembolso el impreso hay que digitalizarlo por lo que para proceder a la admisión e impresión de la etiqueta el cliente debe firmar en la tableta. En este caso el resguardo de admisión se recoge en la impresora láser
- Cobrar al cliente.
- Entregar el original del impreso validado al cliente y archivar la copia. En caso de resguardo digitalizado se entrega éste al cliente y no se archiva copia en la Oficina.



Admisión múltiple. Características a tener en cuenta

- Si el cliente deposita varios envíos postales, pulsar "Admisión múltiple", para acceder a otra pantalla que captura los códigos. Se puede marcar la opción:
  - **Uno a uno** cuando los códigos no sean correlativos y los envíos tengan distinto código postal, peso o características. Si algún parámetro de los envíos coincide se podrá marcar el check para fijar el dato.
  - **Por rango** cuando los códigos sean correlativos y los envíos tengan el mismo código postal, peso y características. En este caso se debe introducir el Nº de envíos a admitir y el código del envío con el número más bajo.
- Validar la relación. Entregar el ejemplar para el cliente sellado y archivar copia. El cliente deberá firmar en el reverso de la relación.

Admisión de Paquetería

Tras registrar los datos generales del envío (peso, ámbito, código postal del envío y posibles valores añadidos) seleccionar el tipo de paquete adecuado a las necesidades del cliente.

En los envíos de paquetería siempre se deben cumplimentar las pestañas adicionales con los datos de destinatario, remitente y contenido. El cliente firma su conformidad con el proceso de admisión en la tableta digital y el sistema genera el justificante para el cliente (en papel o email).

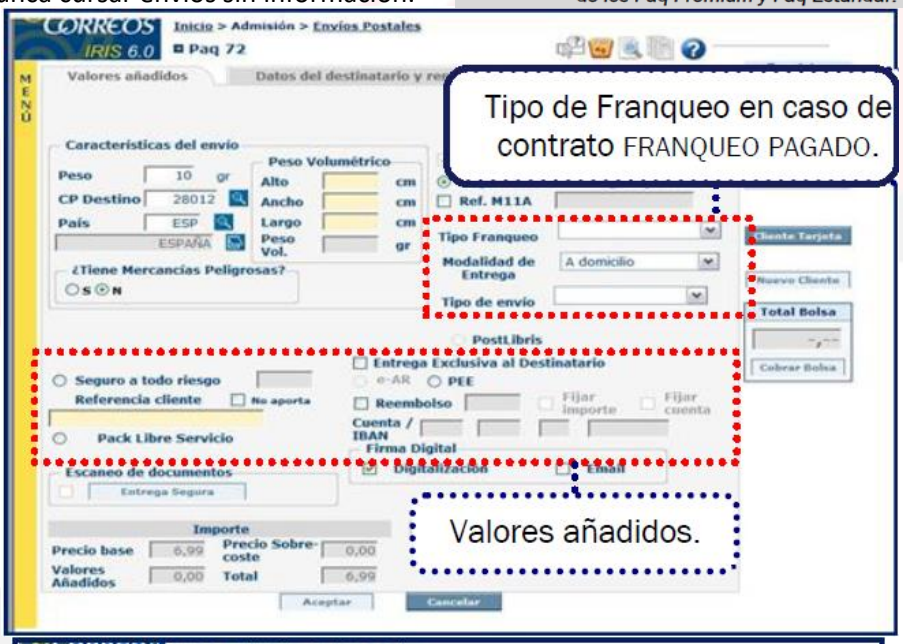
Si el cliente tiene contrato, se ha de consignar el número de contrato y de cliente, seleccionando previamente el tipo de franqueo (franqueo pagado). Se ha de tener en cuenta que no se cobra al cliente en Oficina cuando tiene contrato o cuando presenta un envío con sobre prepagado.

Admisión de paquetería Paq Estándar y Paq Premium

- Acceder desde "Envíos Postales" y seleccionar en la pestaña "Paquetes" el tipo de paquete deseado.
- En los envíos que se presentan sin ningún registro previo, la operativa consiste en introducir en el sistema todos los datos del envío: datos generales (peso, código postal de destino, si contiene o no mercancías peligrosas), datos de destinatario y remitente.
- Seleccionar Valores añadidos si procede, modalidad de entrega, cumplimentar en su totalidad los datos del destinatario y remitente. Si es Oficina elegida debe incluirse un teléfono/email de destinatario.
- Clientes con contrato: consignar "Nº Contrato/Nº Cliente", seleccionando previamente en Tipo de franqueo "Franqueo pagado".
- En caso de no aportar referencia marcar "No aporta".
- En el caso de utilizar embalaje de tarifa plana, seleccionar "Pack Libre Servicio" y elegir el embalaje utilizado.
- Si el envío es contra reembolso informar de la cantidad reembolsable. Si es abono en cuenta debe seleccionarse esta modalidad en la pestaña de "Destinatario/Remitente" e incorporar el número de cuenta en la pestaña de "Valores Añadidos".

- Para envíos pre-registrados o bajo contrato, leer el código de barras o introducirlo manualmente en la pantalla principal de envíos postales. El envío puede no estar pre-registrado “SN”. Se lee el número en la pantalla de “Logística Inversa” una vez que se accede seleccionando el botón. Aparecen los datos del envío. Son modificables el peso y las medidas.
- Si están sujetos a trámites aduaneros, actuar según el procedimiento que se indica en el apartado “Envíos sujetos a trámites aduaneros”.
- Pulsando “Aceptar” aparece la visualización de firma digital. Se acepta la pantalla emergente, se imprime por la etiquetadora la etiqueta (en caso de ser necesario) y se recoge el resguardo de admisión de la impresora láser y se entrega justificante al cliente.
- También, en el caso de no querer copia en papel, se puede informar del email del remitente en la pantalla de admisión (junto al check de digitalización), el justificante se envía automáticamente al correo electrónico del cliente. La Oficina no archiva ninguna copia.
- Nunca cursar envíos sin información.

Existen procedimientos de logística inversa para devoluciones de los Paq Premium y Paq Estándar.



Admisión por manifiesto (Relación)

Menú Admisión>>Paquetes>>con Pre-admisión rápida>>Lectura código manifiesto_Generar_Introducir código de barras del envío>>Generar.

Si no se puede proceder a la lectura de los envíos individualmente, no se generará la facturación del mismo.

Envíos sujetos a trámites aduaneros

- Cuando un envío es susceptible de precisar trámites aduaneros, el sistema emite una alarma para informar al usuario de IRIS.
- En el apartado "Documentación DUA" seleccionar para envíos comerciales "Factura" y alguna de las otras opciones y para particulares seleccionar "CN23".
- Los clientes interesados en que Correos les confeccione el DUA de exportación lo pueden solicitar en el momento de depositar sus envíos, mediante la presentación del modelo oficial del "Escrito de Autorización de despacho a Correos", debidamente firmado y sellado, junto a las facturas que documenten la transacción comercial.
- Si el envío no requiere DUA exportación, se dirige a Canarias o Ceuta y su contenido no son documentos, hay que realizar una agrupación EAI (agrupación de envíos para la importación), incluyendo los envíos de la misma remesa (mismo producto, remitente, destinatario, y mismo punto de entrega).

Documentación DUA

- La gestión del DUA la realiza Correos.
- T2LF (menor 3000€) si el valor de la factura es menor de 3000€ y la factura lleva la mención legal "T2LF Mercancía sin DUA de expedición".
- Otros: la gestión aduanera la realiza otro agente aduanero.
- El importe de la factura es menor de 22€.
- DA1 para envíos de particulares. CN22 (declaración mercancías hasta 300€)/CN23 (importe superior de 300€ en la declaración de mercancías para cartas de particulares con destino internacional fuera UE).

1.3 ADMISIÓN LÍNEA ECONÓMICA

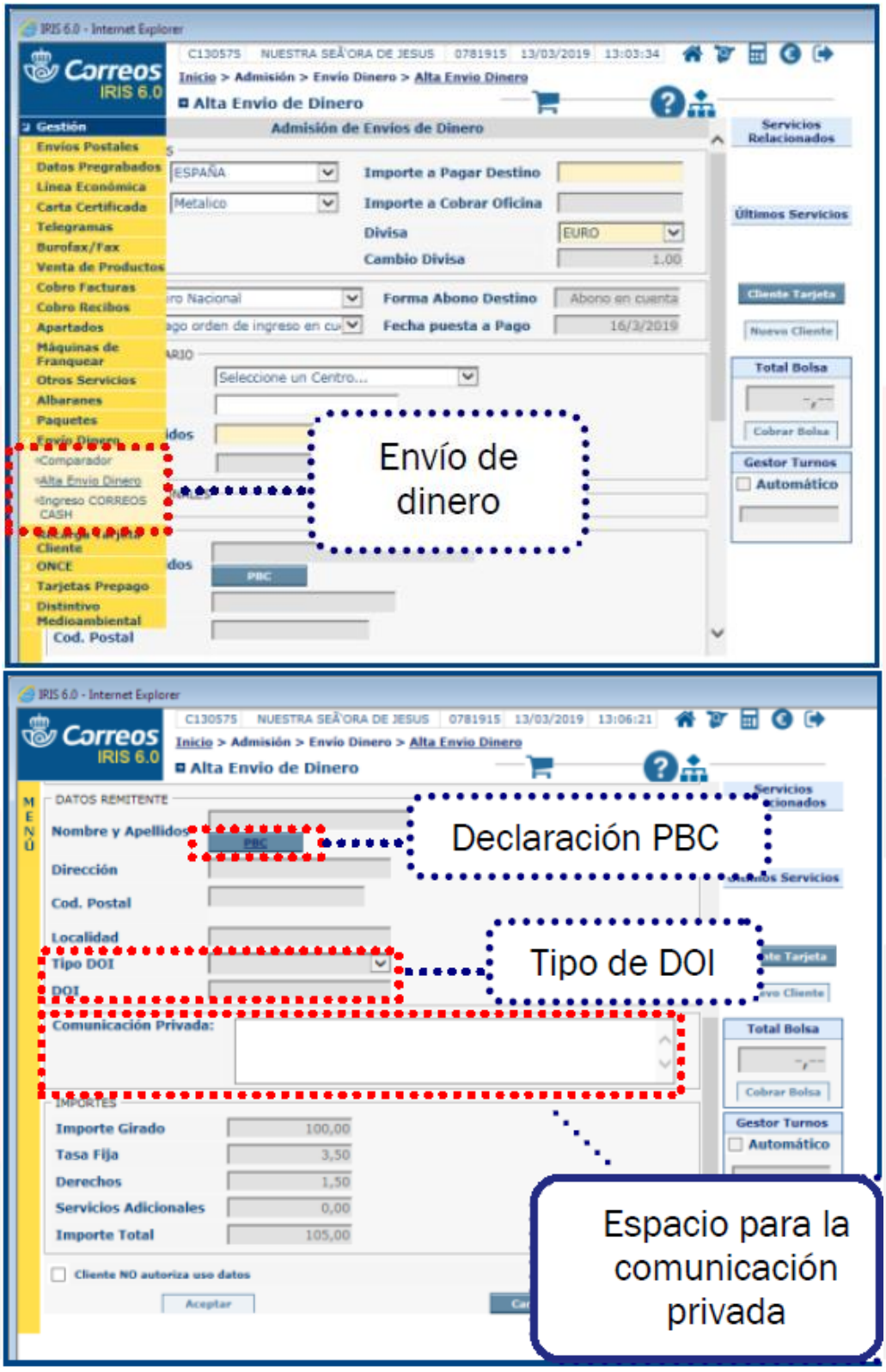
- Se accede desde el menú "Línea Económica".
- Comprobar el contenido del envío para saber si se adecua al producto.
- Seleccionar en el desplegable el tipo de producto.
- Recordar que este tipo de envíos suelen requerir remesas mínimas, algún tipo de contrato o acreditación.

- Incluir el número de envíos bajo los mismos parámetros adicionales según producto y aceptar.
- Cobrar el total de la bolsa al cliente.

1.4 ADMISIÓN ENVÍO DE DINERO

Envío de dinero nacional

- Solicitar DOI (Documento Oficial de Identidad).
- Seleccionar “Tipo de giro”.
- Cumplimentar datos de destinatario e importe a girar.
- Introducir identificación cliente, accediendo a la base de datos en el botón amarillo “Selección DOI”. Si no existe cliente cumplimentar todos los campos y escanear el documento. Si ya está dado de alta comprobar que los datos son correctos y visualizar el documento escaneado. En caso de error o cambio de datos, modificar. Si hay cambios en el DOI, escanear de nuevo. Al aceptar la pantalla de PBC aparecen cumplimentados los datos de origen. Es posible que se requiera algún tipo de documentación adicional como la Declaración de Actividad Económica, DAE.
- Seleccionar “Mantener Destinatario” (para enviar varios giros al mismo destinatario) o “Abrir relación” (para mantener los datos del remitente), si se precisa.
- Cumplimentar “Servicios Adicionales” (Aviso de Recibo) si procede, y el “Motivo del envío”.
- Rellenar “Comunicación Privada”, si lo solicitan.
- Proceder al cobro, el remitente y empleado deben firmar. Entregar la copia al remitente. Si se trata de un Envío de dinero inmediato (antiguo Giro Inmediato) comunicar el número de localizador que aparece en el impreso.



Envío de dinero internacional

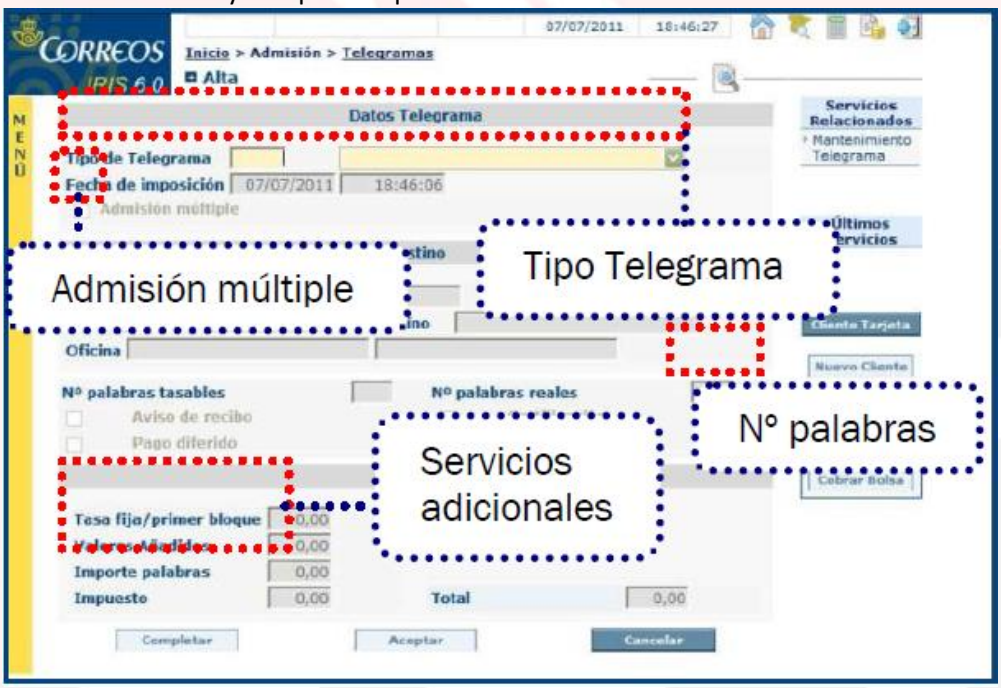
- Seguir el mismo proceso que para el envío de dinero nacional, pero se selecciona el País y se introduce el importe en Euros u otra divisa (nunca ambas).Importante CP Destino.
- Si se trata de un giro IFS (giro electrónico) informar al cliente del nº del localizador y las oficinas pagadoras en el país de destino.

Correos cash (ver Tema 5 "Procesos de admisión. Información Aduanera" págs. 160 a 162).

1.5 ADMISIÓN DE PRODUCTOS TELEGRÁFICOS

Admisión de Telegramas

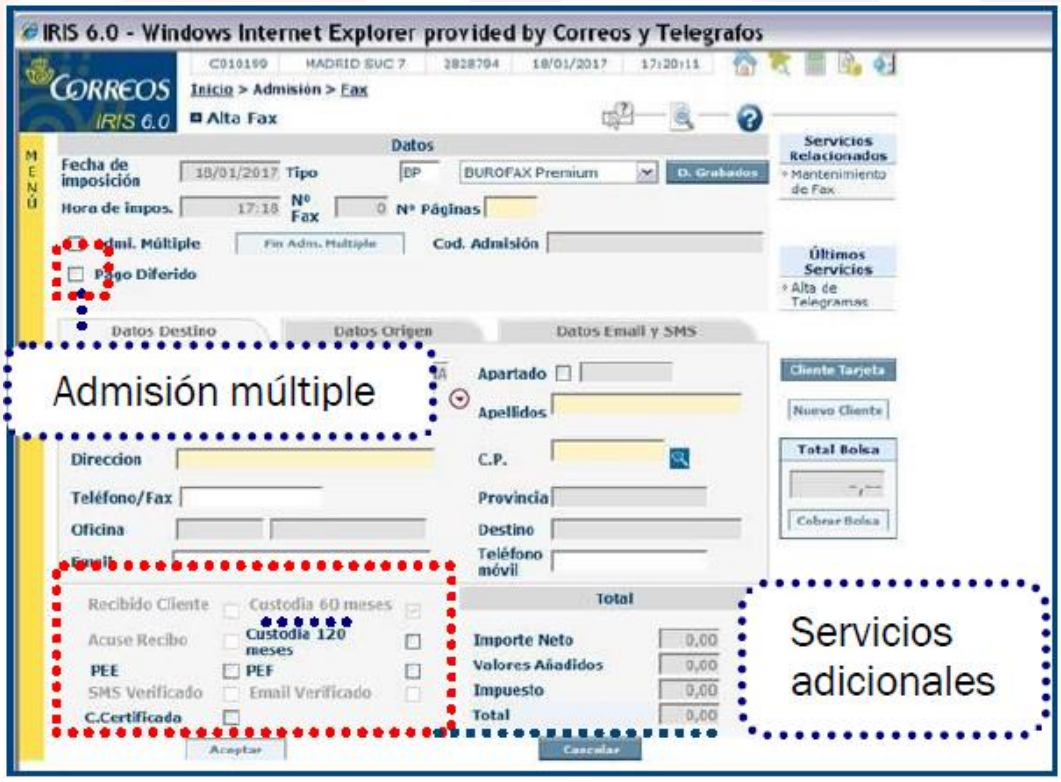
- Seleccionar Tipo (habitualmente OD- Ordinario a Domicilio), Destino, C.P. (si es España), Nº palabras.
- Ofrecer a los clientes los Servicios adicionales y seleccionarlos (acuse de recibo, copia certificada).
- Marcar, en su caso, opciones (Pago diferido / Metálico).
- Si un mismo cliente deposita varios telegramas seleccionar “Admisión múltiple” y teclear Nº total.
- Pulsar el botón “Completar” y rellenar el resto de pestañas necesarias.
- Aceptar, validar TG1, cobrar y entregar resguardo.
- En el menú Gestión>>Mantenimiento>>Telegrama buscar el telegrama, pulsar en
- “Solicitar envío” y comprobar que el estado es “Confirmado”.



Admisión de Burofax

- Se accede desde el menú “Fax”.
- Seleccionar “Tipo”, por defecto aparece Burofax Premium. El Burofax Premium Plus incluye siempre Prueba de Entrega y Copia Certificada del Texto.
- Teclear número de páginas. No se admitirán páginas en blanco para transmitirlas.
- Si un mismo cliente deposita varios burofaxes seleccionar “Admisión múltiple”, de esta forma quedan bloqueados los Datos de origen y se evita tener que cumplimentarlos nuevamente para cada envío. En este caso se imprimirán todos los resguardos juntos al final de la admisión junto con las condiciones del servicio. Una vez finalizada la información de todos los envíos pulsar el botón “Fin Adm. Múltiple”; de este modo en el resguardo de imposición para el cliente aparecerán agrupados todos los burofaxes junto al condicionado del servicio para su entrega al cliente.

- Cumplimentar los datos obligatorios de las pestañas “Datos destino/Origen”, teniendo en cuenta que un burofax solo se puede enviar a un único destinatario. En la pestaña “Datos Origen” será obligatorio el campo email si solicita PEE (Prueba de Entrega Electrónica). En el caso de que el cliente no desee transmitir sus datos a destino se activa la casilla “Ocultar datos del Remitente”.
- 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.
- Seleccionar “Servicios adicionales”. En el caso de Burofax Premium si el cliente lo desea: Prueba de Entrega Electrónica PEE o Prueba de Entrega Física PEF, Copia certificada, Custodia 120 meses. En el caso de Burofax Premium Plus elegir PEE/PEF. Posibilidad de seleccionar 120 meses de custodia (por defecto se custodia 60 meses). Si es un Burofax Internacional elegir Burofax Premium en este caso la Copia Certificada sólo podrá solicitarse en el momento de la admisión.
- Pulsar “Aceptar” y recoger la firma del cliente en la tableta digitalizadora. Se imprime la carátula, con numeración NBXXXX y todos los datos informados, por la impresora multifunción, subiendo el importe a bolsa.
- 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.
- Se debe cobrar al cliente antes de realizar la transmisión del burofax (el número para transmitirlo aparece en la carátula del envío, margen izquierdo, RICO: 26666).
- Junto a la carátula el sistema imprime otra hoja con el resguardo y el condicionado, que se ha de entregar al cliente.

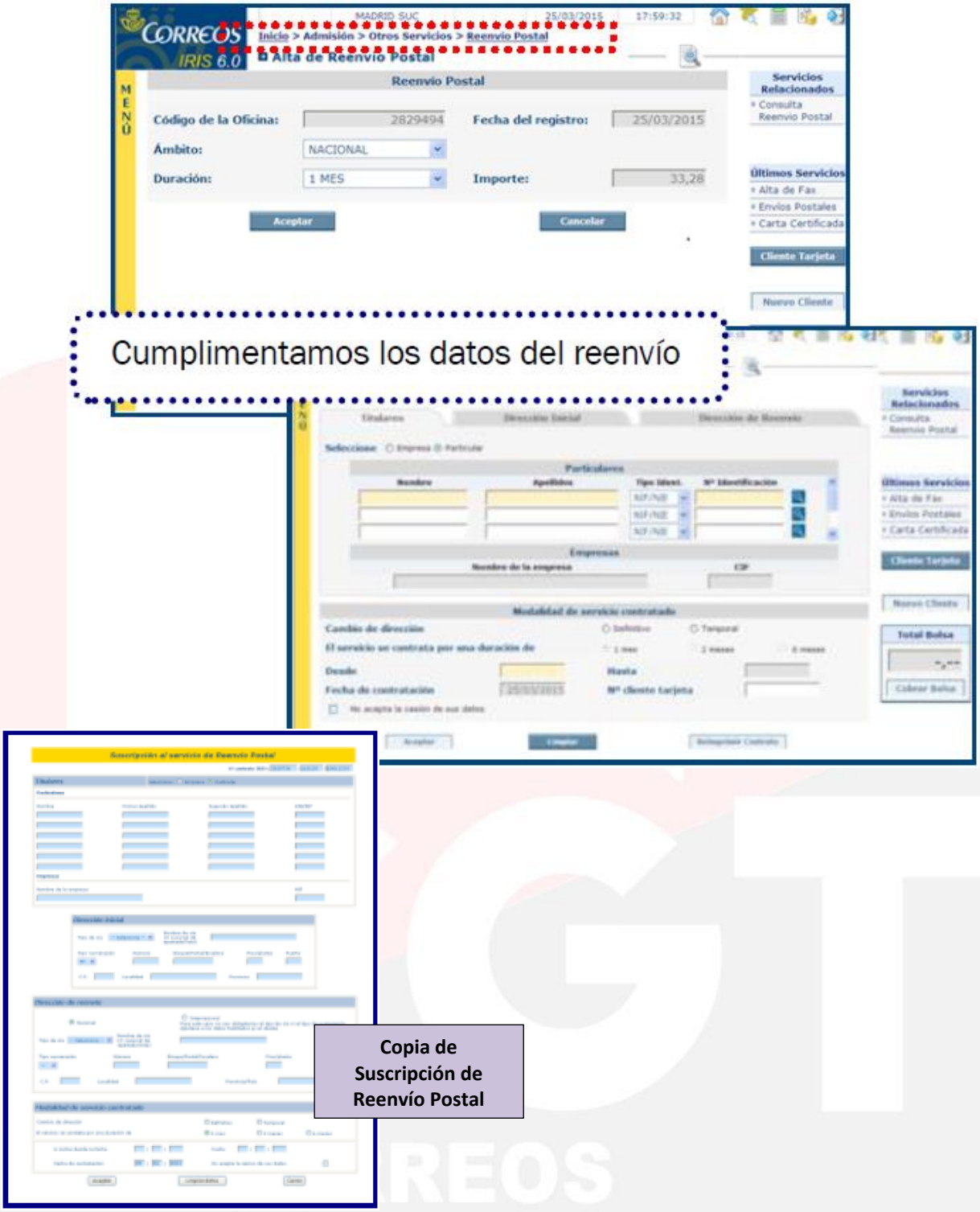


1.6 MENÚ DE ADMISIÓN IRIS: OTROS SERVICIOS

Reenvío Postal

- Acceder a través del Menú de Admisión>>Otros Servicios>>Reenvío Postal.
- Comprobar que el cliente aporta la documentación requerida según proceso.
- Fotocopiar los documentos necesarios para el archivo junto al contrato en la Oficina.
- Cumplimentar los campos solicitados por la aplicación, indicando además el ámbito del reenvío y la duración de la suscripción.
- Una vez rellenos los campos, pulsar “Aceptar”. La aplicación pasa a la pantalla de “Completar Alta de Reenvío Postal”. En ella se graban los datos de los titulares, modalidad del servicio contratado, dirección inicial y dirección de reenvío (en el campo “piso” en la dirección es numérico).
- Pulsar “Aceptar” para dar de alta el reenvío. Se imprimirá el contrato del reenvío por duplicado. Recoger la firma del cliente en el contrato, firma y NIP del empleado, cobrar el servicio contratado y entregar la copia como resguardo.

*En el **Reenvío Postal** seleccionamos **Definitivo** cuando el cliente no vuelve a la dirección actual y **Temporal** cuando al finalizar el contrato la correspondencia vuelve a llevarse a la dirección inicial.*

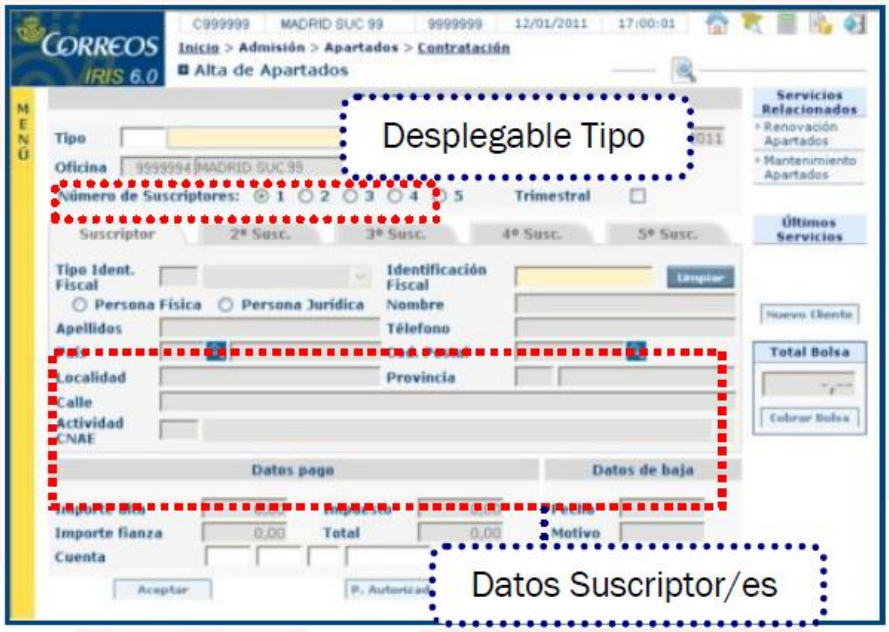


Copia de Suscripción de Reenvío Postal

Alta de Apartados

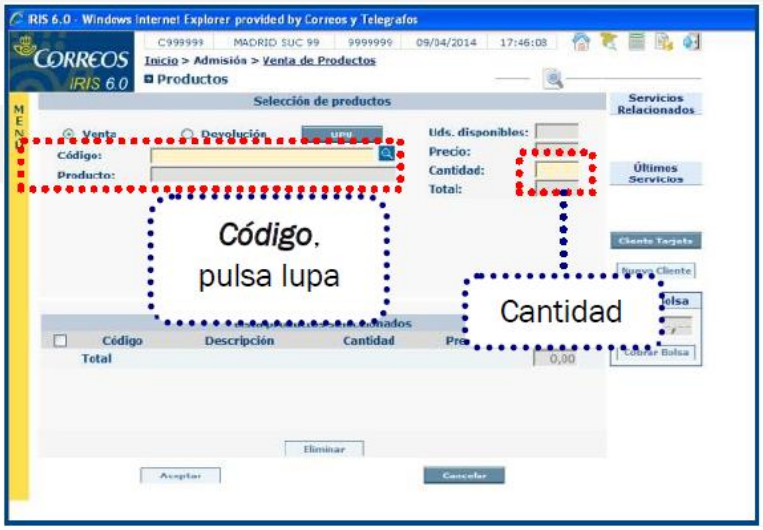
- Acceder desde Admisión>>Apartados>> Contratación.
- Comprobar el impreso “Suscripción” y seleccionar el Tipo (Apartado Postal, 24/7, Franqueo en destino) y Duración (anual por defecto, si es trimestral o mensual para los 24/7 seleccionar).
- Seleccionar el número de suscriptores que tendrá el apartado (máx. 5 titulares).
- Cumplimentar los Datos del suscriptor/es sobre los datos del impreso (si no existe en la base de datos, se dará de alta, previamente en el menú de Gestión “Alta Cliente”).
- Incorporar, si es necesario, los datos de las personas autorizadas marcando la pestaña “P. Autorizadas”.

- Es imprescindible grabar un teléfono móvil del suscriptor para avisar mediante SMS de la llegada de envíos registrados
- Confirmar que el impreso está perfectamente cumplimentado, sin tachaduras y que el cliente aporta toda la documentación requerida. El empleado que realiza la admisión debe poner su firma y NIP en el impreso.
- Procurar que el cliente facilite el nº de cuenta para domiciliar la futura renovación (apartados anuales).
- Pulsar “Aceptar”, Cobrar y entregar resguardo validado.
- Entregar la llave del casillero, en su caso, e informar de la dirección a la que deben dirigirse los envíos.

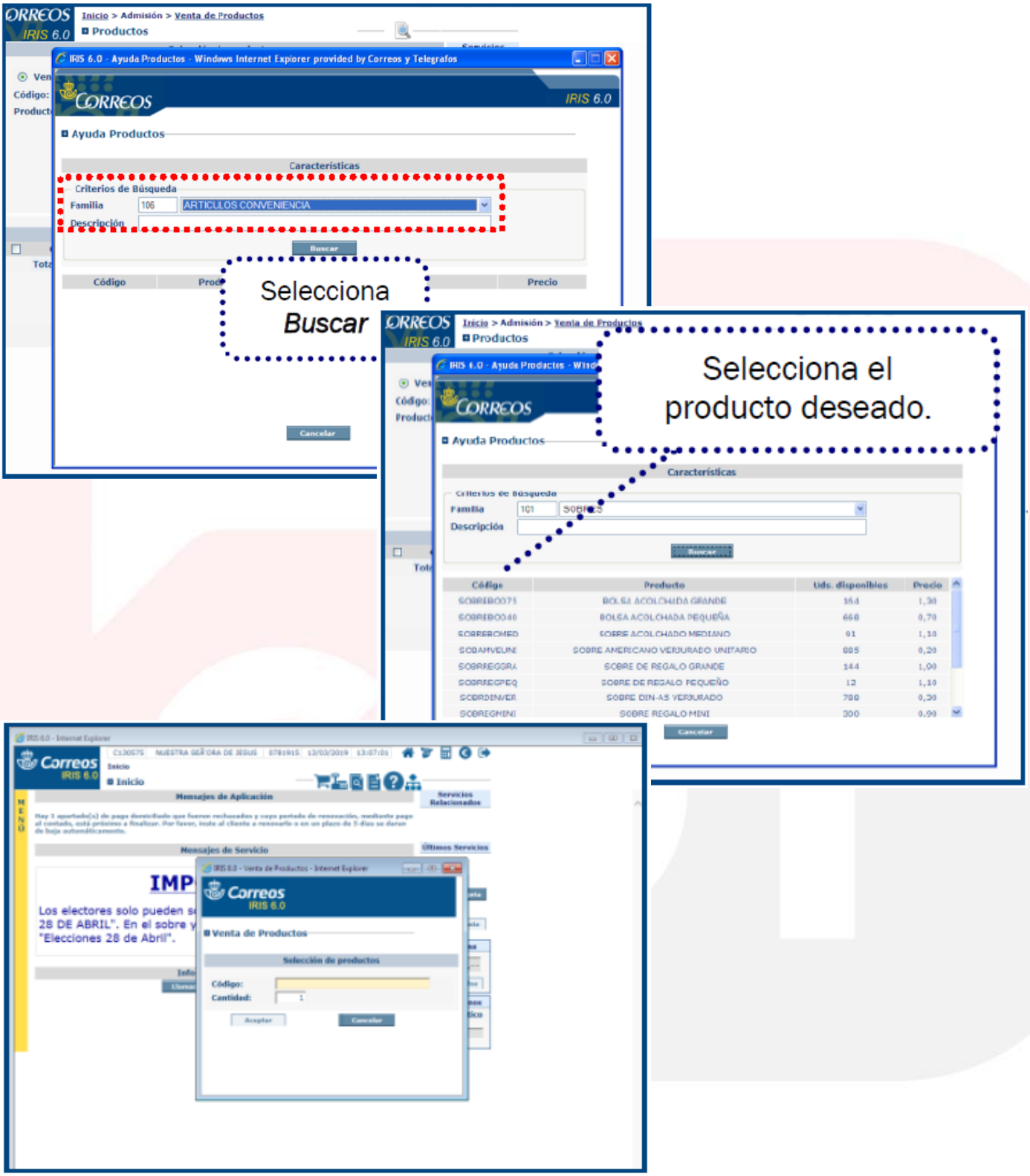


Venta de Productos

- Se accede desde Admisión>>Venta de Productos.
- Seleccionar con el lector óptico el Código de producto (si no tiene pulsar la “lupa” y seleccionarlo).
- Al pulsar la lupa, en “Criterios de búsqueda”, aparece un desplegable de agrupaciones de productos. Pulsar “Buscar” y seleccionar con un clic el producto elegido.
- La aplicación muestra el producto, las unidades disponibles en la Oficina y el precio unitario.
- Introducir en “Cantidad” el número de productos que solicita el cliente. Repetir el proceso tantas veces como productos a vender.
- Pulsar “Aceptar” para



que el importe suba a la Bolsa (si no se pulsa, el producto no aparecerá en la misma).



1.7 PROCESOS IRIS DESDE LLAMADAS A SISTEMAS EXTERNOS

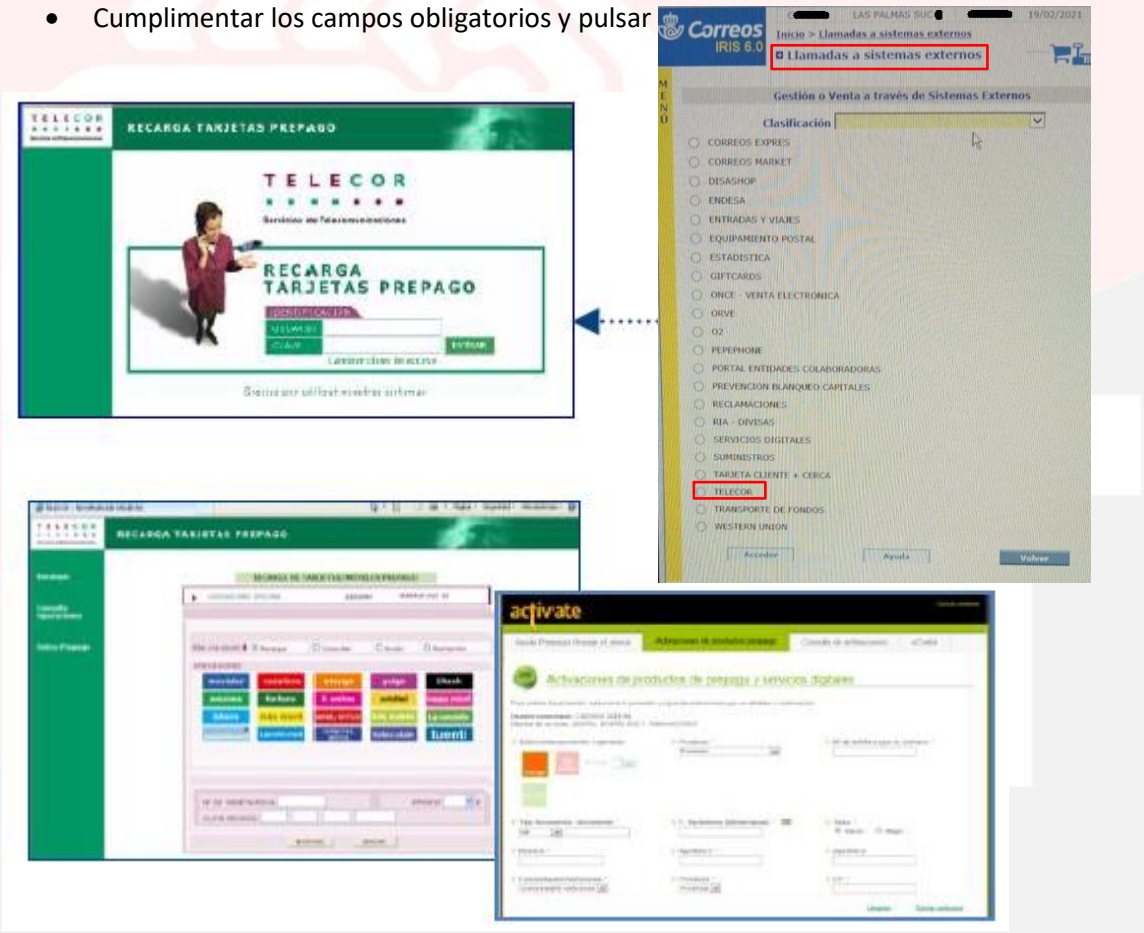
Recargas

- Se accede a través de Llamadas a sistemas externos.

- Seleccionar la opción de recarga, operador, cantidad a recargar y/o la opción deseada (recarga, consulta, anulación o reimpresión).
- Cumplimentar los datos requeridos por la aplicación, incluyendo el número de móvil y la cantidad.
- Si es una consulta, reimpresión o anulación se debe incluir la clave de recarga (numeración que incluye el impreso con que se realizó).
- Cobrar el importe. Pulsar Enviar. Por defecto el resguardo sale por la impresora láser, pudiéndose elegir la validación en la impresora local.

Activar tarjetas:

- En el menú lateral pinchar “Activa T”.
- Comprobar la identidad del cliente.
- Cumplimentar los campos obligatorios y pulsar

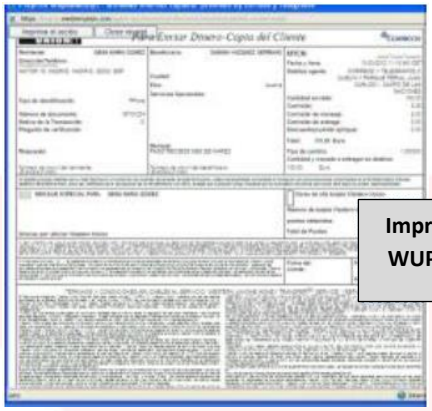


<u>Western Union (WUPOS)</u>

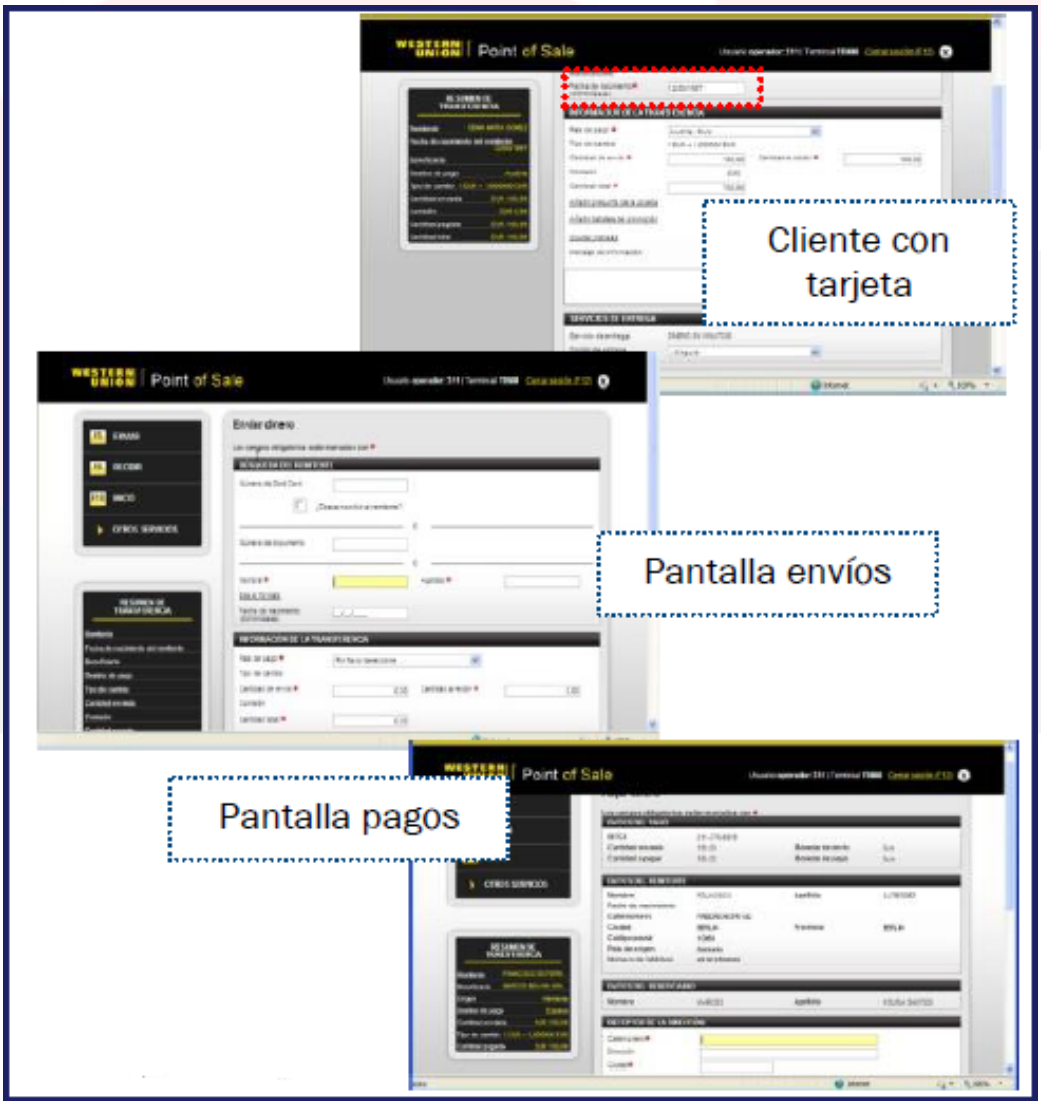
- Acceder a través de Llamadas a sistemas externos, comprobar la documentación y escanear (durante el proceso).
- WU guarda los datos y la copia digitalizada de los DOI de los usuarios que han realizado operaciones con anterioridad, por lo que no será necesario recoger los datos de esos usuarios que ya han realizado operaciones anteriores.
- Informar al cliente, antes de realizar ninguna operación, de la cantidad en la moneda destino, o a recibir (si es envío) y del coste total del envío con sus tasas. Si está conforme, cobrar el importe según indica el sistema. En los pagos solicitar el código de

transacción MTCN, la cantidad que espera recibir, el país de procedencia y el remitente de la operación. Es posible que se requiera algún tipo de documentación adicional como la Declaración de Actividad Económica (DAE).

- Incluir los datos en el sistema, prestando especial atención (los campos en rojo indican que son incorrectos o no se han cumplimentado siendo obligatorios).
- Una vez incluidos los datos en el sistema y cobrado al cliente (para envíos), pulsar "Enviar/Pagar".
  - Envío: el sistema mostrará un pre-impreso en pantalla (sin el MTCN, pero que hay que imprimir). Comprobar los datos y, si todo es correcto, confirmar para obtener el impreso final ya con el MTCN se digitaliza la firma y se imprime copia para el cliente.
  - Pago: Entregar el dinero, según informa la aplicación.
- Remitir toda la documentación solicitada al responsable.



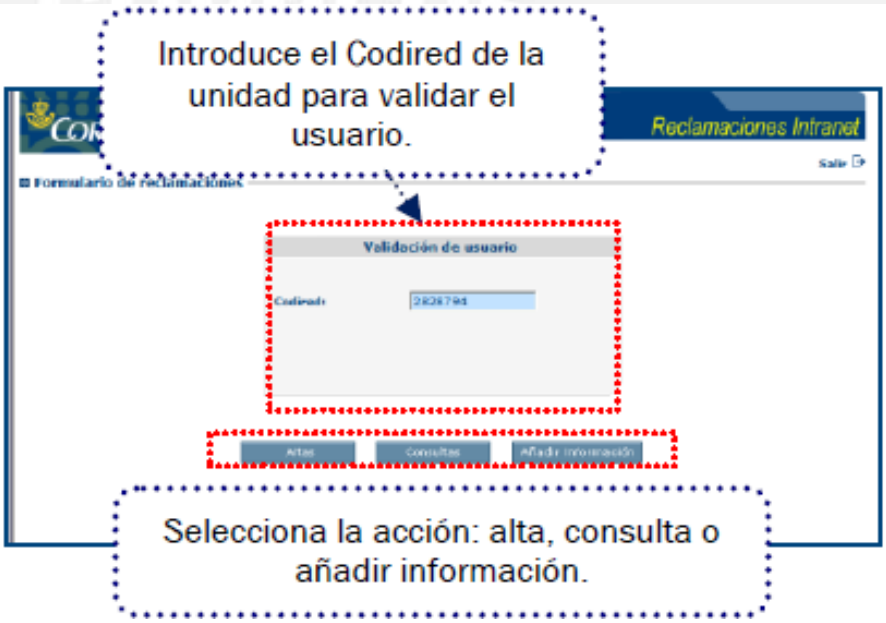
Impreso WUPOS

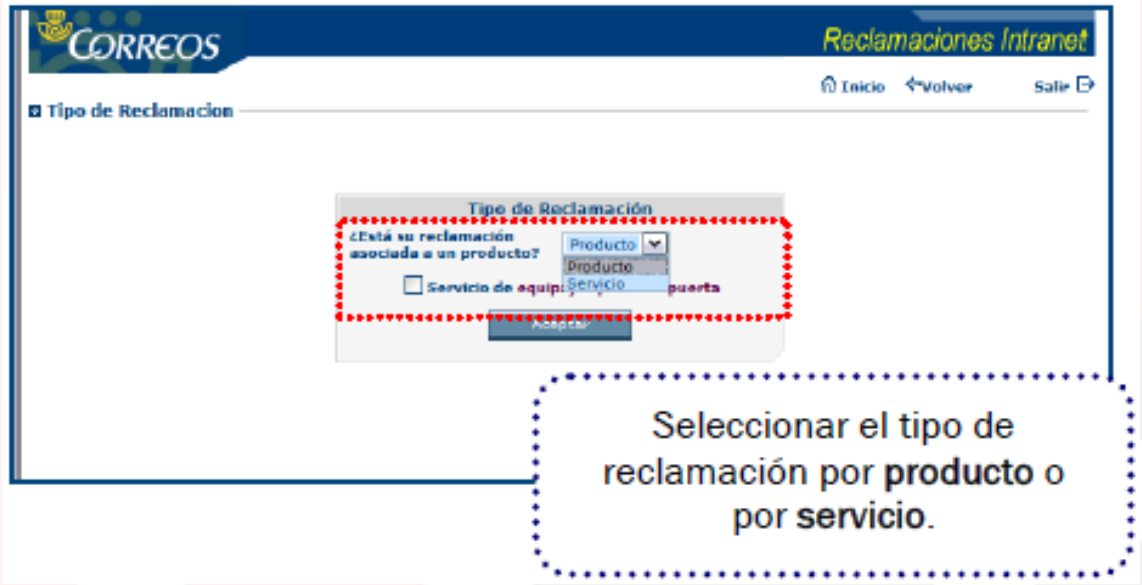


Reclamaciones de Servicios o Productos

- Acceder a través de Llamadas a Sistemas Externos pulsando en “Atención al Cliente”.
- En caso de no funcionar el sistema, o cuando el cliente insista en hacerla manualmente se admitirán en formularios preimpresos de la propia aplicación. Siempre se grabarán en la aplicación.
- Pulsar “Alta” y seleccionar “Servicio o Producto”.
- Para grabar una reclamación de servicios, se buscará por Apellido o CIF si el cliente está incluido en la base de datos, si no es así, cumplimentar todos los campos y transcribir su queja en el apartado de “texto” (salvo si aporta documento en el que se deberá incluir un mensaje según determina el proceso).
- Pulsar en “Aceptar” y aparecerá un borrador de la reclamación que se imprimirá para que el cliente la revise. Si no está conforme, pulsar sobre “Volver” y rectificar según indique el cliente, cuando quede conforme, pulsar en “Aceptar” y grabar en el sistema la reclamación. Pulsar sobre la impresión y entregar el documento al cliente.

En las reclamaciones por productos, el sistema solicitará el número del envío y sus datos generales. Al introducir el número de envío aparecerán en la pantalla todos los datos que se grabaron en la admisión. Comprobar y corregir en caso de necesidad. Tras completar los datos del destinatario y remitente del envío, incluir los de la reclamación en un apartado de texto para la exposición de la misma.





1.8 GESTIÓN DE CAJA

Desde el menú “Gestión” se realizan varias operaciones, una de las más importantes es el “Cierre de caja”. Se accede desde Gestión de caja>>Cierre de Caja. En la pantalla abierta se muestra un resumen de las operaciones que se han llevado a cabo durante la jornada, detallando su importe. No obstante, en algunos campos hay que volcar manualmente el importe, ya que la aplicación no lo vuelca automáticamente (Recargas móviles, Western Union, etc.).

Una vez introducidos los importes “Guardar Caja” y dar orden de “Imprimir” el resumen. Finalmente cerrar caja e introducir la cantidad final en caja en el momento de cerrar.

Otra de las operaciones importantes es la “Liquidación parcial”. Es muy aconsejable que cuando se acumulen grandes cantidades de dinero (en la caja del puesto de ATC no debe haber más de 400€ en efectivo), se acceda a esta posibilidad. Se tiene que reflejar la cantidad que se va a liquidar, incluir el código de usuario y contraseña, y pedir a la persona responsable de la Oficina que introduzca también sus datos de usuario y contraseña. Finalmente entregar el dinero que figura en la liquidación parcial.

2. SGIE

SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos) es la herramienta informática que utiliza Correos para el control y apoyo de las operaciones de curso, distribución y entrega de envíos registrados. Por tanto, SGIE se utiliza en todo tipo de centros de trabajo de Correos: en las Unidades de Reparto, en los Centros de Tratamiento y en las Oficinas.

Para acceder a la aplicación se debe hacer clic en el icono de SGIE del escritorio e introducir el código de usuario (C Corporativo) y la contraseña.

En SGIE se introducen y consultan datos sobre la entrada, modificación y salida de despachos y envíos.

2.1 SGIE UNIDADES DE DISTRIBUCIÓN

Las utilidades de SGIE en las Unidades de Distribución son muy amplias. A continuación se describirán las de uso más frecuente tanto por usuarios como por administradores de este sistema.

Hay que tener presente que el menú que ve un usuario sin permisos de administrador es diferente al que ve un usuario con permisos. El menú con permisos de administrador contempla las mismas funcionalidades que el usuario sin permisos pero incluyendo el mantenimiento y gestión de la Unidad.

Principales funcionalidades de SGIE

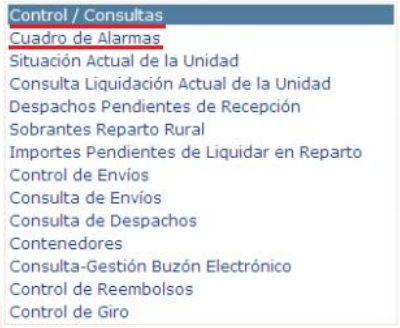
En la parte superior derecha de la pantalla se sitúa el panel de alarmas, que permite a los administradores de la Unidad verificar las alertas de la propia Unidad. Se accede a esta funcionalidad mediante el icono de una bandera.

Pulsando sobre la bandera se tiene acceso a otra ventana que contiene las alertas que deben ser atendidas:

- **Buzón electrónico:** envíos pendientes de impresión. La alarma se desactiva cuando no existen envíos pendientes dentro de la ruta Entradas>>Buzón electrónico.
- **Envíos modificados:** la alarma aparece tras recibir modificaciones desde otras aplicaciones diferentes a SGIE (envíos modificados que no han sido tramitados en la Unidad). Los envíos se tramitan desde Liquidación>>Envíos modificados.
- **Actas generadas:** Se consideran las actas generadas a la Unidad desde hace 30 días hasta la fecha actual que no han sido confirmadas. Se confirman desde Actas de incidencias>>Actas generadas a la unidad.
- **Gestión de estacionados:** indica que existen envíos estacionados pendientes de ser gestionados, ya que el sistema ha informado desde origen sobre la acción que se debe llevar a cabo. Esta alarma se gestiona desde Liquidación>>Gestión estacionados.
- **Avisos pendientes de impresión.**

Si la Unidad no tiene alarmas, el icono de la bandera se muestra en color **gris**, (o no aparece). Al pulsar sobre él, se muestra el mensaje “No existen tareas pendientes en la Unidad”. Cuando hay

alarmas (tareas pendientes) la bandera se muestra en color **rojo.**



Otra forma de controlar las alarmas es a través del menú Control/Consultas>>Cuadro de alarmas, que permite a los administradores de la Unidad verificar las alertas de la propia Unidad. Muestra información de la previsión de carga de trabajo que tiene la Unidad (pendiente de entrada, en la unidad (en almacén y en reparto), pendiente de salida y tareas pendientes). Por cada uno de ellos se desglosa el número de envíos.

2.1.1 RECEPCIÓN Y CONTROL DE DESPACHOS

Sólo es necesaria la recepción de los despachos para los envíos procedentes de campañas electorales, para el resto de envíos no hay que realizar la recepción del despacho, al darse de alta de manera automática los envíos de los despachos al asignarlos a sección, darlos de alta en Unidad, liquidarlo o asignarlo a otro despacho.

A la recepción de despachos se accede desde el menú Entrada>>Recepción y Control de Despachos.

En el campo “Recepción Despacho Nº” se debe leer con el lector óptico el código de barras o introducir manualmente el número del despacho.

Al recepcionar el despacho, en pantalla se mostrará el resumen de este (nº despacho, fecha de recepción, origen, destino, total de envíos que contiene el despacho y envíos pendientes de asignar a la Unidad).

Si quedan envíos pendientes por recepcionar en un despacho y no han llegado a la Unidad, estos son considerados "Faltas". Se debe levantar acta de los envíos del despacho que se consideran en falta.

2.1.2 ALTA EN UNIDAD DE REPARTO

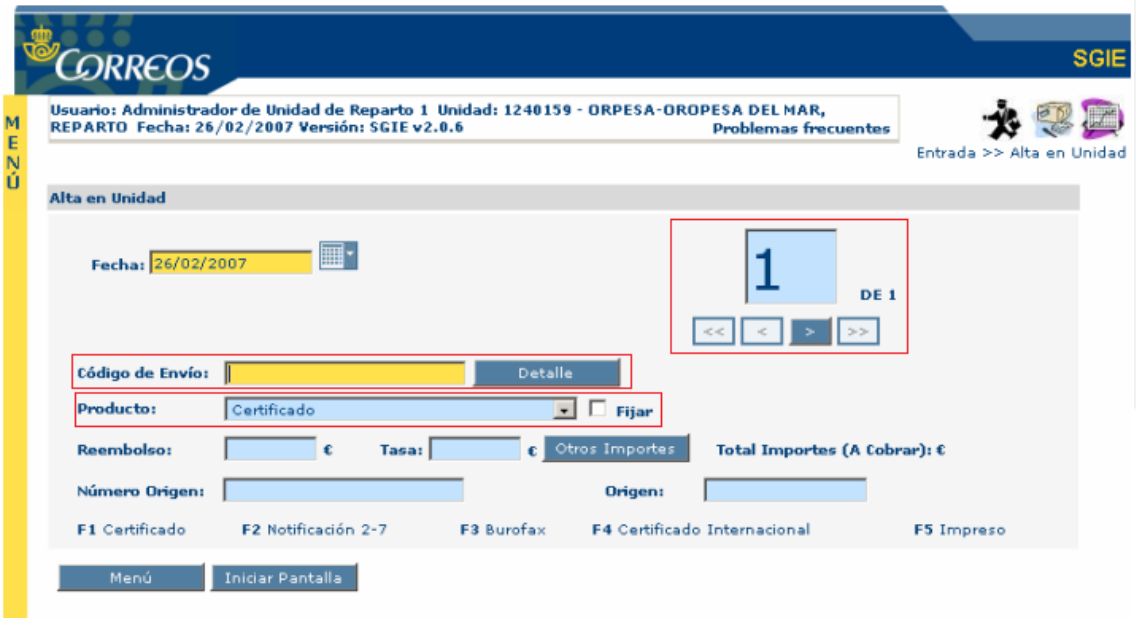
Se elige la opción "Alta en Unidad Reparto" en el menú Entrada.

Se leen todos los códigos de los envíos que requieran ser dados de alta en la en la Unidad (en las USE de todos y en las URO de todos, excepto certificados normalizados sin valores añadidos y notificaciones)*. Si no estuviese informado previamente se podrá seleccionar el tipo de producto en el desplegable y fijarlo si se va a grabar el mismo repetidamente.

***Actualmente en URO no se realiza el Alta en Unidad desde SGIE, se asignan directamente a sección desde la PDA quedando así dados de Alta en Sección y Unidad.**

Los SSRR Tipo I (rurales integrados) realizan el Alta en Unidad como las URO, mientras que los Tipo II (rurales integrados lista propia) y III (rurales diferidos) darán de alta los envíos en SGIE como la USE, posteriormente, el responsable de Unidad asignará los envíos a la sección rural desde SGIE.

El contador incrementará a medida que se van grabando envíos.



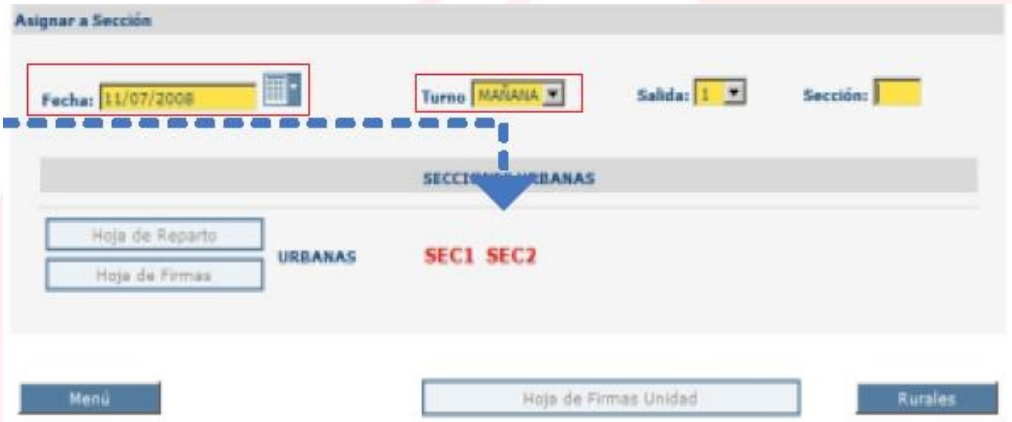
2.1.3 ASIGNAR A SECCIÓN

Actualmente la asignación de envíos a sección se realiza desde la PDA (el proceso se desarrollará en el apartado PDA de este tema), en este apartado se describe la asignación desde SGIE en caso de fallo de la PDA o cualquier otro error o necesidad que impida la asignación directa desde la PDA.

Se elige la opción “Asignar a Sección Reparto” en el menú Entrada.

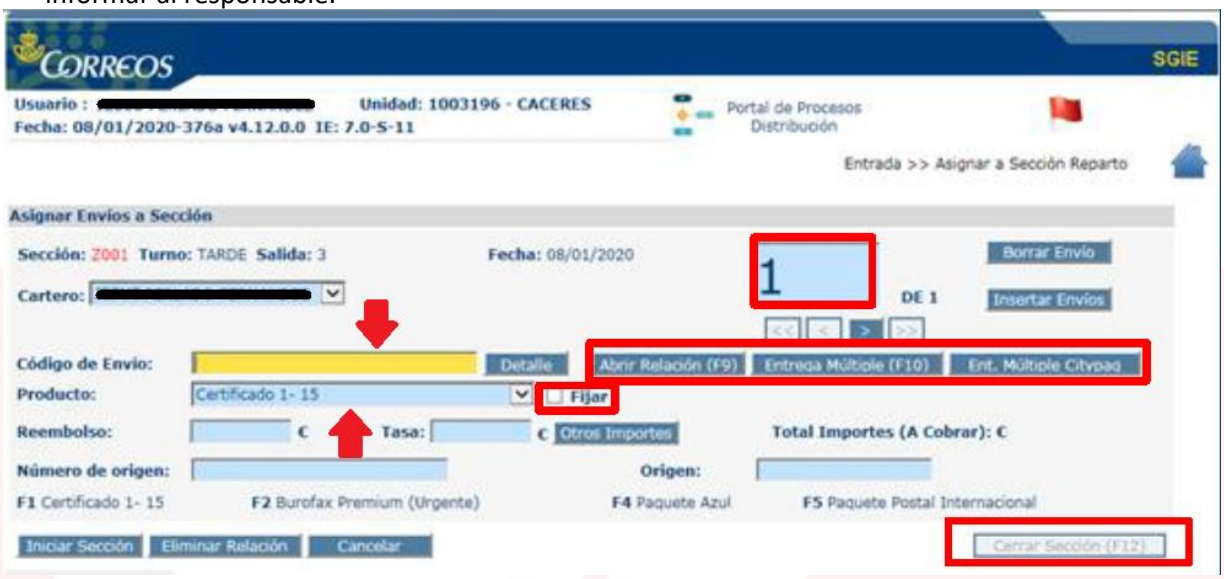
Se selecciona la sección (rural o urbana) en la que se van a dar de alta los envíos (en fecha aparecerá la del día por defecto e igual ocurre con el turno).

- Las secciones estarán en **rojo** si no tienen asignado ningún envío.
- En **naranja** si tiene asignado envíos pero no se ha generado la relación de reparto.
- En **verde** si la sección está cerrada y lista para reparto.



- Se graban los envíos de la sección (manualmente o con el lector óptico se lee el código de barras). El contador de envíos irá aumentando a medida que se introduzcan los mismos.
- Si el producto no estuviese informado previamente, se selecciona en el desplegable “Producto” o pulsando la tecla de “Fx” correspondiente. Para asignar el mismo producto a varios envíos sucesivos se marca la casilla “Fijar”.
- Botón “Abrir Relación (F9)” cuando hay varios envíos para el mismo destinatario habitual. Una vez grabados todos los envíos se pulsa el botón “Cerrar Relación (F9)”.
- Botón “Entrega Múltiple (F10)” cuando hay varios envíos de manera esporádica para un mismo destinatario, indicar el nombre y la dirección. Una vez grabados se pulsa en el botón “Cerrar Entrega Múltiple (F10)”. Esta acción también puede realizarse desde la PDA.
- Botón “Entrega múltiple CityPaq”, siempre que haya varios envíos para un mismo destinatario a depositar en un Citypaq. La relación se identifica con el nombre del destinatario y los envíos se depositan todos en el mismo cajón del terminal, al leer el código del primer envío permite elegir tamaño del hueco.
- Botón “Cerrar Sección (F12)” pulsar una vez grabados todos los envíos de la sección.

Los envíos con importe asociado, deben ir grabados desde origen, al leer el código, aparecerán el importe y los datos del envío, se debe comprobar que concuerden. En caso contrario informar al responsable.



Al pulsar "Cerrar Sección" o "F12" aparece pantalla donde se resumen los totales de los envíos grabados, tipo, importes...

Los botones de la pantalla permiten Modificar, Imprimir Hoja de Reparto (la sección quedará cerrada y lista para reparto, se puede imprimir desde aquí o después por grupos o todas a la vez) o pasar a la Sección Siguiente (permite grabar más envíos, quedando la sección anterior con envíos grabados pero sin cerrar (en color **naranja**)).

En el momento de "Cerrar Sección", si alguno de los envíos que se han incluido en una relación de envíos estuviera previamente grabado en otra relación, el sistema mostrará mensaje de aviso. Al "Aceptar" el envío se incluirá en la nueva relación (eliminándose de la anterior), si la anterior no estaba liquidada o con la hoja de firmas impresa.

En la hoja de firmas, solo aparecerán las secciones que se encuentran en color **verde**. Esta muestra las distintas secciones y el resumen de envíos incluidos en cada sección, se imprime tras la impresión de las hojas de reparto y se firman antes de salir a repartir.

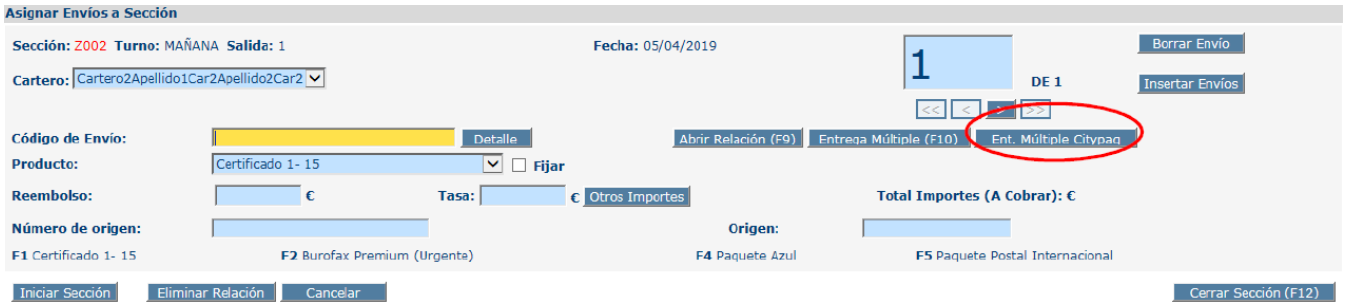
La impresión de las hojas de reparto es virtual, permite que pasen los envíos asociados a una sección a la PDA y los datos de los receptores de los envíos registrados se recogen en la PDA, únicamente se imprimirán físicamente en caso de fallo de la PDA o cualquier otra incidencia o necesidad que impida o requiera la recogida de datos y firma en papel.

En la hoja de reparto se recogen los datos y firma de los receptores de los envíos entregados o se indican las causas de la no entrega.

Se imprimen desde el menú Entrada>>Reimpresión documento de reparto. En la siguiente pantalla que muestra el sistema se marca el check “Completa”, la Sección a imprimir, el Turno y la Salida y tras pulsar “Imprimir” el sistema solicita que se introduzca el Usuario (C Corporativo y contraseña).

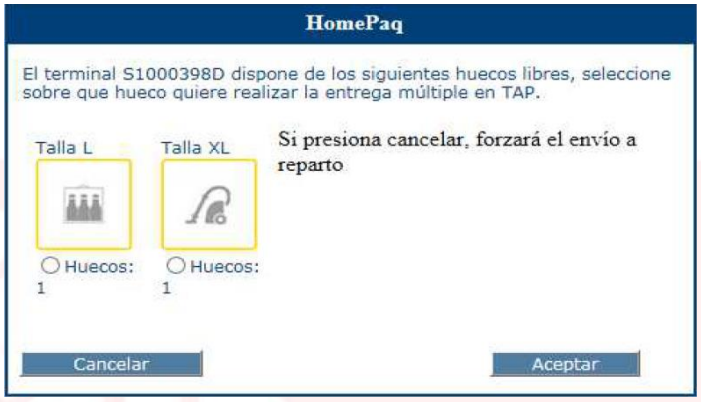
2.1.3.1 CITYPAQ Y SGIE

SGIE incluye una funcionalidad para poder crear “Entrega Múltiple Citypaq”.



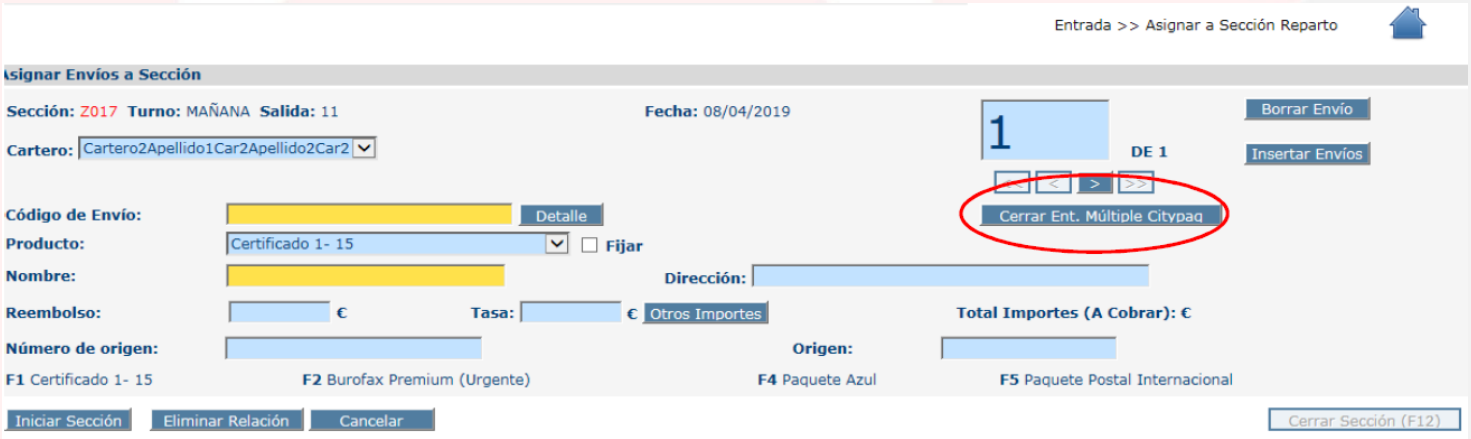
Esta funcionalidad permite dentro del menú “Asignar Envíos a Sección”, poder hacer una relación de envíos CityPaq, es decir, depositar varios paquetes para un mismo destinatario dentro de un único hueco en el terminal automatizado. Pasos a seguir:

- En primer lugar, abrir la funcionalidad e introducir un nombre para dicha relación.
- Leer con la pistola los códigos de los envíos CityPaq correspondientes; en el momento en el que se lee el primer envío, saldrá la ventana para elegir el tamaño del hueco que mejor se adapte a dicha relación.

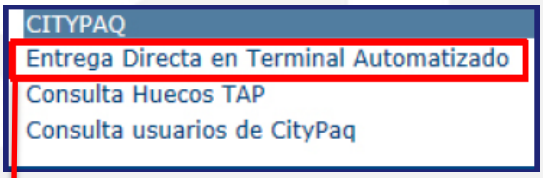


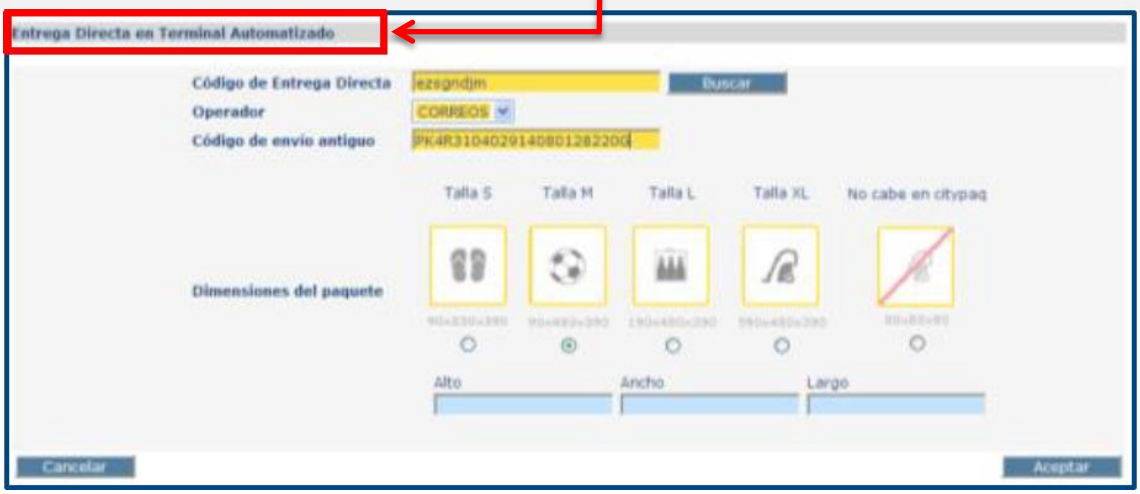
- Una vez introducidos la totalidad de los envíos, cerrar la entrega múltiple mediante el botón “Cerrar Entrega Múltiple Citypaq”.

Terminado este procedimiento, continuar con la asignación de envíos a sección o cerrando sección.

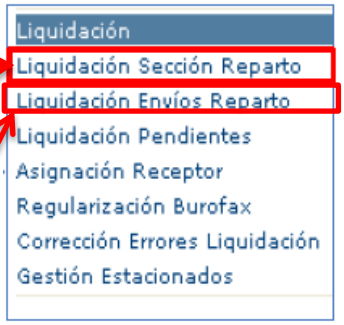


Para los envíos con depósito en CityPaq que precisen transformar su etiqueta se accede al punto de SGIE “Entrega en terminal automatizado” y se cumplimentan los datos requeridos. Se imprime la nueva etiqueta y se asigna a la sección que corresponda.





2.1.4 LIQUIDACIÓN SECCIÓN

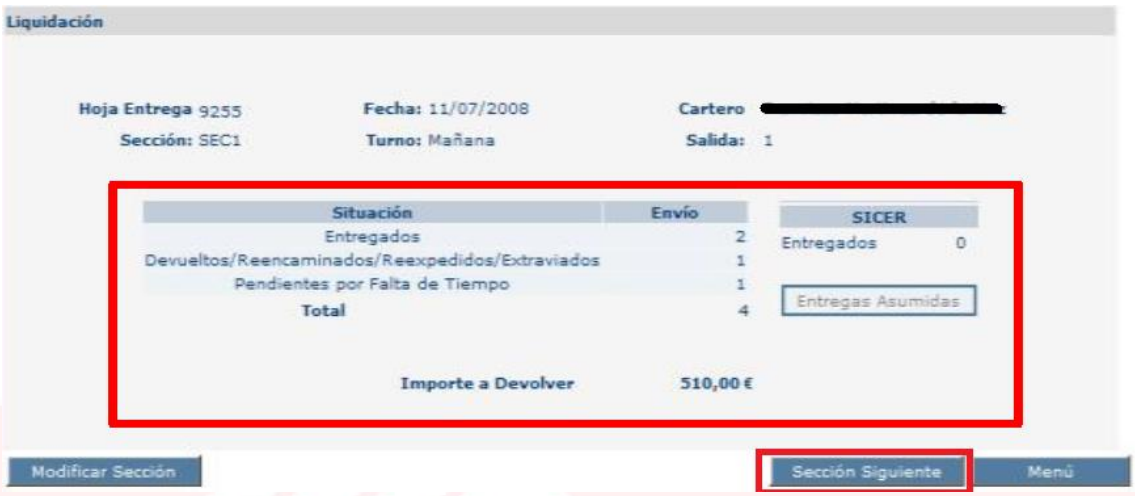


Finalizado el reparto y una vez en la Unidad, se realiza la liquidación de envíos en la PDA y se pasa al puesto de SGIE. Se selecciona "Liquidación Sección Reparto" en el menú Liquidación.

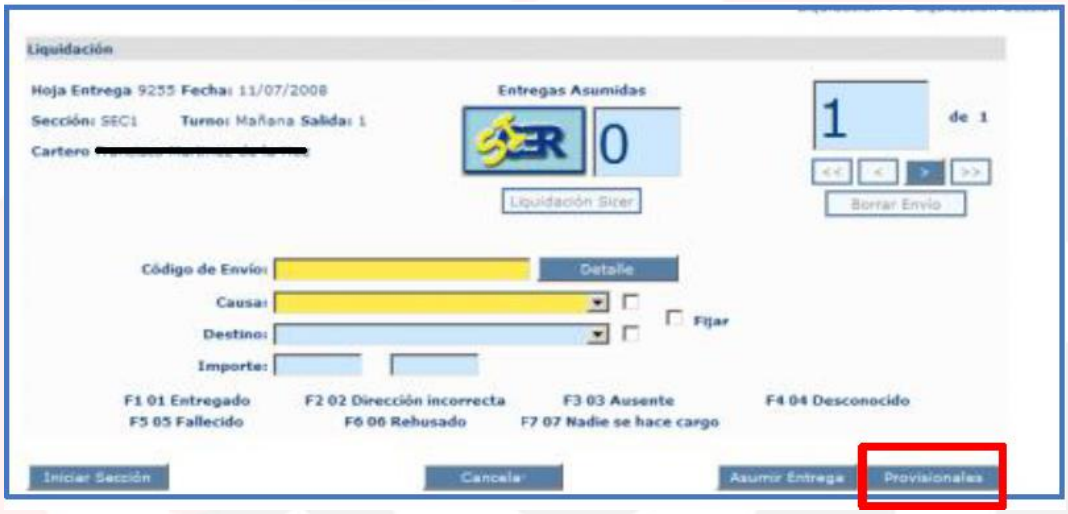
Cuando se haya trabajado con hojas de reparto (sin PDA), la liquidación se practicará por el cartero completando el apartado "Liquidación" de las hojas de reparto, en este apartado se anotarán la cantidad de envíos según sus causas de liquidación (entregados, lista, devueltos, deposito…) y el total de envíos. Las hojas con la liquidación completada se entregarán al responsable de la liquidación que accederá a "Liquidación Envíos Reparto" y en la pantalla siguiente elegirá la sección a liquidar marcando su número o leyendo con la pistola el código de barras de la esquina superior izquierda de las hojas de reparto. Una vez dentro de la sección se asignará la causa de liquidación eligiéndola en el desplegable y marcando el check "Fijar", procediendo después a grabar con la pistola o manualmente el código de todos los envíos con la causa fijada y cambiando de causa hasta finalizar el total de los envíos y cerrar la liquidación. Los envíos a los que no se les asigne causa y no sean leídos en la liquidación se considerarán "Entregados".

- Las secciones que aparecen en **verde** son aquellas que no se han liquidado todavía.
- Las secciones que aparecen en **rojo** son aquellas en las que no se han dado de alta envíos o que ya se han liquidado.
- Las secciones que aparecen en **azul** son aquellas que se han liquidado pero que tienen alguna relación con entrega provisional.
- Las secciones que aparecen en **morado** son aquellas que se han liquidado en la PDA y todavía no se han confirmado en SGIE.

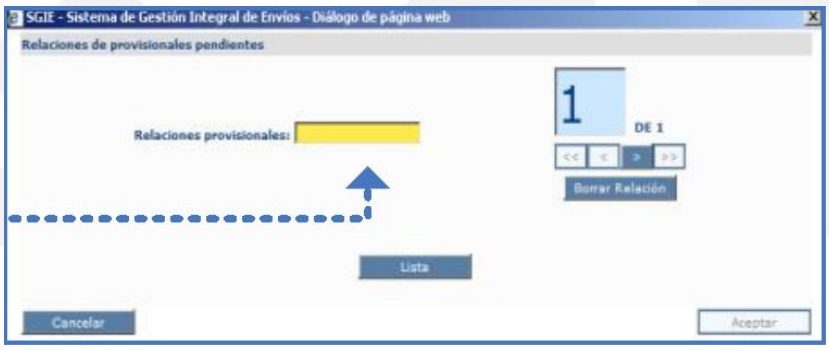
El responsable de la liquidación en SGIE entrará en la sección (color **morado**) y verificará que se le hace entrega tanto de los envíos como de los importes que figuran en el resumen. Si todo está correcto pulsará "Sección siguiente" para confirmar la liquidación. Si hay discrepancias se podrá pulsar "Modificar sección" para rectificar los posibles errores de liquidación.

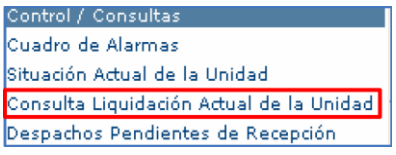


Si al pulsar "Sección Siguiente" la sección que se acaba de liquidar aparece en **azul** SEC1 SEC2 es que tiene relaciones de destinatarios habituales en liquidación provisional. Para liquidarlas; en el momento que se tenga constancia de la situación de los envíos habrá que abrirla (pulsando sobre ella o leyendo el código de barras de dicha sección) y pulsar en "Provisionales".

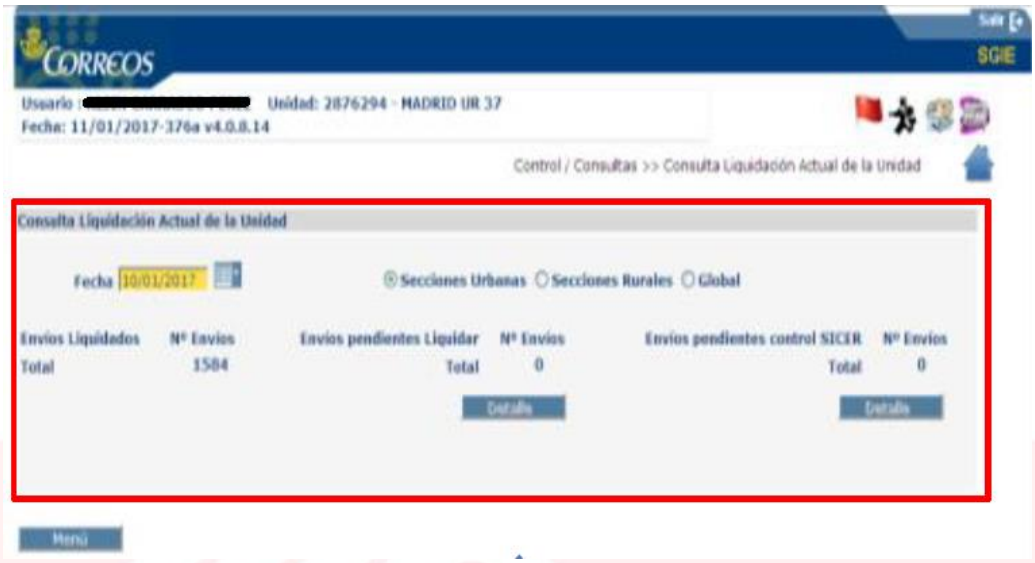


A continuación, se graba el código de la relación y se liquida como proceda. En caso de que el resultado de la entrega no sea el mismo para todos los productos de la relación, el/los envíos con distinto resultado deberán liquidarse grabando el código del envío seleccionando su causa en la pantalla anterior.



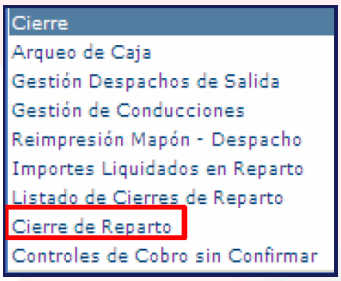


Una vez liquidadas todas las secciones es conveniente comprobar que no quedan envíos pendientes de liquidar, se puede comprobar desde la misma pantalla de liquidación o desde el Menú Control/Consultas>>Consulta Liquidación Actual de la Unidad. SGIE muestra si quedan pendientes de liquidar.



2.1.5 CIERRE DE REPARTO

Una vez realizada la liquidación de la Unidad, se procederá a realizar el cierre de reparto para cuadrar los importes de los envíos cobrados (reembolsos, factajes, derechos de aduana) y avisados (giros) por la unidad, para su entrega a la Unidad de liquidación.



Desde el Menú Cierre>>Cierre de reparto.

Se selecciona “Fecha” y “Turno” y “Cierre parcial” o “Cierre definitivo”.

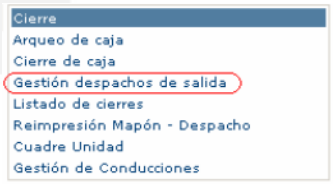
- **Cierre parcial:** Se pueden realizar, para cada día y turno, tantos como se consideren necesarios. En cada cierre se incluyen todos los importes de las secciones liquidadas desde el último cierre parcial, si lo hubiera, hasta el momento en que se ejecuta un nuevo cierre.
- **Cierre definitivo:** Únicamente se puede realizar uno para cada día y turno, y exige que estén liquidadas todas las secciones de la unidad que tengan envíos con importes. Se incluyen los importes de las secciones liquidadas desde el último cierre parcial, si lo hubiera, o definitivo.

Una vez confirmado el cierre no se podrán realizar modificaciones en los envíos a los que afecta, y si el cierre es definitivo no se podrán dar de alta, ni en unidad ni a sección, nuevos envíos con importes en dicha fecha y turno.

Tras pulsar “Aceptar” se muestra pantalla con los envíos con importes, su situación (entregado, avisado…), Nº envíos, importe total…

Para finalizar, si todo es correcto se pulsa “Cerrar caja” generando así el Código de Control de Cobros que se deberá imprimir para remitir a la Unidad de Liquidación junto con los importes.

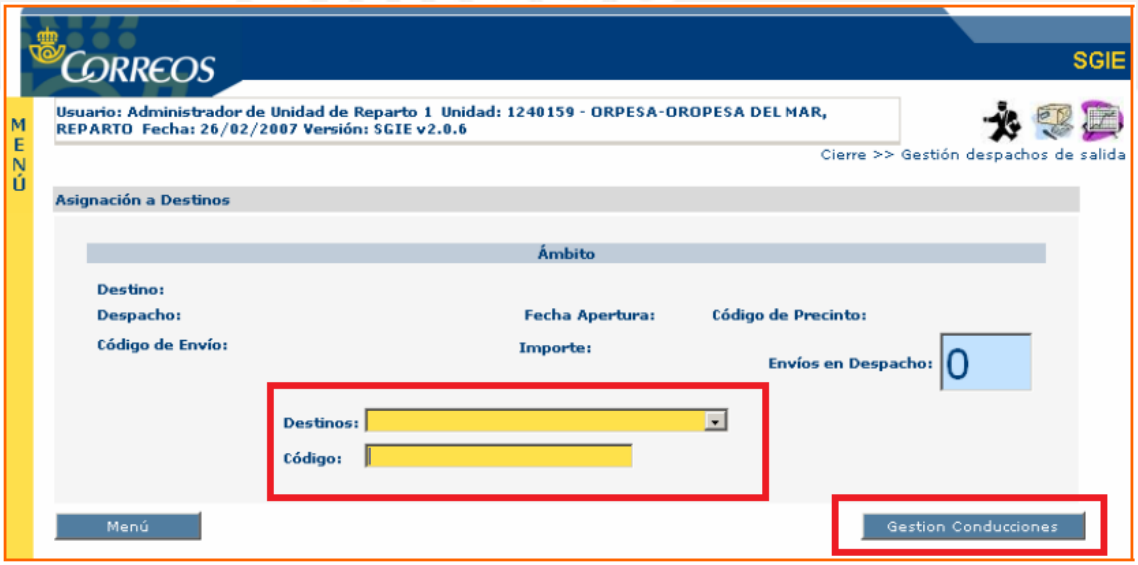
2.1.6 GESTIÓN DE DESPACHOS DE SALIDA



Una vez liquidados los envíos se generan los despachos de salida, desde el menú Cierre>>Gestión Despachos de Salida.

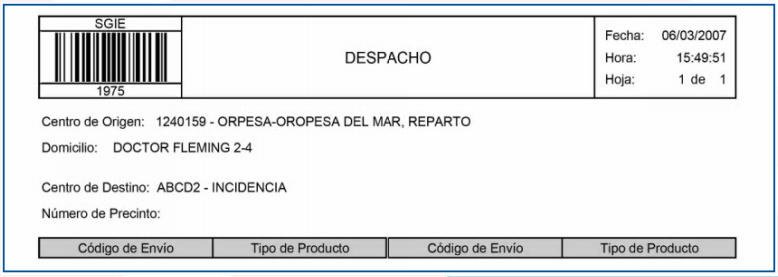
Desde esta funcionalidad también se pueden asignar envíos a un despacho. Los despachos de salida contendrán los envíos avisados a la Oficina de referencia y los envíos devueltos o mal encaminados, que se dirigen a su CTA.

Seguidamente se selecciona un destino del desplegable y en el apartado “Código” se incluyen los envíos que formarán el despacho.



Una vez grabados los envíos, pulsar “Gestión Conducciones”, para imprimir primero los despachos y luego el Mapón de la Conducción. Si se pulsa sobre una conducción se pueden ver los despachos que contienen, pudiendo cerrarlos, borrarlos, grabar precintos (en el caso de valores) e imprimir etiquetas.

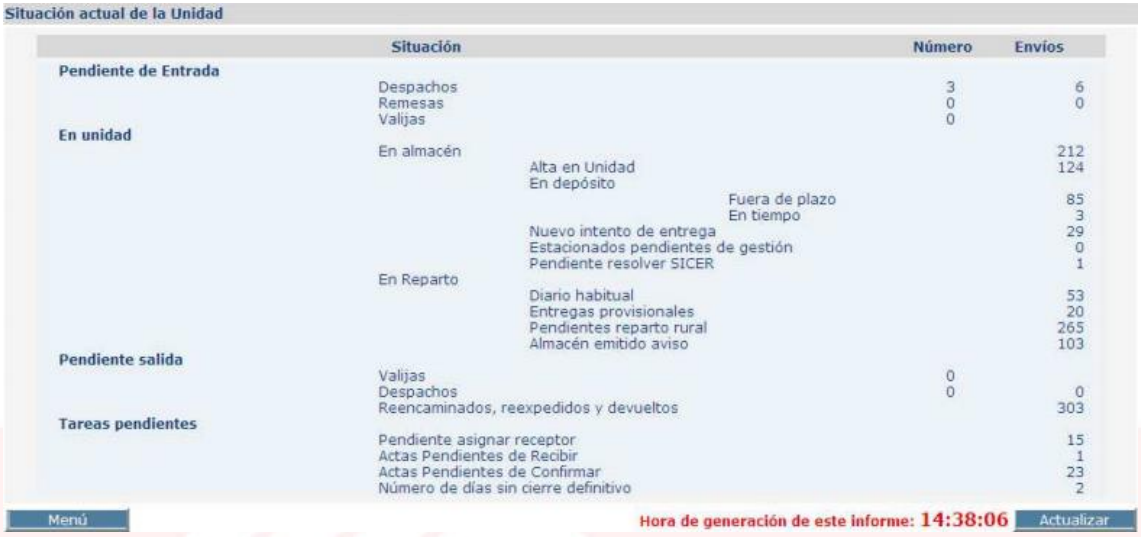
Cabe remarcar que es muy importante imprimir siempre los mapones, para que la Unidad de destino pueda recepcionar los envíos.



2.1.7 CONTROL/CONSULTAS

Desde el menú Control/Consultas de SGIE se puede acceder a utilidades como:

Situación Actual de la Unidad: se accede desde Control/Consultas>>Situación Actual de la Unidad y muestra información de la situación actual de la unidad (Pendiente de entrega en la unidad (en almacén y en reparto), pendiente de salida y tareas pendientes).



Consulta Liquidación Actual de la Unidad: se accede desde el menú Control/Consulta>>Consulta Liquidación Actual de la Unidad y muestra las distintas situaciones y resultados del reparto que se han producido tras la liquidación.

Sobrantes Reparto Rural: se accede desde Control/Consultas>>Sobrantes Reparto Rural y permite al usuario la obtención de los listados de sobrantes y caducados. El usuario de UR, obtiene un informe para el control de envíos que han superado el plazo de permanencia en lista para una fecha determinada.

Importes Pendientes de Liquidar en Reparto: se accede desde Control/Consultas>>Importes Pendientes de Liquidar en Reparto y permite obtener un listado de aquellos envíos con importes a cobrar o pagar pendientes de liquidar y que se encuentren en reparto en la fecha seleccionada.

Consulta de Envíos: Se accede desde Control/Consultas>>Consulta de Envíos. Desde esta opción de menú se recupera información sobre envíos introducidos en el Sistema (aunque no pertenezcan a la Unidad desde la que se consulta) y la situación de los mismos.

Consulta-Gestión Buzón Electrónico: se accede desde Control/Consultas>>Consulta-Gestión Buzón Electrónico". Desde esta funcionalidad se lleva a cabo la consulta, impresión o reencaminado de los envíos de buzón electrónico en la unidad.

Buzones de Vacaciones / Reenvíos Postales: En el menú Control>>Consultas aparece la opción Buzones de Vacaciones/Reenvíos Postales. La utilidad de este menú es consultar y establecer el estado de los reenvíos postales y buzones de dicha Unidad.

2.2 SGIE OFICINAS

Las principales aplicaciones de SGIE en Oficinas están relacionadas con la recepción de envíos, su almacenamiento y su liquidación (como envíos entregados o como envíos devueltos). El acceso, al igual que en UR, se realiza con Usuario Corporativo (C) y contraseña y las funcionalidades también varían según se acceda con perfil de usuario o administrador.

2.2.1 ENTRADAS

Para que un envío figure en la Oficina hay que darlo de Alta en Almacén, excepto si provienen de Unidades de Reparto y se han liquidado como Avisado>>Pasado a Lista.

Recepción automática de envíos avisados por Unidades de Reparto

Acceder al menú de SGIE Entradas>>Recepción de Avisados.

Para que todos los envíos avisados por la Unidad figuren en el almacén de la Oficina, marcar el check de la Unidad correspondiente (se pueden seleccionar una o varias Unidades a la vez) y después marcar en "Recepcionar Seleccionados". Los envíos quedarán en situación "Almacén avisados por reparto". Se debe tener en cuenta que los Paq Estándar, Paq Premium y los envíos de procesos electorales se exceptúan de este procedimiento de recepción automática y deben darse de Alta en Almacén de forma manual.

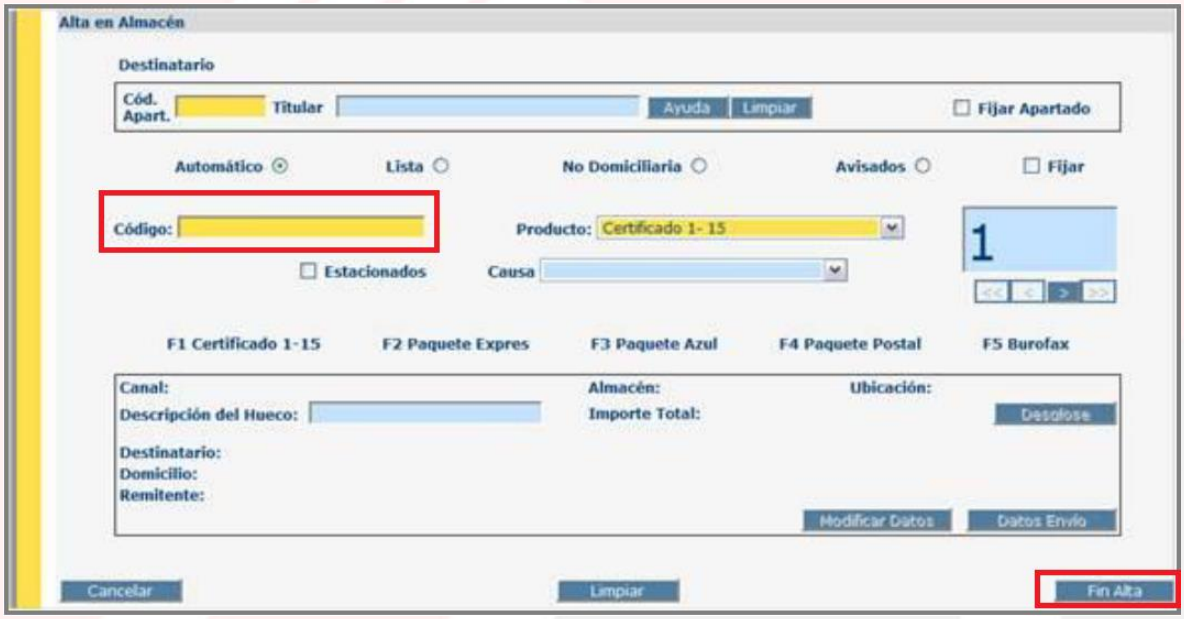
Alta en almacén. Resto de envíos

Para dar de alta en el almacén acceder desde Menú principal de SGIE>>Entradas>>Alta en Almacén.

Alta envíos Registrados:

- Se accede a la pantalla para dar de alta en el Almacén a los envíos.
- Todos los envíos registrados están provistos de un código de barras.
- Se utilizará un lector óptico de código de barras (pistola) para introducir dicho código.

- Por defecto aparece marcada la opción “Automático” y al leer el código los envíos se ubican automáticamente en el canal/almacén correspondiente, para hacerlo de forma manual se debe seleccionar manualmente el canal (Lista, No domiciliaria o Avisados).
- Al asignar el envío del despacho al almacén, SGIE lo descuenta automáticamente de los pendientes a recepcionar de ese despacho. Si tiene algún despacho asociado (No es lo habitual).
- Para dar de alta los envíos, situar el cursor en el campo “Código”.
- Los campos a cumplimentar, siempre con carácter obligatorio, vienen en color amarillo.
- Dados de alta los envíos en el almacén se pulsa “Fin Alta”.

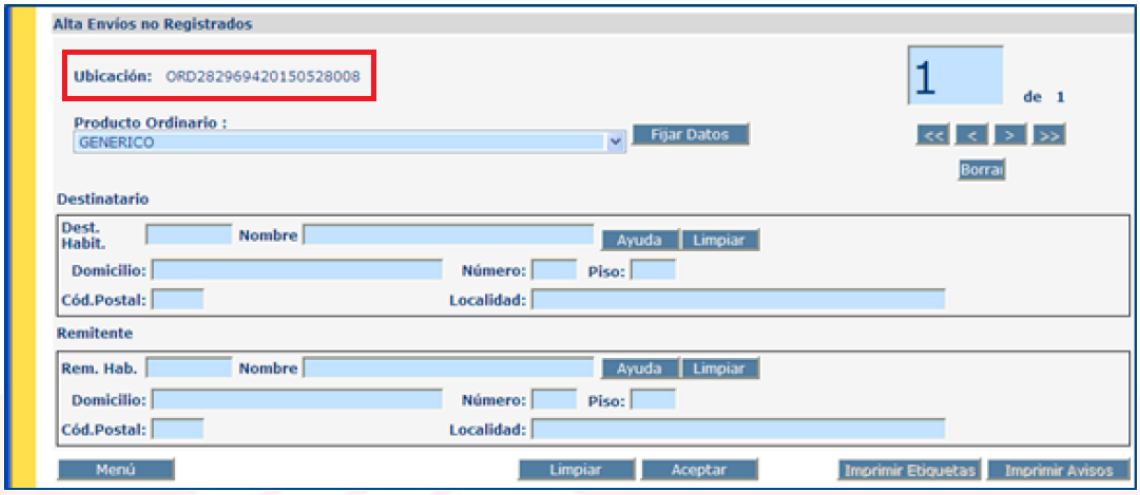


Se deberá seleccionar el almacén de forma manual cuando el envío vaya dirigido a un Apartado postal (indicando además el número de apartado), cuando se trate de envíos dirigidos a Lista de Correos o los envíos avisados de los productos Paq Estándar, Paq Premium y productos de procesos electorales.

Marcando el check “Estacionados” y seleccionando del desplegable la causa de estacionamiento, es posible estacionar los envíos.

Alta envíos No Registrados:

- La aplicación facilita el código de ubicación (ORD) y los Avisos se imprimen en la UR.
- Para dar de alta en el almacén los envíos NO registrados acceder desde Menú principal de SGIE>>Configuración>>Alta de envíos no registrados.
- Al tratarse de envíos no registrados (ordinarios) no disponen de código de barras y se deberá introducir los datos del envío manualmente.

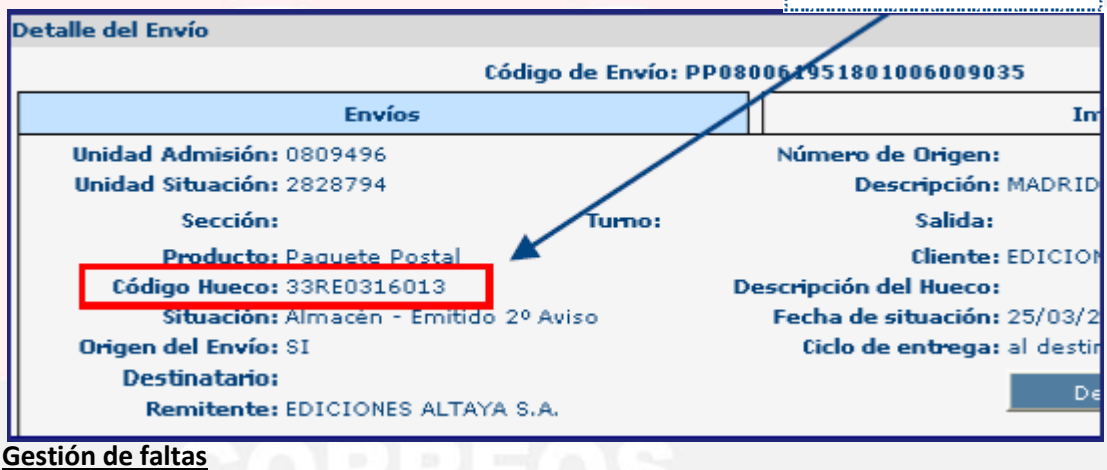


Localización en almacén de envíos NO Domiciliaria

Leer el código de ubicación/hueco. Aparece en los avisos de no domiciliaria debajo del código de barras.

- 1ª posición: indica el canal (1 avisados, 2 apartados, 3 no domiciliaria, 4 lista).
- 2ª posición: indica el almacén (1 a cobrar, 2 a pagar, 3 resto).
- LETRAS: son las dos primeras letras del almacén (CO, PA, RE).
- 3ª y 4ª posición: indica el mes.
- 5ª y 6ª posición: indica el día.
- Ultimas 3 posiciones: indica el orden del envío en el día.

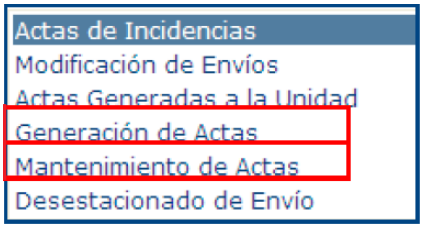
33RE0316013



Gestión de faltas

- Marcar el check “Acta”.
- Pulsar el botón “Generar Acta”.
- Insertar los datos de los empleados que firman el acta introduciendo la clave de cada uno.
- Cerrar despacho (Fin de apertura).

- Si a las 48 horas aún no se han recibido los envíos pendientes, cumplimentar el acta desde el menú Actas de incidencias>>Mantenimiento de Actas, y pulsar sobre “Guardar y Confirmar”.
- En caso de tener que levantar acta por rotura, expolio, etc., se hará desde el menú Actas de incidencias>>Generación de Actas.



2.2.2 ENTREGA DE ENVÍOS

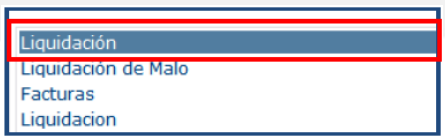
Localizar el envío

Datos importantes para localizar el envío (del Aviso que presenta el cliente):

- Comprobar tipo de producto.
- Mirar la fecha y ver si está aún en plazo.
- Si el aviso procede de una Unidad de Reparto (UR) mirar la sección (reverso del aviso).
- Si es el aviso de Oficina leer el código de ubicación:
  - Identificar cliente y comprobar, en su caso, la autorización.
  - Liquidar el envío en SGIE y entregar (cobrar, pagar según proceda). Leer el código de envío con la pistola. Cumplimentar la información de la identidad del firmante. Aceptar, cerrar y entregar el envío previo cobro (en su caso).Existen diferentes modalidades de entrega. Las instrucciones aparecen en la pantalla (escaneo documentos, envío con recogida).
  - En caso de que el cliente se niegue a firmar en la tableta digitalizadora, deberá rellenar el aviso (firma, fecha, DNI de quien recoge el envío). Para ello, una vez salga la imagen para recoger firma pinchar en “Firma papel”.
  - Una vez entregado el envío, se archiva el Aviso de Llegada por orden de “fechas” en el caso de que contenga la autorización de entrega. En caso contrario, se enviará para destruir de manera segura.

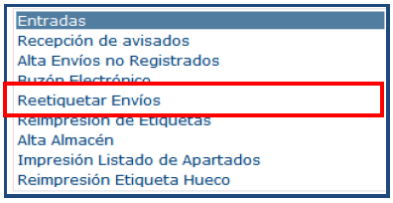
Liquidación

La ruta para liquidar es SGIE>>Liquidación>>Liquidación.



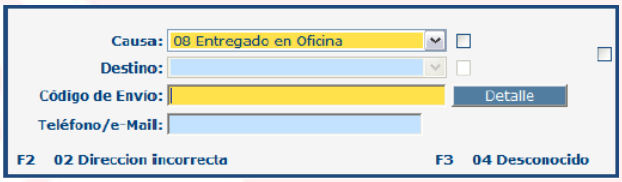
- Liquidar es informar en SGIE del resultado de la entrega o no entrega, de los envíos.
- Para poder liquidar envíos con importes, tienen que estar abiertos la caja y el usuario que liquida.
- Si el resultado final es “entregado”, se concluye el proceso.
- Si el resultado es “desconocido, envío rehusado, etc.”, hay que liquidarlos eligiendo la opción correspondiente.

- Cuando los envíos pasen a “sobrantes” (agotado el plazo de permanencia en Oficina), también deberán liquidarse.
- En el caso de que hubiera un error en la impresión al liquidar los envíos Paq Premium o Paq Estándar, hay que imprimir las etiquetas de devolución seleccionando Entradas>>Reetiquetar Envíos.
- Los Paq Premium y Paq Estándar que se liquiden por causa “Rehusado” hay que estacionarlos antes de la devolución.



Entregados:

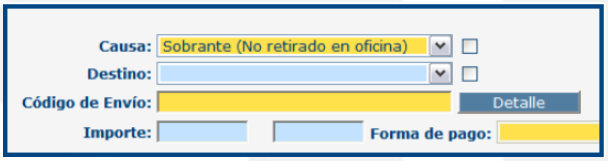
- Menú SGIE>>Liquidación.
- Causa “Entregado en Oficina”.
- Pistolear el envío (antes de entregarlo al destinatario).
- Si lleva Aviso de Recibo, separar cartulina, y cumplimentar.



- Aparece pantalla con información importante referida a los envíos liquidados.
- Si informa “Cobrar”se cobra el importe pasando los billetes por el verificador y se recogen los documentos acreditativos correspondientes (pago de aduanas, etc.).
- Seleccionar el check “Entrega múltiple” si un mismo destinatario recoge varios envíos, para realizar la entrega con una sola firma en la tableta y así evitar firmar los envíos uno a uno.

Sobrantes:

- Control/Consultas>>Sobrantes almacén.
- Filtrar por fecha y aparece listado de los envíos registrados que se deben devolver en el día.



- Pulsar “Liquidación automática”. Se generan las etiquetas para los envíos caducados y se colocan en el anverso cumplimentando el AR si lo tienen.
- Para los envíos de paquetería hay que pulsar en la opción “Reetiquetar envío”. Se imprime una etiqueta de devolución por paquete devuelto.
- Anverso envío: DTO o D.
- Reverso: causa devolución, sello de fechas, firma del empleado y número de identificación (igual en AR).

Es importante en el proceso de Liquidación recordar:

- Pulsar el botón “Fijar”, para mantener la “Causa” de la liquidación. Se podrán grabar todos los envíos seguidos. Es muy importante comprobar que la causa es la misma para todos ellos.
- Con los envíos de entrega especial:

- Entrega Exclusiva al destinatario.
- Entrega con recogida.
- Entrega Exclusiva al destinatario con digitalización del documento.

Atender a las instrucciones que aparecen en pantalla.

- Se tendrán que realizar una serie de controles diarios. Si no se cumplen, impedirán que la caja de SGIE se pueda cerrar y abrir al día siguiente, por lo que se debe tener en cuenta que:
  - No pueden quedar envíos sobrantes sin devolver más de 1 día.
  - No pueden quedar envíos sin tratar en el Buzón Electrónico.
  - No pueden quedar envíos Estacionados, contestados por el cliente, pendientes de gestionar.

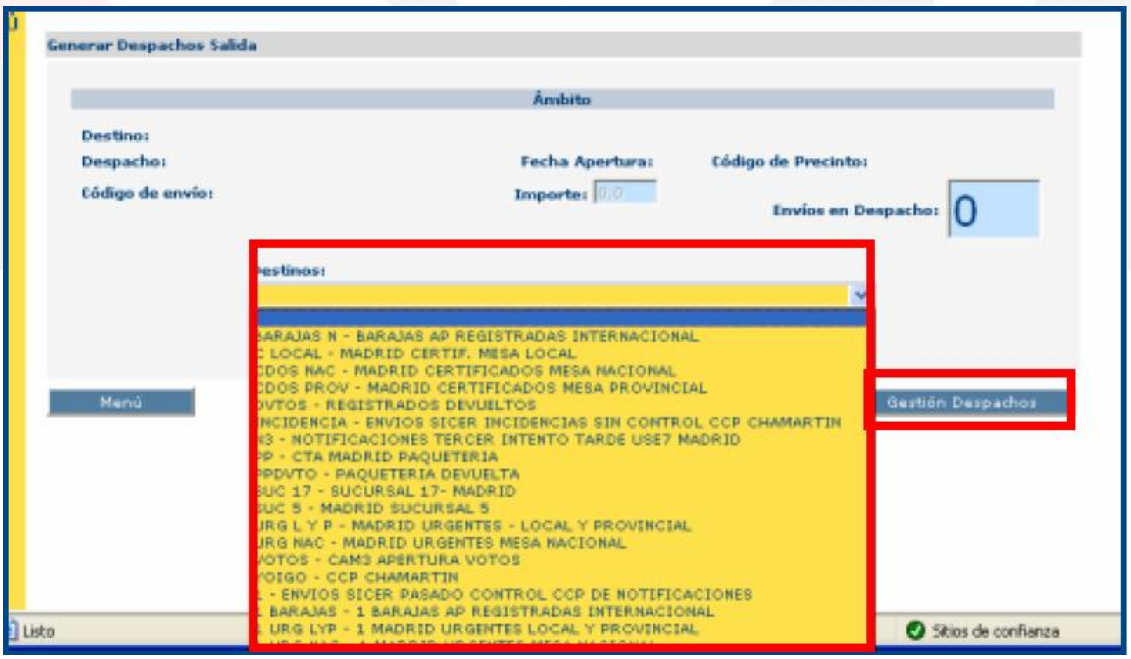
2.2.3 SALIDA Y CIERRE

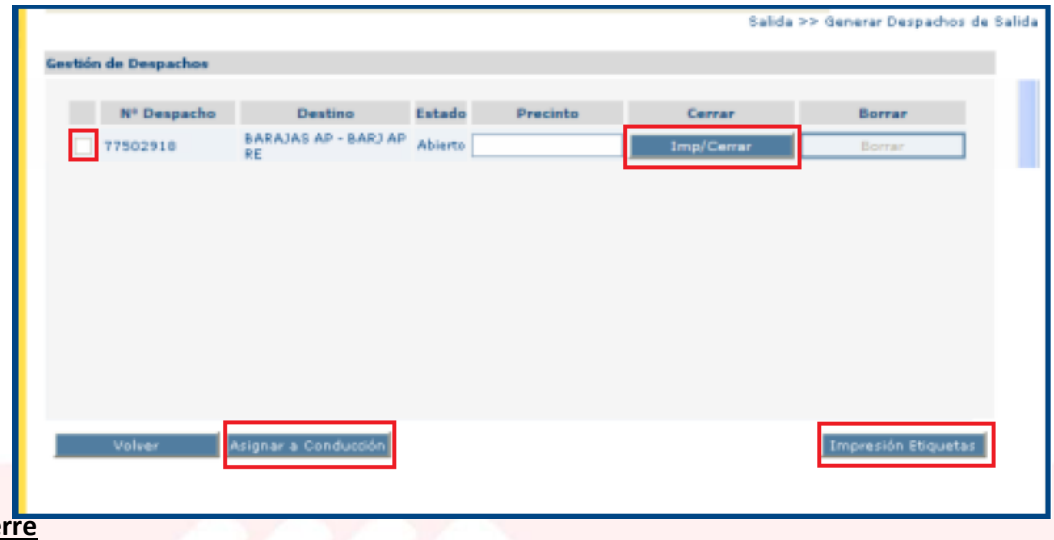
Generar despachos de salida

Para cursar envíos admitidos en Oficina ya no es necesario Generar despachos de salida, excepto para los procesos electorales (Solicitudes de Votos, Votos, Documentación Electoral Devuelta y Documentación Mesa Electoral Devuelta).

En caso de ser necesario, previo al cuadre de almacén, se genera desde el menú SGIE>>Despacho>>Generar Despachos de Salida y se continúa con el siguiente procedimiento:

- Abrir despacho (eligiendo destino de un desplegable que contendrá todos los destinos posibles en la unidad).
- Asignar envíos.
- Gestión de Despachos.
- Cerrar despacho/Imprimir.
- Asignar conducción.
- Imprimir siempre el mapón de la conducción.



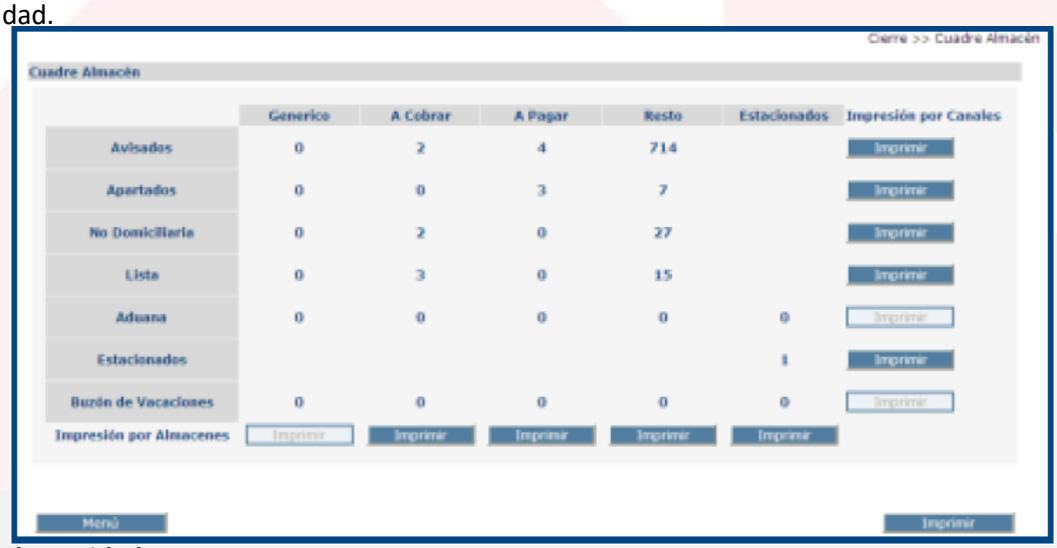


Cierre

Al inicio de la jornada se debe hacer la apertura de caja de SGIE para la Oficina y para los usuarios de ventanilla, para así poder liquidar los envíos con importes. Al finalizar la jornada se hará el cierre de estas cajas para liquidar los importes de los envíos trabajados durante la jornada, una vez realizado el cierre no se podrán trabajar envíos con importes.

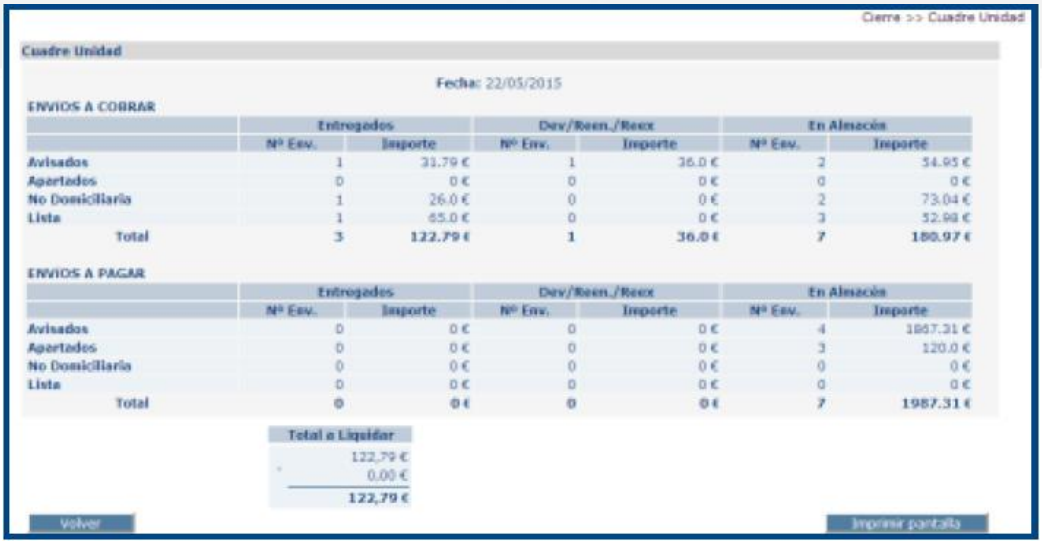
Cuadre Almacén

En la opción "Cuadre Almacén", se obtiene la relación de envíos que están sin liquidar en la Unidad.



Cuadre Unidad

En "Cuadre Unidad", por usuario, se obtiene la liquidación de la ventanilla.



Controles diarios que impiden cierre caja SGIE

Si no se cumplen los siguientes controles no es posible cerrar la caja de SGIE y abrirla la jornada siguiente. No pueden quedar:

- Despachos sin asignar a una ruta.
- Envíos sin tratar en el Buzón electrónico.
- Envíos sobrantes sin devolver.
- Envíos estacionados pendientes de gestionar si han sido contestados por el cliente.

Fin de la jornada

- Imprimir cuadre de unidad por empleado: efectivo a entregar al responsable.
- Documentos que acompañan a los informes anteriores: impresos RB, Aduanas, órdenes de pago de giros entregados.
- Guardar Avisos de Llegada. Aquellos que contengan la autorización del destinatario.
- Entrega por parte del usuario, al responsable, del dinero recaudado y la caja de cambio.

3. PDA

La PDA es una herramienta digital que se utiliza en Correos para recoger los datos de entrega o intento de entrega de envíos. Utiliza conexión wifi para la transferencia de datos.

Las aplicaciones informáticas que utiliza la PDA varían en función de las tareas a realizar y de los centros de trabajo donde se utilice, algunas de ellas son:

- **Talos:** aplicación para grabar y recoger datos de entrega e intento de entrega de envíos en las Unidades de reparto.
- **Talina:** aplicación para admisión y entrega de envíos en Oficinas.
- **Telma:** aplicación para admisión de envíos en Unidades de Admisión Masiva (UAM).

3.1 PDA URO/USE

3.1.1 ENTRAR EN LA PDA

Acceso

- La pantalla se desbloquea moviendo el candado a izquierda o derecha con el dedo.
- Se debe comprobar que la hora es actual y el estado de la batería. Así se evitará salir a reparto sin carga suficiente.

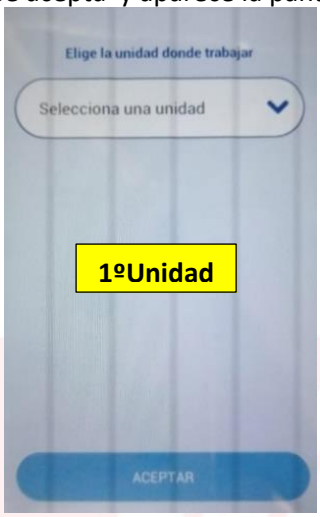
En la PDA aparece directamente la pantalla de Usuario y Contraseña:

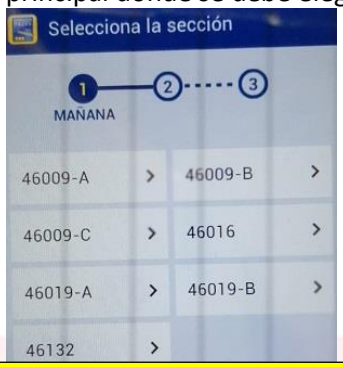
- Usuario: Es el código del empleado (p.ej: C123456).
- Contraseña.

Para acceder a la PDA se necesitan permisos de Usuario Corporativo (C) y estar asignado a la Unidad u Oficina.

Al introducir el usuario y contraseña, aparecerá una pantalla desde la que el usuario puede acceder a la aplicación Talos, Tauro, Milla, Hera, Formación o Ayuda. Elegir "Talos" para grabar los envíos que van a salir a reparto y efectuar las entregas o intentos de entrega de estos.

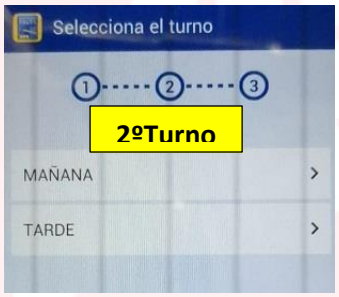
Se acepta y aparece la pantalla principal donde se debe elegir:





3ºGrupo al que pertenece la Sección

5ºSalida (del 1 al 11)



2ºTurno

4ºSección

En la siguiente pantalla, tras elegir Unidad-Turno-Sección y Salida, se muestran los parámetros seleccionados y las posibles funcionalidades de Talos.

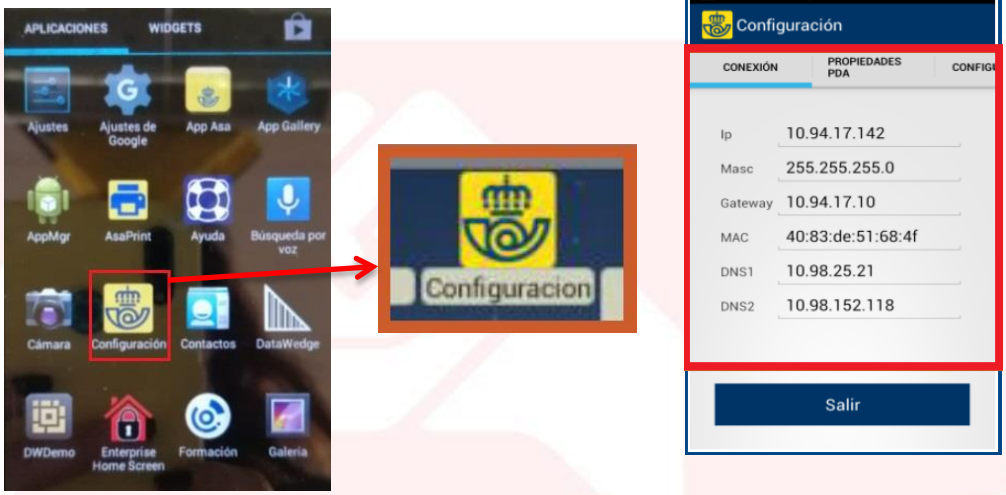
- **Asignar a sección:** grabación de los envíos a la sección desde la PDA.
- **Reparto:** empezar a trabajar envíos una vez grabados en la sección.
- **Alta en unidad:** alta de envíos en la unidad directamente desde la PDA.
- **Recepción de agrupaciones:** registro de eventos de entrada de agrupaciones a la Unidad.
- **Causas de devolución:** consignar las causas de devolución para los envíos ordinarios SICER (OB).

<u>Cuidado de la PDA</u>

- Ha de ir siempre dentro de su funda y colgada de los cinturones o bandoleras.
- La pantalla irá siempre pegada al cuerpo para evitar su rotura. Hay que extremar el cuidado porque es la parte más delicada de la PDA.
- Utilizar exclusivamente el puntero que tiene incorporado para seleccionar opciones. Nunca el bolígrafo o cualquier otro elemento, aunque se puede usar el dedo para situar el puntero o moverse por las diferentes pantallas.
- Cuando se deje de utilizar, se colocará en la cuna asegurando que en la parte superior derecha aparece una luz verde, que indica que está en proceso de carga.

Datos PDA/Soporte de Incidencias

- Pulsando en la aplicación “Configuración” del Menú, se accede al módulo de “Soporte de Incidencias”.
- Desde esta ventana se podrán ver todos los datos relacionados con la configuración de la PDA.
- Los datos que muestran pueden ser de gran utilidad para resolver posibles incidencias al hablar con el CAU.



3.1.2 ASIGNAR A SECCIÓN

Asignar envíos

- **USE:** previo a la “Asignación a Sección” de los envíos desde la PDA se deben dar de Alta en Unidad a través de SGIE>>Entrada>>Alta en Unidad Reparto, leyendo con la pistola lectora los códigos de barras de todos los envíos. Posteriormente cada cartero grabará los envíos que va a sacar a reparto asignándolos a su sección desde la PDA, para ello se leerán los códigos de barras de cada envío con el lector de la PDA.
- **URO:** cada cartero grabará los envíos que va a sacar a reparto asignándolos a su sección desde la PDA, para ello se leerán los códigos de barras de cada envío con el lector de la PDA. Estos envíos no es necesario darlos de alta en Unidad desde SGIE, se asignan directamente a sección desde la PDA, quedando de este modo automáticamente dados de alta en Unidad.

La información que se muestra en la pantalla individual de cada envío es la siguiente:

Pulsando el icono "**Listado de envíos**" se puede obtener, en un golpe de vista, una idea rápida de las características de los envíos de los que la sección es responsable hasta ese instante. Pulsando en cada envío se puede acceder a él.

Pulsando el botón "**Reordenación individual**" es posible ordenar únicamente un solo envío.

- Se lee el código de envío que se desea reordenar (1).
- Se introduce directamente el nuevo número de orden del envío o se navega hasta la nueva posición deseada (2) (3).
- Para finalizar pulsar "Aplicar Orden" para confirmar la nueva posición.

Pulsando el botón "**Reordenación múltiple**" se pueden reordenar los envíos a criterio del cartero asignando una nueva ordenación a más de un envío.

- Leer los códigos de los envíos en el orden deseado.
- Pulsar “Papelera” para eliminar envíos de la reordenación.
- Pulsar “Aplicar Orden” para finalizar.

<u>Asignar envíos a una relación</u>

- Si hay varios envíos para el mismo destinatario (Destinatario habitual), se puede elegir “Abrir Relación”.
- También se pueden crear y modificar nuevas relaciones habituales y abrir relaciones de entregas múltiples (Destinatario esporádico).
- Desde la funcionalidad de “Reordenación múltiple”, a la vez que se realiza la lectura de los envíos, se pueden ir creando relaciones habituales o entregas múltiples.
- Cuando en “Listado de envíos”, los envíos tienen fondo verde indica que están incluidos en una relación.
- Cuando se tenga que añadir un envío a una relación ya creada (por error, olvido al introducir los envíos…), se debe pulsar el icono “Reordenación individual”, se lee el código del envío y se le asigna el número de posición en que se desea introducir el envío, nunca introducirlo en la última posición de la relación o no se añadirá.

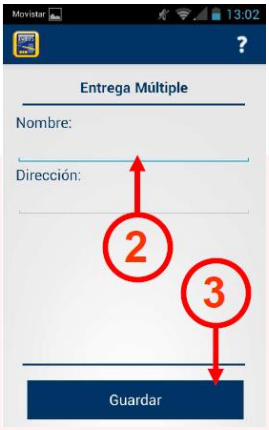
Relación habitual:

- Pulsar el botón “Abrir Relación”.
- Seleccionar la relación habitual deseada previamente existente.
- Leer los códigos de los envíos integrantes de dicha relación.
- Pulsar “Cerrar Relación”.

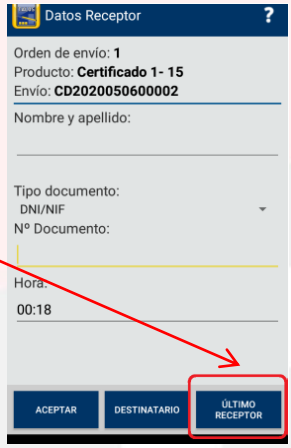
Hay un buscador, para facilitar la elección de la relaciones.

Crear Relación habitual o múltiple: crear, en el momento, una nueva relación:

- Habitual, pulsar botón “Habitual”.
- Múltiple, pulsar botón “Múltiple”.
- Cumplimentar los datos requeridos.
- Pulsar “Guardar”.
- Los destinatarios habituales se pueden editar y también eliminar.



Ahora se puede agilizar la entrega de varios envíos a un mismo destinatario cuando no se ha creado una relación.
Se ha añadido un botón para rellenar automáticamente los datos de destinatario del envío anterior “Último receptor”.



Cerrar sección o zona de reparto

Finalizado el proceso de asignación de envíos se debe cerrar sección o zona de reparto pulsando en el botón “Finalizar”.

3.1.2.1 CITYPAQ Y TALOS

Es posible utilizar el mismo hueco de un CityPaq para depositar la totalidad de envíos existentes para un mismo destinatario; la forma de proceder es muy similar a la del resto de relaciones, aunque con alguna particularidad.

En el momento que se lee el primer envío a meter en la relación, la aplicación pide seleccionar el tamaño del hueco teniendo en cuenta los que estén disponibles en ese momento.

Una vez leídos todos los envíos pertenecientes a la relación, pulsar el icono de "Cerrar relación". La aplicación preguntará, sí se está seguro de realizar esa operación. Aceptar y continuar asignando a sección el resto de envíos para sacar a reparto.

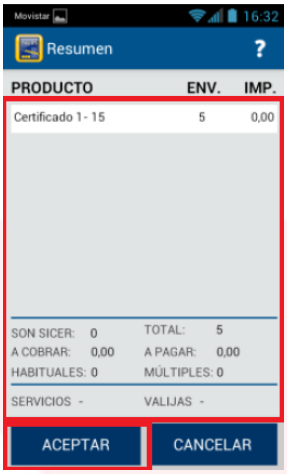
A la hora de liquidar dichos envíos, y por consiguiente, depositarlos todos dentro del hueco asignado en el CityPaq, se procederá de la misma forma que hasta ahora, pero en vez de salir un código de barras con el código de apertura del hueco, el cual se leía desde el lector del CityPaq, con esta operativa saldrá el listado los envíos con un mismo código de apertura para todos, el cual deberá ser introducido una única vez de forma manual en la pantalla del CityPaq.

3.1.3 REPARTO

Antes de salir a reparto

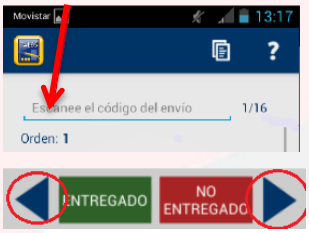
Una vez preparado el reparto desde la PDA y tras imprimir en SGIE virtualmente las hojas de reparto, se puede iniciar el reparto de los envíos asignados a la PDA.

- Pulsar en el menú principal “Reparto”.
- Aparece la pantalla “Resumen de los Envíos”, si se está conforme con el resumen de envíos e importes asignados pulsar “Aceptar” y se puede salir a reparto, de lo contario pulsar “Cancelar” y corregir los posibles errores.

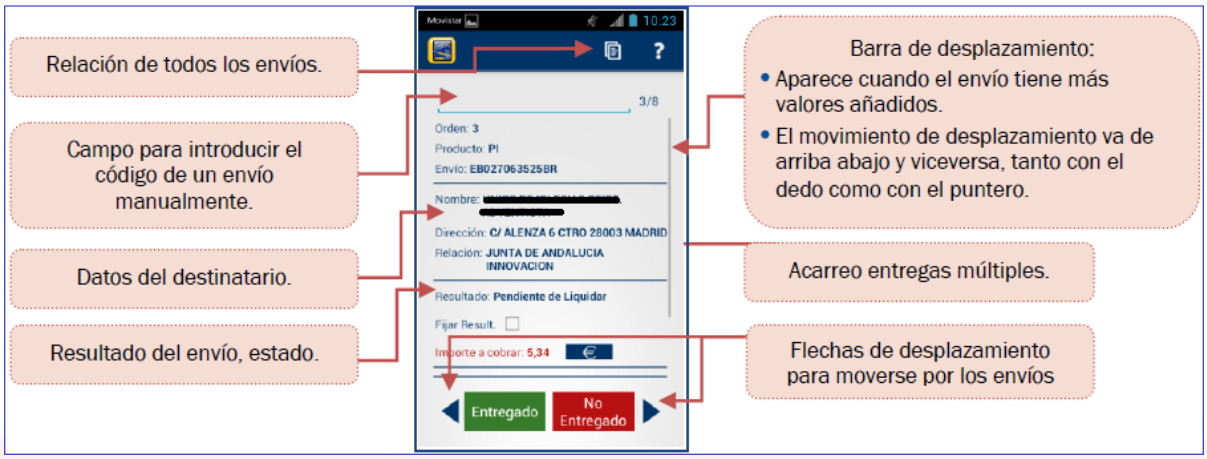


Pantalla de reparto

Aparece en la pantalla de reparto el primer envío por orden de grabación; como resultado aparece “Pendiente de Liquidar”. Seleccionar el envío que se va a liquidar leyendo su código de envío o navegando por los diferentes envíos ya asignados.

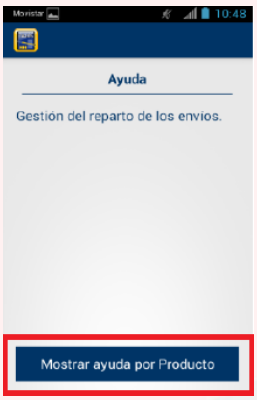


La información que se muestra en la pantalla individual de cada envío es la siguiente:

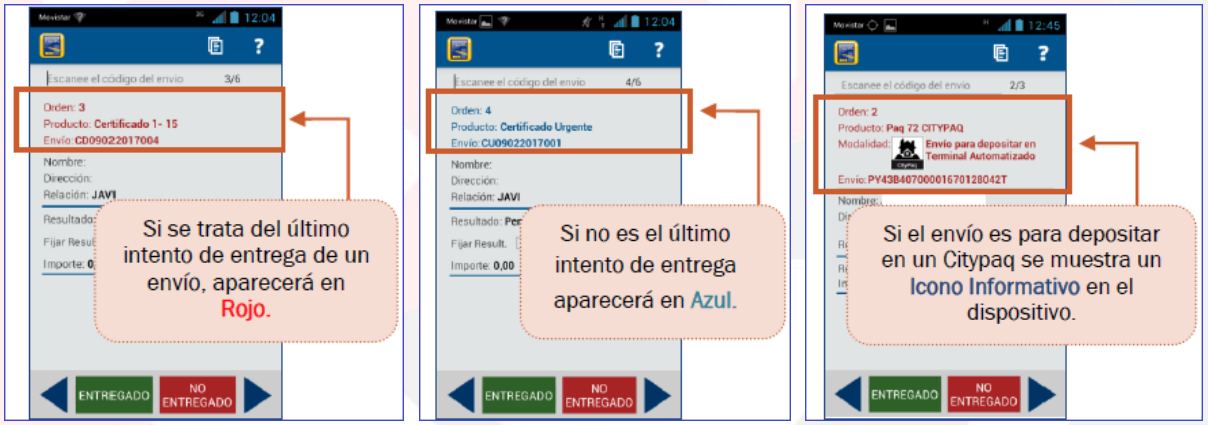


Avisos de la PDA

El icono **"Ayuda"** aparecerá dependiendo de la pantalla y el tipo de envío. Para ver la ayuda de un determinado producto pulsar en "Mostrar ayuda por producto".

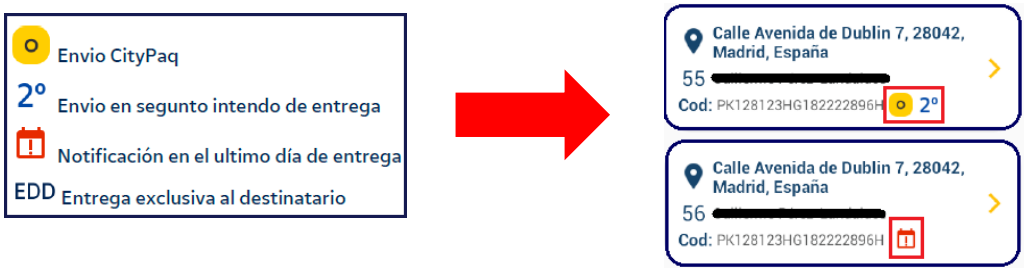


Desde la pantalla individual de cada envío se puede acceder al **resumen general de la liquidación** para obtener una idea de cómo se está desarrollando la jornada y cuanto trabajo queda aún pendiente.



Zoom al código de envío: el código del envío es ampliable para verlo mejor. Pulsando sobre el código en la siguiente pantalla.

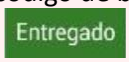
Indicadores visuales para envíos: existen iconos para identificar rápidamente algunas propiedades del envío.



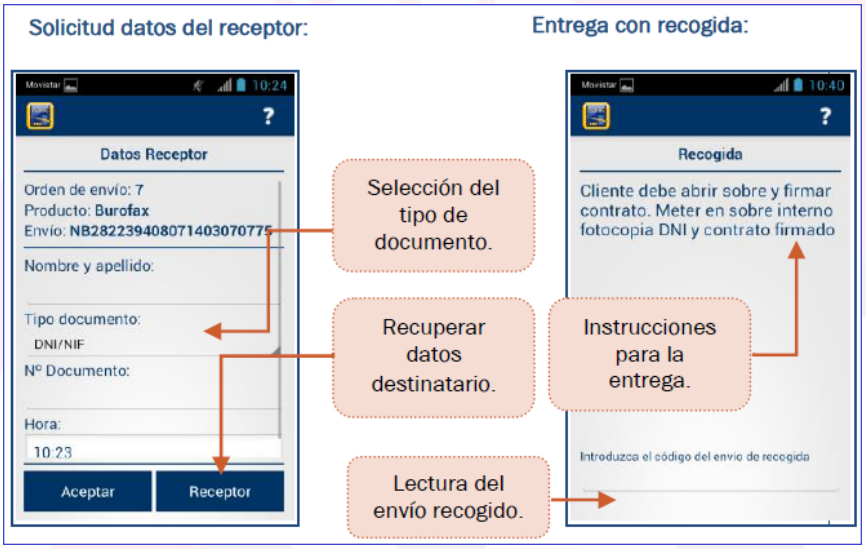
Botón de linterna y llamada de emergencia: la aplicación dispone también de dos botones en reparto, para encender la linterna del teléfono y para abrir el teléfono para llamar al 112.

Envíos Entregados

- Para envíos que no requieren recogida de datos de los receptores presionar el botón "Entregado" y leer el código de barras, antes de depositarlos en el buzón. Para los Avisos de Servicio no es necesario leer el código de barras, únicamente es necesario pulsar "Entregado".



- Para envíos que si requieren recogida de datos de los receptores presionar también el botón "Entregado" y la PDA guiará en el proceso a realizar. Según el envío y los valores añadidos se solicitarán los datos del receptor y/o destinatario, o incluso la recogida de otro envío (entrega con recogida).



- Antes de que el destinatario firme (la entrega o el rehúse) es necesario introducir el documento oficial de identidad y el nombre y apellido. Si los datos están grabados con anterioridad, o vienen informados de origen, se pueden recuperar con el botón "Datos Receptor".

- Recoger la firma del receptor. Es posible que sea necesario introducir, además de la firma, información adicional del receptor y/o destinatario, si es así aparecerá ventana para la recogida de estos datos. Por último pulsar "Firmado".

En los envíos con Entrega Exclusiva al Destinatario (EED) aparecerá ventana indicando esta circunstancia, tras pulsar “Aceptar” se introducirá el documento del destinatario, este está pregrabado y si no coincide no se podrá realizar la entrega. La aplicación permite 3 intentos en total para indicar el documento correcto.

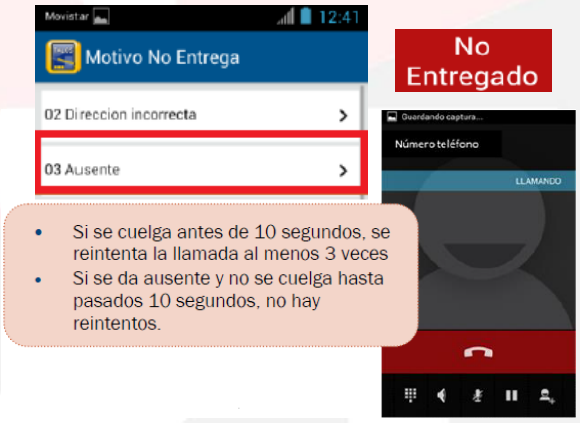
En los envíos de “Entrega con recogida” previo a la entrega se debe recoger los datos del envío que se recoge, leer las instrucciones de recogida indicadas por el remitente y leer el código del envío recogido.

Envíos No Entregados

- Pulsar “No Entregado”.
- Elegir el resultado, motivo de no entrega.
- Leer el código del envío.
- Para determinados envíos la PDA informa de la NO necesidad de dejar Aviso de Llegada porque se enviará SMS al destinatario.
- Los Paq Ligero, Paq Light Internacional y Carta Urgente Nacional que no quepan en buzón, se dejará Aviso de Llegada en el casillero domiciliario y en la PDA se indicará “Realizado intento de entrega: no cabe en buzón”.

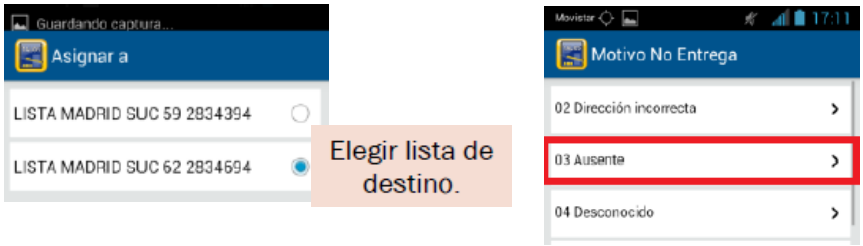
Llamada telefónica: No entregado/Ausente

- Marcar el botón “No entregado”.
- Seleccionar la opción “Ausente”.
- Desde la misma PDA se realiza la llamada al teléfono del destinatario. En USE la llamada la realiza de forma automática la PDA, en URO es opcional, si se considera necesario.
- Si finalmente, tras la llamada, el envío queda liquidado como “Ausente”, se puede modificar la situación de liquidación volviendo a liquidarlo.



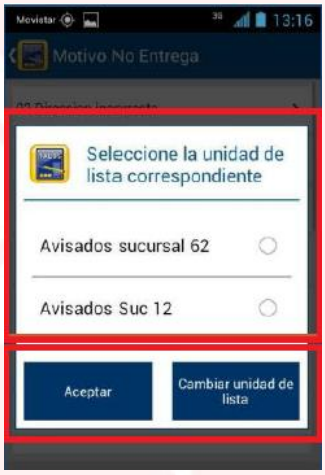
Envíos pasados a Lista (URO)

- El usuario puede elegir la “Lista de Destino” únicamente antes de seleccionar el resultado.
- De no hacerlo, se le asignará la Lista que por defecto tiene configurada la sección en SGIE.
- Se elegirá la opción “Forzar el pase a LISTA” para aquellos envíos que no se avisan a la Oficina habitual.
- Lista>>Elegir Oficina de lista>>Elegir Ausente o Avisado>>Leer el código de barras>>Lista aparece en **rojo.**



Envíos pasados a Lista (USE)

- **Si un código postal sólo tiene asignado una Unidad de Lista.**
  - Cuando se pasa el envío a Lista (Ausente o Avisado), el envío se asignará directamente a la Lista correspondiente al código postal.
  - Pulsar “Aceptar” si la unidad de Lista es correcta y “Cambiar Unidad de Lista”, en caso de tener que modificarla.
  - Si se pulsa “Cambiar Unidad de Lista”, aparecen todas las Unidades de Lista que tenga configurada la Unidad.
  - Seleccionar la que corresponda y pulsar “Aceptar”.



- **Si un código postal tiene asignadas varias Unidades de Lista.**
  - Cuando se pasa el envío a Lista (Ausente o Avisado) aparecerán las Unidades de Lista que correspondan a ese código postal, teniendo que seleccionar la Lista que corresponda.
  - Si hubiera un error de código postal, también se podrá cambiar a otra Lista de la Unidad.

- **Si el envío no tiene código postal o el código postal no pertenece a la Unidad.**
  - Cuando se pasa el envío a Lista (Ausente o Avisado) aparecerán las Unidades de Lista que correspondan a esa Unidad, por defecto debería aparecer seleccionada la Unidad de Lista que tenga la sección parametrizada.

3.1.4 LIQUIDACIÓN

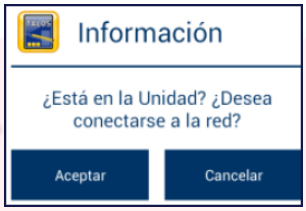
Listado de envíos

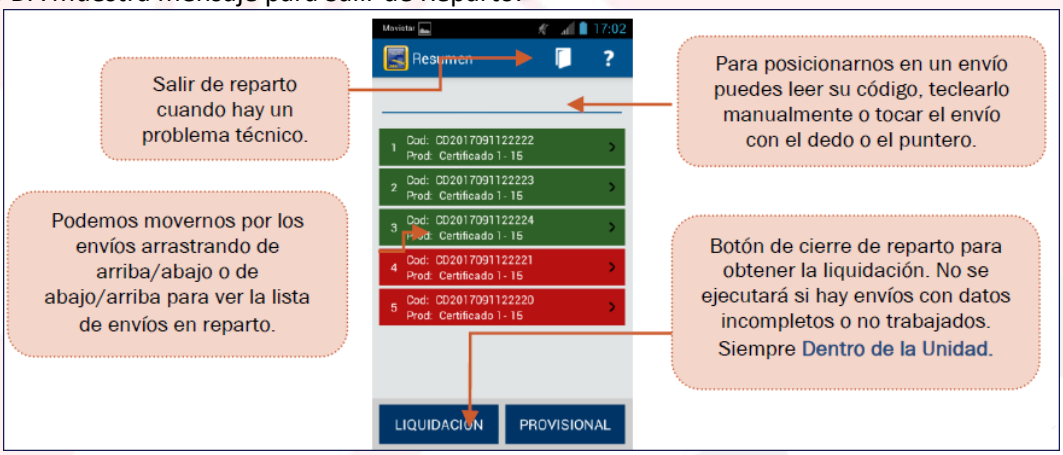
En reparto, cuando se haya realizado el intento del último envío, aparece la pantalla "Detalle de Envío" con la situación de los mismos. También está disponible desde cualquier pantalla.

- En **Verde** aparecen los envíos "Entregados".
- En **Rojo** aparecen los envíos "No Entregados".
- En **Blanco** aparecen los envíos que No se han tratado.

Mientras no se cierre el reparto se puede realizar cualquier modificación de los envíos.

La PDA muestra mensaje para Salir de Reparto.

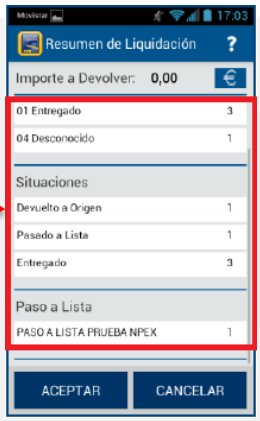


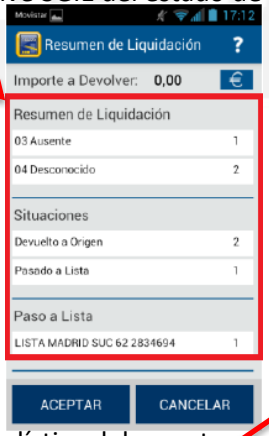


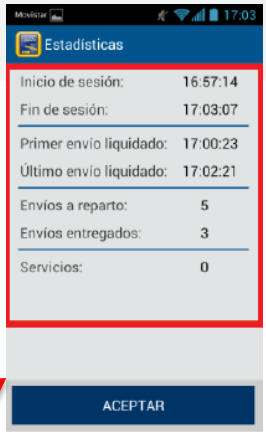
Resumen del reparto

Se debe comprobar que no quede ningún envío No trabajado y que se está dentro de la Unidad o no se podrá cerrar el reparto.

- Se mostrará un resumen con el número de envíos que van a cada una de las listas.
- Aparecerán los datos económicos para liquidar con el Responsable de la Unidad. Pinchando el icono "€" se muestran los importes de la liquidación.
- La información que devuelve SGIE del estado de los envíos.





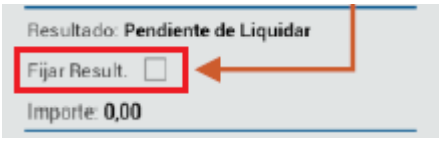


- Por último, aparece la estadística del reparto.

Liquidación de relaciones

Liquidación de envíos dirigidos a un Destinatario Habitual o a una Entrega Múltiple.

Si la relación se entrega a un solo destinatario, se puede marcar la casilla “Fijar Resultado” y leer todos los envíos de forma consecutiva.



Salir de la aplicación

- Elegir “Salir de la aplicación” desde la pantalla de Menú principal.
- Ahora se pueden hacer nuevas salidas porque el usuario sigue conectado.
- Cuando se quiera cerrar sesión definitivamente (obligatorio al finalizar el turno) seleccionar “Desconectar”.

3.1.5 NUEVAS FUNCIONALIDADES

En este apartado se describen las nuevas funcionalidades que en 2020 se han introducido en la aplicación Talos y que no se encuentran incluidas en los puntos anteriores.

Grandes relaciones

Para relaciones habituales con muchos envíos (10+), no es necesario confirmar cada uno de los códigos de la relación. Basta con leer uno cualquiera y se consigna el resultado para todos.

Buzón de vacaciones

Al entrar en reparto TALOS comprueba si hay algo en el Buzón de vacaciones mostrando la información en caso de haberlo.

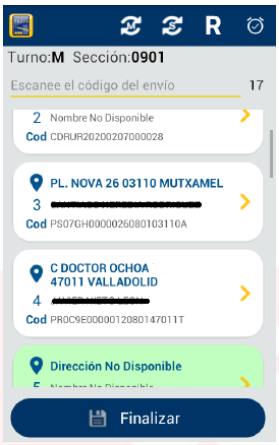
Navegación y Google Maps

Cuando un envío tiene coordenadas en los sistemas, aparece un botón en reparto, en el detalle del envío. Al pulsarlo se abre Google Maps apuntando a la posición del envío y se puede mostrar la ruta en modo navegador.

Cuadro de Mando para notificaciones

Tras el resumen de reparto, la PDA informará de aquellas notificaciones que están en 2º intento de entrega así como

aquellas que están en último día para su entrega, que tendrán un fondo **rojo**.



Navegación en la pantalla de asignación

La pantalla principal ahora es el listado de envíos (se entra directamente al listado de envíos). Desde aquí se eligen los envíos pulsando sobre ellos o leyendo códigos. Se elimina el paginador (ya no hay posibilidad de moverse entre envíos lateralmente)

Para volver del detalle de un envío al listado hay que pulsar el botón "Atrás".

Navegación y diseño en la pantalla de reparto/entrega

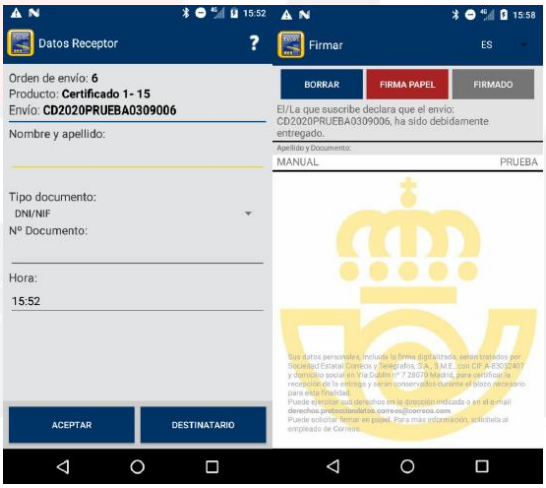
Tiene el mismo funcionamiento que en la pantalla de asignación de envíos, aunque hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- Los colores de las relaciones creadas en la asignación (Múltiples, Habituales), no se visualizarán en esta pantalla.
- Los envíos con fondo distinto a blanco serán los que se encuentren en el almacén de lista.
- Poder acceder de nuevo a la asignación de envíos a través del botón que se encuentra en la barra superior.

Ventana de recogida de datos de receptor

Se ha eliminado una de las pantallas de datos de receptor. Por ejemplo para notificaciones había que introducir los datos dos veces.

(*) Si en el DNI/NIF introducido hay tres dígitos iguales seguidos, TALOS informará de que posiblemente es un DNI incorrecto. Es sólo una validación pero permite introducirlo.



Botón de relaciones habituales/múltiples

Se ha cambiado el botón para acceder a la pantalla de relaciones habituales/múltiples.

Desde el botón relaciones se pueden crear relaciones nuevas y/o añadir a relaciones ya existentes. Hay tres tipos de relaciones:

- **Habitual:** Son relaciones favoritas, se guardan y recuperan en cada sesión.
- **Múltiple:** Relaciones en caliente, se puede crear esta relación en caso de realizar una entrega múltiple.
- **Citypaq**

A medida que se van creando las relaciones de envíos en la asignación, el fondo de los envíos cambia, siempre alternando los colores **amarillo** y **verde**.

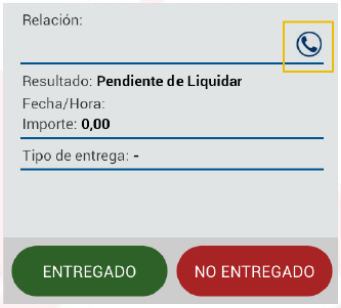
Flujo de selección de turno/sección

Se han eliminado los botones de turno/sección. Automáticamente se va pasando de una pantalla a otra a medida que se selecciona el turno>>sección.

(*)En el menú principal, aparecerá la salida 1 por defecto. Es algo meramente visual.

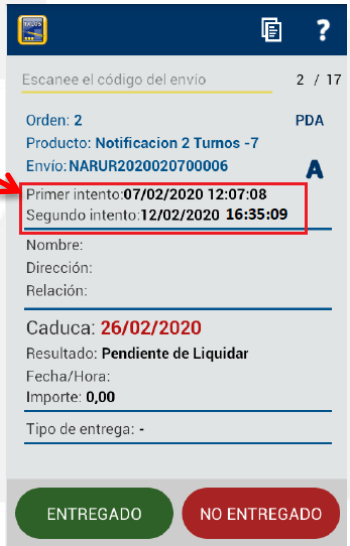
Botón de teléfono

Hemos sustituido el número de teléfono, por un botón con un icono para llamar al destinatario.



Detalle notificación en ALMACÉN EMITIDO AVISO

Cuando una notificación esté en el almacén, en el detalle del envío aparecerán los dos intentos de entrega realizados durante el reparto.



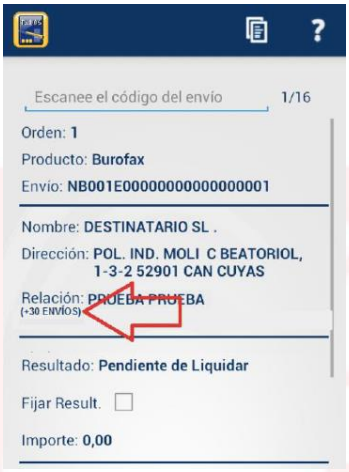
Grandes relaciones destinatarios habituales

En la liquidación de relaciones ya no es necesario realizar la lectura individual de cada envío que la integra cuando se cumplan las siguientes condiciones:

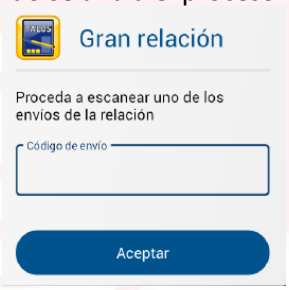
- Se trate de relaciones para “Destinatarios habituales”, por lo tanto esta facilidad no aplica para las relaciones del tipo “Entrega Múltiple” (destinatarios ocasionales).
- El número mínimo de envíos de la relación debe ser superior a una cantidad parametrizable, que inicialmente serán 10 envíos.

Cuando una relación cumpla con los criterios para liquidarla en bloque se identificará con una leyenda “(+x envíos)” que bajo el nombre de la relación indique que tiene suficiente número de envíos para realizar esta operativa simplificada. Siendo “x” el número del número configurado para poder realizar esta operativa.

Una vez seleccionado uno de los envíos de la relación, marcado el check “Fijar Result.” que indica que se desea asignar el mismo resultado a todos los envíos y seleccionado el resultado elegido, en lugar de obligar a leer todos y cada uno de los códigos de barras de los envíos que integran la relación, bastará con leer sólo uno de ellos.



A continuación, se informa del número de envíos a los que se va a asignar el resultado elegido, ofreciendo la posibilidad de “Aceptar” o “Cancelar”. En el primero de los casos, se asigna el mismo resultado a todos los envíos de la relación y en el segundo se anula el proceso.



Listado REPARTO-ALMACÉN

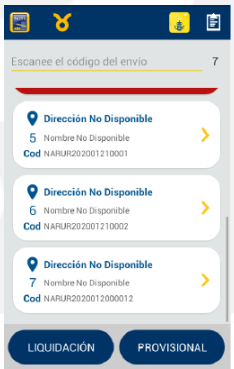
Para los usuarios rurales, los envíos pueden aparecer en diferentes colores:

Fondo gris

- El envío se encuentra en almacén.
- No se ha superado la fecha de caducidad.
- No es la fecha límite para su entrega.

Fondo blanco

En caso de que no se cumpla cualquiera de las condiciones anteriormente descritas. Ya sea que la fecha de caducidad se ha superado o si hoy es el día límite para su caducidad.



3.2 PDA OFICINA

En las operaciones de admisión y entrega de envíos en las Oficinas de Correos, en periodos extraordinarios como procesos electorales o revisiones catastrales de los Ayuntamientos se produce una gran afluencia de clientes. Para atender esa demanda puntual, se ha dotado las Oficinas de terminales portátiles (PDA), como los que se usan en las Unidades de distribución.

La aplicación para tratar los envíos en las Oficinas a través de la PDA se denomina TALINA.

Admisión

Únicamente pueden ser objeto de admisión tres modalidades de envíos pre-registrados:

- Cartas Certificadas de Franqueo Pagado.
- Notificaciones de Franqueo Pagado.
- Voto por Correo.

Entrega

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

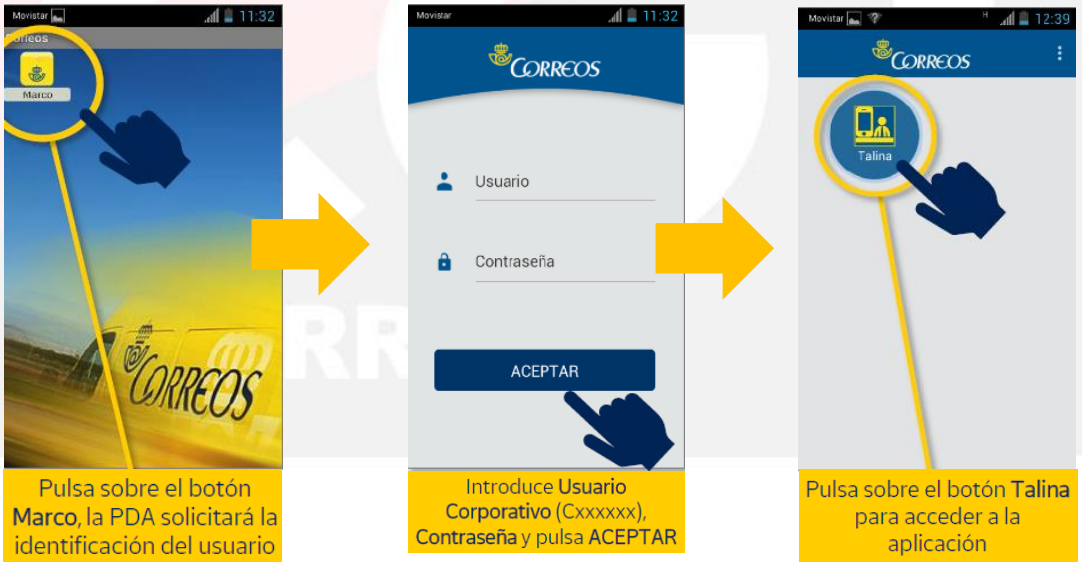
- Envíos con importes asociados; con Reembolso.
- Envíos que lleven asociado a la entrega el escaneo de documentación.
- Envíos que no se encuentran dados de alta en la Unidad.

Para poder utilizar una PDA en Oficina todo usuario debe contar con los siguientes permisos:

- **SIGUA** - Portal de gestión de usuarios y accesos. Es necesario que el usuario tenga asignado el Codired de la Oficina en la que esté asignado.
- **SGIE** - Configuración de Usuario.

Activar la PDA

Para conectar la PDA se pulsa en el botón situado en lateral izquierdo del terminal y aparece la siguiente pantalla:

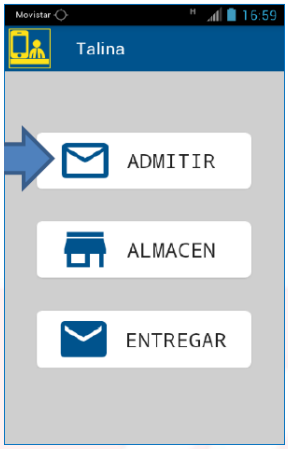


3.2.1 ADMISIÓN DE ENVÍOS

A continuación se detalla la secuencia de pantallas que se visualizan al realizar la admisión de envíos con una PDA.

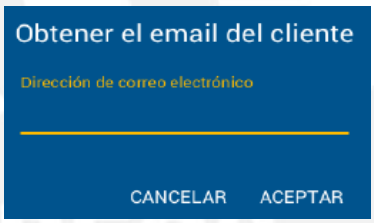
Para poder utilizar la PDA en todas las Oficinas se debe utilizar la opción de enviar el formulario de admisión por email.

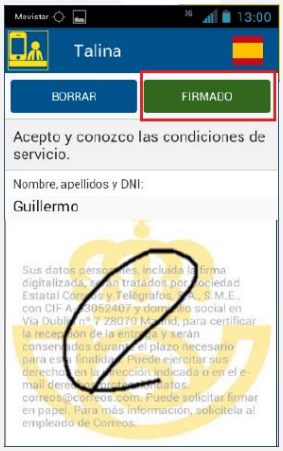
- Una vez dentro de Talina seleccionar “Admitir” y se muestra la pantalla en la que se introduce el número leyendo el código de barras que figura en el envío.



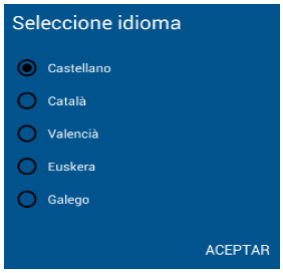
- En caso que en envío no pueda admitirse con la PDA se muestra mensaje en pantalla.

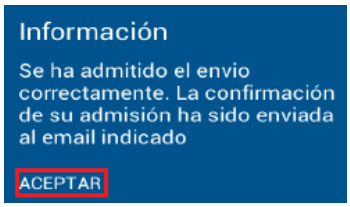
  Si el envío se puede admitir con PDA, se muestran los datos del envío, en los desplegables se pueden comprobar los datos de remitente y destinatario. Si todo es correcto se pulsa sobre “Admitir”.
- A continuación es necesario informar del email en el que el cliente desea recibir el formulario de admisión de dicho envío.
- Se muestra la pantalla donde se recoge la firma del cliente, que el usuario debe aceptar pulsando sobre “Firmado”. En este momento la PDA registra la admisión del envío en IRIS.





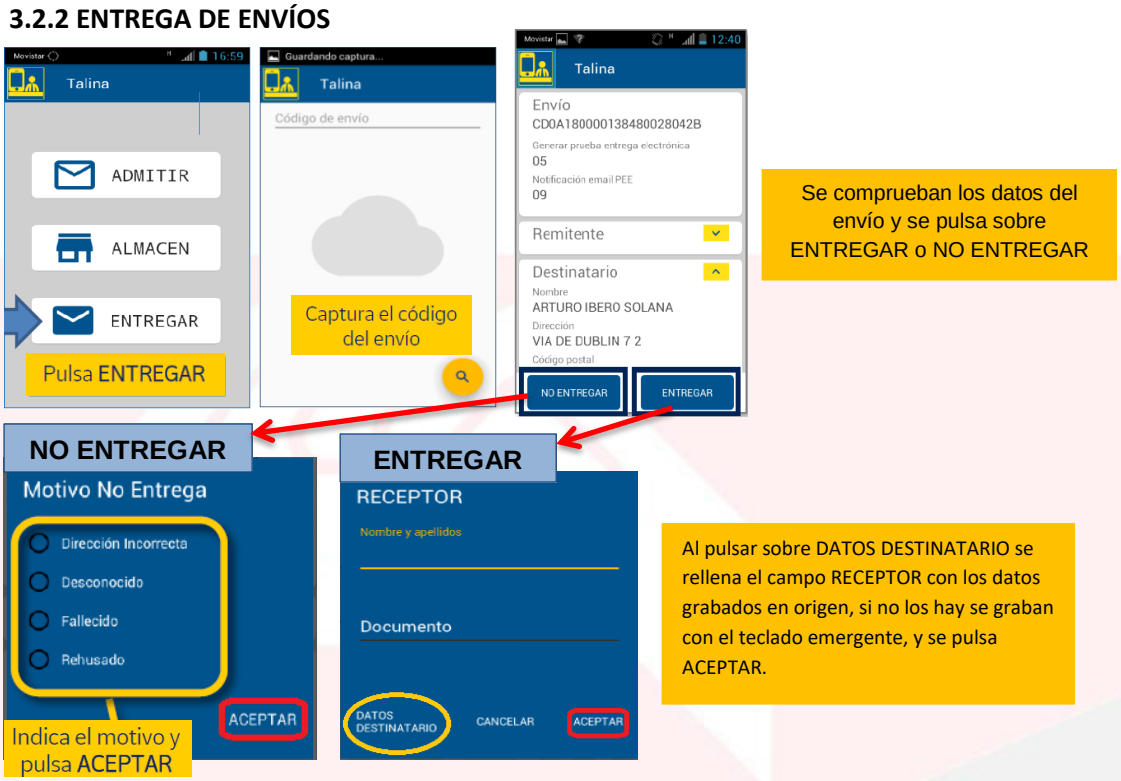
  Se puede elegir el idioma en que se muestran los datos al cliente pulsando en la bandera de España, se selecciona el idioma y se acepta la pantalla.
- El sistema informa de que la admisión y envío del mail ha sido correcto, se pulsa en “Aceptar” y el proceso termina apareciendo de nuevo la pantalla para elegir una de las tres opciones que presenta la PDA.



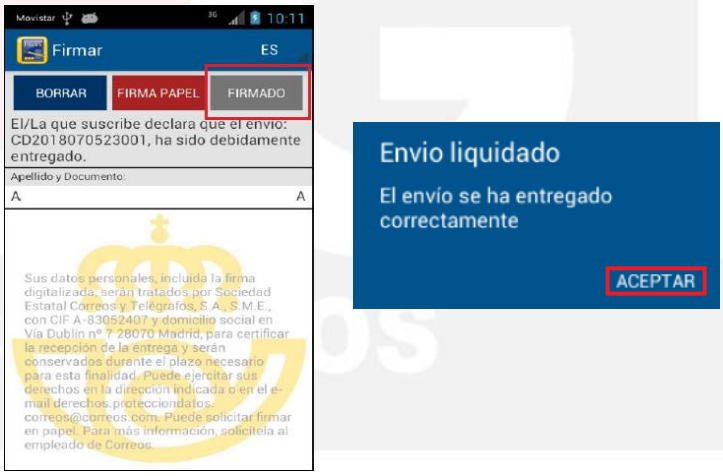


Si la PDA tiene instalada la aplicación AXA Print se podrá imprimir el justificante de admisión estableciendo conexión con los ordenadores e impresoras de la Oficina.

3.2.2 ENTREGA DE ENVÍOS



Se accede la pantalla donde debe firmar el cliente y se pulsa sobre “Firmado”. A continuación se muestra un mensaje que informa de que el envío se ha entregado correctamente y se finaliza aceptando la pantalla.



3.3 TAURO

Tauro es una herramienta, integrada en Talos, que permite la ordenación del reparto con criterios geográficos.

<u>Alta y asignación a sección de envíos</u>

El proceso de alta y de asignación a sección en USE/URO no varía, ya que la aplicación TAURO, actualmente, sólo ordena los envíos una vez estén asignados a sección.

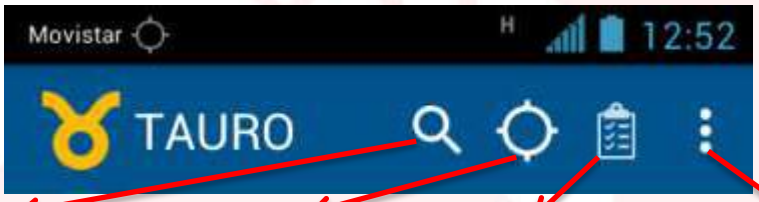
Si el envío no incorpora dirección en el momento de hacer la asignación a sección desde la PDA, ésta vibra. En este momento, el envío hay que dejarlo en un sitio accesible porque posteriormente TAURO solicitará que se introduzca manualmente la dirección del envío.

Una vez finalizada la asignación a sección en la PDA, y antes de pinchar en el botón “Finalizar”, se puede generar la ruta “óptima” de reparto pinchando en “Crear Ruta Reparto”.

Crear Ruta Reparto

Al pinchar en el botón “Crear Ruta Reparto” se abre la aplicación TAURO.

En el Menú TAURO se visualizar cuatro iconos.



Buscar direcciones.

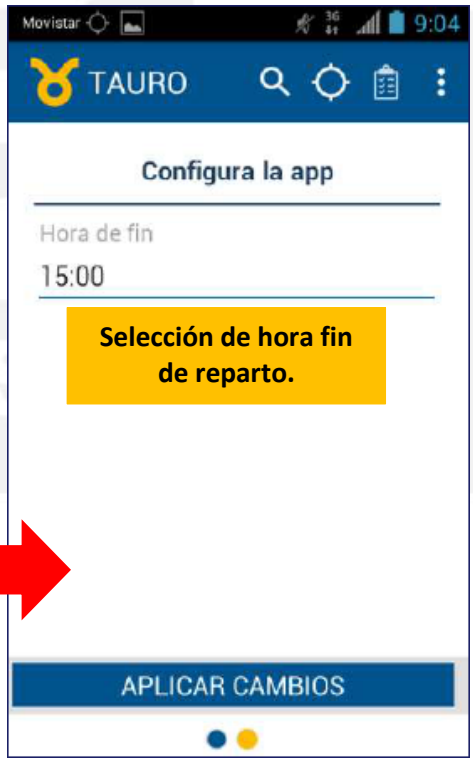
Visualizar el mapa con las paradas.

Visualizar el listado de envíos.

Configurar:
1. Visualización del mapa.
2. Definir hora fin de reparto.

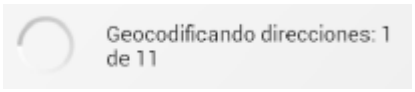
Seleccionar mapa base.

Si se arrastra con el dedo en la pantalla aparece la opción de definir hora fin de reparto.

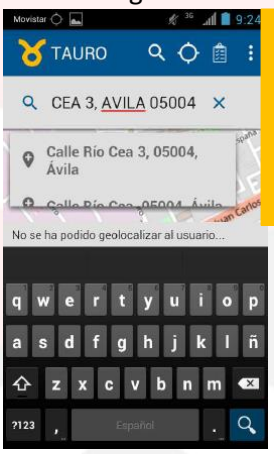


Selección de hora fin de reparto.

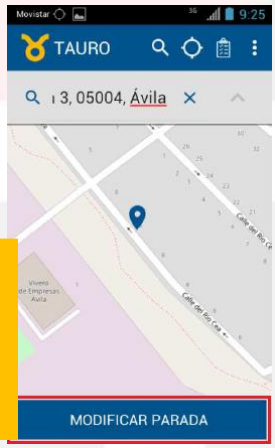
Operativa para crear Rutas de Reparto.



- Tauro geocodifica las direcciones.
- Los envíos que no tienen dirección o que la dirección no es capaz de encontrarla en la Base de Datos (Mapa) los pinta en **rojo** para que manualmente se introduzcan.
- También se puede introducir el intervalo horario de entrega si se considera necesario. Esto es muy útil cuando se incorporen las sucursales y las valijas en la ruta de reparto.
- Una vez están todos los envíos con dirección, se habilita el botón "Calcular Ruta Rápida".
- Al pinchar en ese botón se genera la ruta óptima y la presenta en un mapa.
- Pinchando en el icono se visualiza el orden propuesto. Si se quiere modificar algún intervalo horario se puede hacer para recalcular la ruta, en caso contrario se pincha en "Comunicar Ruta a Talos" para trasladar el orden creado a SGIE.
- Se vuelve a la pantalla de asignación de envíos a sección y se pincha en "Finalizar".

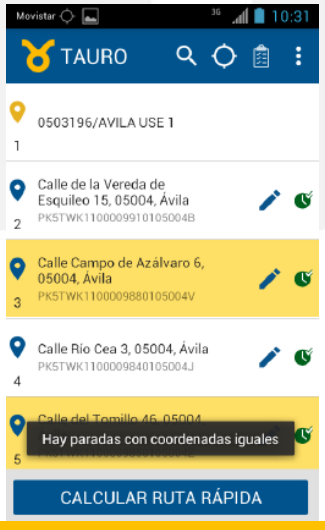


Al escribir la dirección, TAURO presenta algunas alternativas. Seleccionando la correcta la pinta en el mapa.



Una vez representada en el mapa se pincha en "Modificar Parada" para que se quede la dirección almacenada.

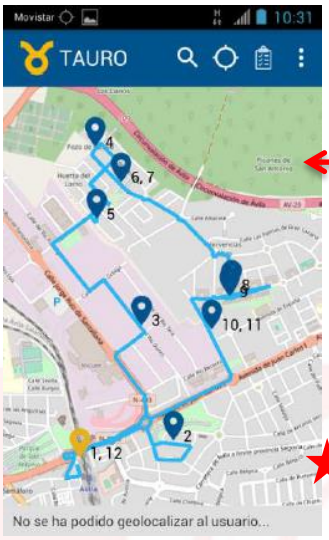
Al pinchar sobre el envío que está en rojo se puede modificar la dirección y poner la dirección nueva.



TAURO pide confirmación sobre la nueva parada introducida. Al pinchar en "Aceptar" se vuelve al listado de envíos.

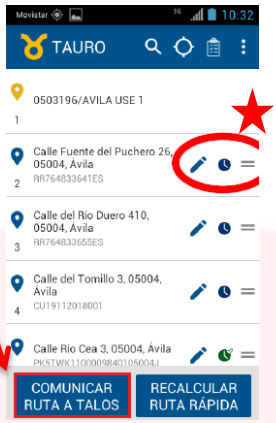
Se ve que la dirección del envío que se ha modificado ahora tiene fondo blanco (ya está correcta). Se procede de la misma forma con el siguiente envío con fondo rojo.

Si existen envíos con la misma dirección, que no se han metido en una relación de habituales, TAURO los muestra en amarillo por si se quiere hacer una relación con ellos. Esta relación de habituales sólo se puede hacer desde TALOS, es decir, hasta que no se genere la ruta no se podrá hacer, TAURO sólo informa.



Una vez resueltas todas las incidencias de los envíos con fondo **rojo** (los que no tenían dirección o que TAURO no había sido capaz de localizar), se habilita el botón "Calcular Ruta Rápida" y al pincharlo se genera la ruta.

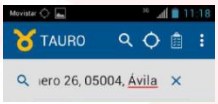
Pinchando en el icono se vuelve al listado de envíos.

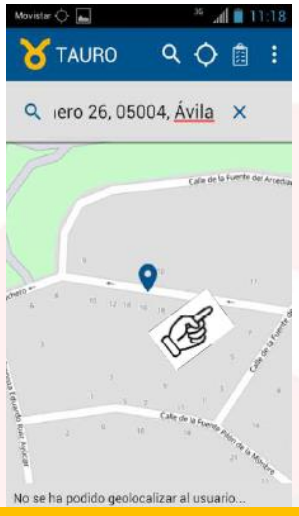


La ruta óptima calculada se envía a TALOS pinchando en "Comunicar Ruta a Talos".

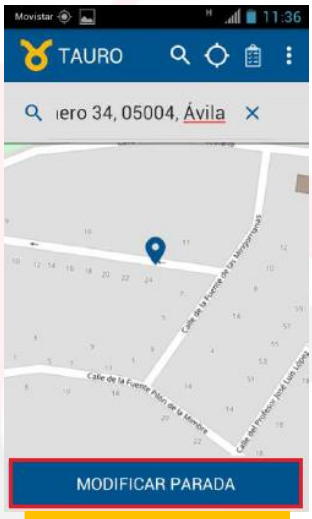
Al lado de las paradas hay tres posibles iconos que se pueden seleccionar, un lápiz, un reloj y dos líneas horizontales.

Pinchando en el lápiz se puede editar la dirección.

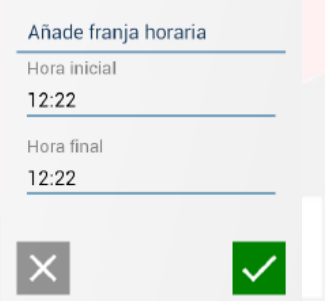




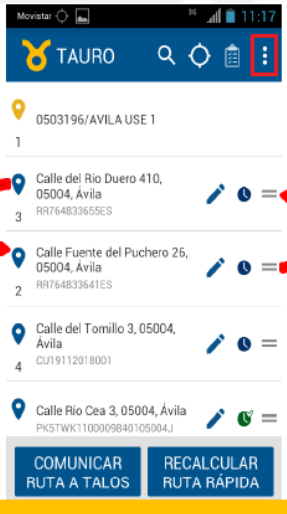
La dirección se puede editar escribiéndola, o situando la parada con el dedo. Posicionando el dedo donde se quiera poner la parada se modifica ésta.



Pinchando en "Modificar Parada" quedaría la nueva parada cambiada.



El reloj permite establecer una franja horaria de entrega. Esto será útil, por ejemplo, cuando se introduzcan las valijas en la ruta de reparto.

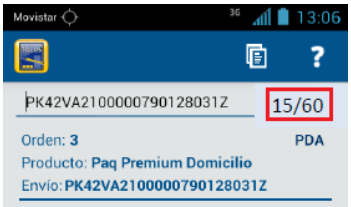


Pinchando en las dos líneas horizontales se puede cambiar la posición de los envíos,

Preparación de envíos en el vehículo y salida a Reparto

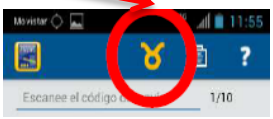
Al pinchar en el botón "Reparto", la PDA recupera los envíos en el orden calculado. Este orden es el que servirá de ayuda para colocar los envíos en el vehículo. La carga se puede realizar directamente en el vehículo o se puede utilizar las bandejas tipo C para la paquetería pequeña-mediana.

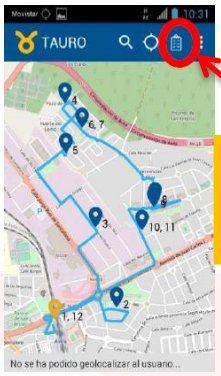
Al realizar la lectura de los envíos la PDA da el orden de los mismos, esto permitirá cargar e vehículo de manera eficiente (también se puede utilizar la hoja de embarriado que proporciona SGIE).



Reparto

En reparto se puede visualizar la ruta a realizar desde TALOS, para ello hay que pinchar en el icono de Tauro.





Si se pincha en el icono redondeado se puede recalcular la ruta. Si no se quiere recalcular la ruta hay que pinchar en la flecha (<-) de la PDA para volver a reparto.

3.4 HERA

Hera es la aplicación de la PDA que permite la admisión de envíos durante el reparto, estos envíos deben estar prerregistrados para poder realizar la operativa.

El usuario debe iniciar sesión en ASA antes de acceder a HERA.

Al iniciar la aplicación, se realizan las comprobaciones necesarias para que HERA funcione de forma correcta. Una de las comprobaciones que se hacen es revisar si el usuario tiene un Codired de admisión correcto. Si no hay Codired de admisión, no se puede acceder a la aplicación.

Como el procedimiento se implantó por primera vez en las últimas elecciones autonómicas de Galicia y el País Vasco (2020) para la admisión del voto por correo durante el reparto, en este apartado se va a desarrollar la operativa de admisión ligada a la admisión del voto.

Operativa para entrega de documentación electoral y admisión del voto emitido en reparto

En la unidad de reparto, junto con cada sobre que contiene documentación electoral (DE), se entregarán grapados al mismo dos justificantes de admisión y un Aviso de Llegada, todos en formato DIN-A4.

Ejemplar para el Destinatario y otro para Correos

Esta documentación es específica para cada envío, no se puede intercambiar y no se puede volver a separar hasta que sea necesario usarla.

Si el destinatario no se encuentra en su domicilio: Una vez en reparto, si el Destinatario no se encuentra en su domicilio, y si se está realizando el segundo intento de entrega, cumplimentar en el Aviso de Llegada con el NIP, fecha y hora del intento y depositarlo en el buzón domiciliario correspondiente. Retornar a la Unidad la documentación electoral y los dos justificantes no empleados.

Si el destinatario se encuentra en su domicilio

- **Entrega de la documentación electoral:** Si el Destinatario se encuentra en su domicilio, retirar los dos justificantes y el Aviso, entregarle su documentación electoral DE, y seguir todas las formalidades manteniendo la distancia de seguridad interpersonal:
  - La entrega de la documentación electoral se realizará de forma personal al Destinatario en el domicilio designado.
  - Únicamente al Destinatario, o a representante cuando se trate de enfermos o incapacitados debidamente autorizados notarial o consularmente (un único documento por elector).
  - Se deberá exigir al Destinatario la exhibición de alguno de los siguientes documentos originales que incluyan fotografía para comprobar su identidad: DNI, pasaporte o permiso de conducción. Estos documentos son válidos aunque estén caducados.
  - Cumplimentar en TALOS los datos del destinatario, no es necesario que el Receptor firme la entrega de la misma y pulsar el botón de “Firma Papel” para finalizar.
- **Entrega del sobre con el voto emitido:** A continuación, una vez concluida la entrega, se deberá plantear al Destinatario que, si así lo desea y en ese mismo momento, puede entregar el sobre con el voto emitido. Aclararle que únicamente es posible esperar un tiempo prudencial, y que de no hacerlo en ese momento tendrá que acudir a una Oficina de Correos antes del plazo límite que haya fijado la Junta Electoral.

<u>Instrucciones sobre cómo proceder</u>

Si el cliente pide indicaciones sobre cómo proceder, hacerle saber que en la documentación recibida puede encontrar instrucciones detalladas al respecto, y en todo caso informarle de la necesidad de incorporar el certificado de inscripción en el censo, junto con el sobre de votación conteniendo las papeletas. En ningún caso acceder al interior de domicilios particulares, ni a residencias de mayores, centros hospitalarios, o análogos, más allá de los puntos habituales de recepción de la correspondencia.

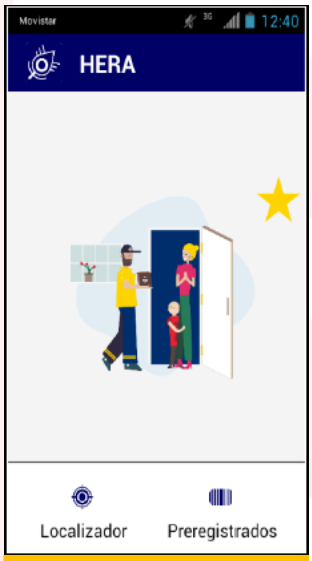
Si anuncia que entregará su voto en el momento, informarle que se esperará unos minutos para que pueda prepararlo con confidencialidad. En ningún caso participar en la preparación del contenido del voto emitido. Es muy importante que cuando lo entregue se preste atención a los siguientes pasos:

- El sobre con el voto emitido se encuentra correctamente cerrado.
- Cumplimenta los dos justificantes que acompañan al envío con los datos del Remitente (la persona que entregue el voto), fecha y hora de ese momento, NIP y firma, entregar el ejemplar identificado como “Ejemplar para su entrega al Destinatario” y retornar a la Unidad el “Ejemplar para Correos”.
- Cumplimentar con bolígrafo, en el anverso del voto emitido la misma fecha y hora que se haya consignado previamente en los dos justificantes.
- Realizar la admisión del voto emitido con la PDA a través de HERA, siguiendo las instrucciones que figuran en la siguiente página. Si por cualquier motivo no se puede realizar la admisión con la PDA, realizar del mismo modo la admisión omitiendo únicamente este paso.

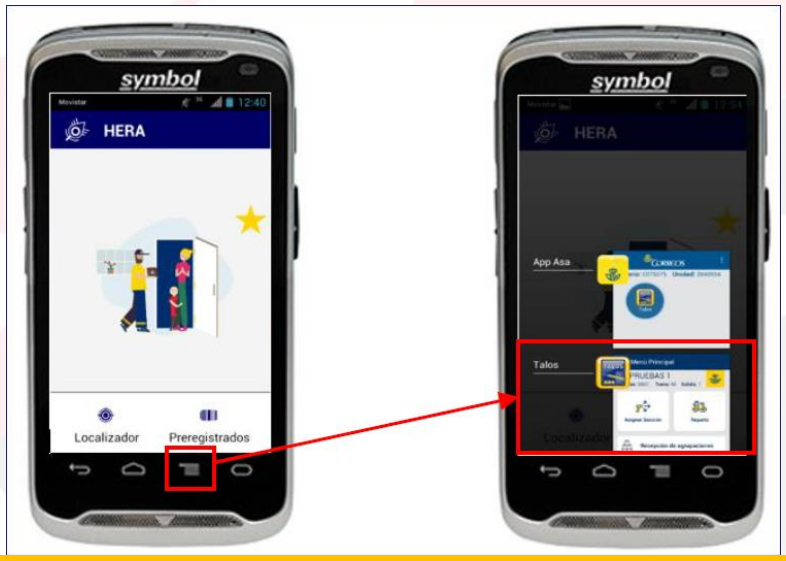
Una vez concluida la admisión, custodiar con diligencia los votos hasta que se entreguen al responsable en la Unidad, junto con el justificante para Correos y el Aviso de Llegada.

En caso de extravío o robo, informar inmediatamente al responsable de Unidad.

Conmutación entre aplicaciones

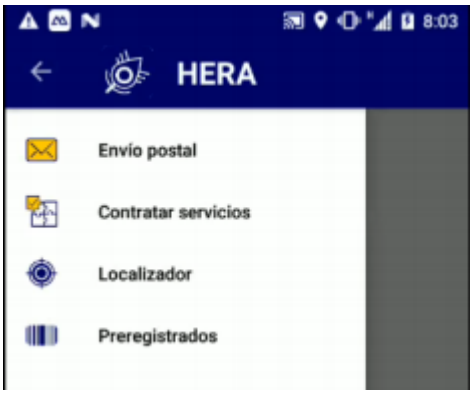


Pantalla de HERA con funciones limitadas de consulta de localizador y admisión de prerregistrados.



Cuando se esté en una de las aplicaciones y se necesite ir a la otra, habrá que mantener pulsado sobre el símbolo durante 1 segundo para que aparezcan el resto de aplicaciones en funcionamiento, y pulsando sobre la que se quiere acceder llevará directamente.

Hay un menú hamburguesa arriba a la izquierda que permite acceder también a las distintas opciones de la aplicación.



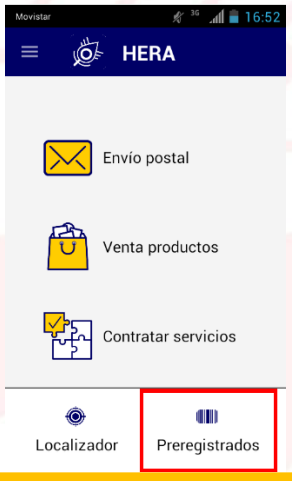
Admisión de envíos prerregistrados en HERA

Prerregistrados

La funcionalidad “Pre-registrados” permite la admisión de envíos ya pre-registrados en el sistema. El usuario debe tener asignado el Codired de admisión de su Oficina de referencia.

Al acceder se dispondrá de los siguientes elementos:

- Campo del código del envío: campo de texto dónde se escanea o se introduce manualmente un código de envío.
- Botón de consulta: al pulsar el botón, se realiza la consulta al sistema de ADMISIÓN de CORREOS (IRIS). Si el código de envío no fuese válido, se mostrará al usuario un mensaje de error en la parte inferior de la pantalla.

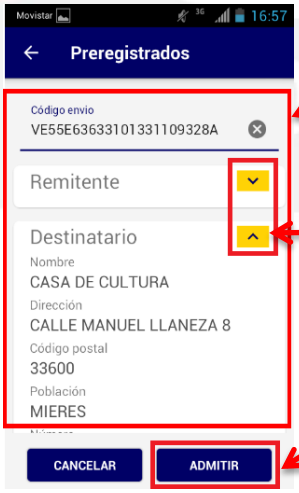


Desde la pantalla principal del menú, pulsar en la opción “Prerregistrados”

El sistema llevará a esta pantalla donde se deberá leer el código del envío.

Una vez realizada la consulta, aparecerán los datos del envío solicitado para poder contrastar que todo es correcto. Si está todo correcto, se procederá a ADMITIR el envío. HERA pedirá un email donde se enviará el resguardo de admisión.

Datos remitente y destinatario



A continuación, se muestran los datos del remitente y destinatario.

Es posible expandir estos datos para una mejor lectura.

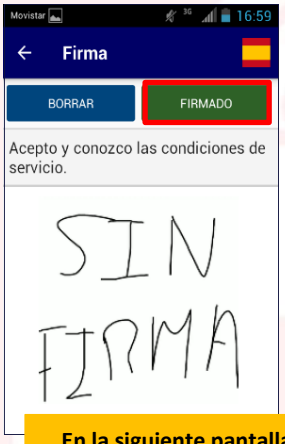
Comprobar que los datos son correctos y pulsar “Admitir”.

Correo Electrónico

En la ventana emergente se ofrece la opción de introducir el mail del cliente para enviarle el justificante de admisión. "Aceptar" para continuar.

Se puede "Cancelar" y regresar a la pantalla de recogida opcional del correo electrónico.
Si se selecciona "Continuar" se accede a la pantalla de firma.

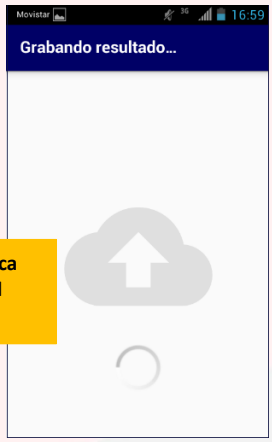
Firma



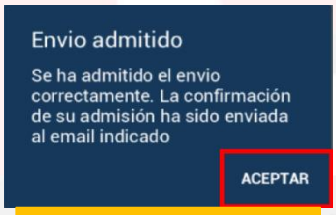
En la siguiente pantalla se consignará la firma del Destinatario y se pulsará "Firmado".

("Sin firma" ***Medida Contemplada en las últimas Medidas Extraordinarias COVID-19)***

La siguiente pantalla indica que se está grabando el resultado.



Envío admitido

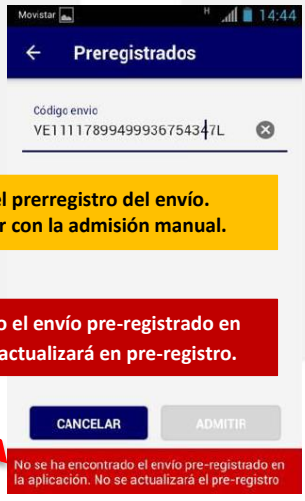


- **Se muestra un mensaje indicando que se ha realizado la admisión correctamente.**
- **El sistema enviará el justificante de admisión al correo electrónico.**
- **Pulsar "Aceptar" para finalizar y volver a la pantalla de menú principal.**

Posibles incidencias

Error que puede aparecer en el momento de acceder por primera vez a HERA, provocado por no tener gestionado adecuadamente en SIGUA el Codired de admisión.

<u>Solución:</u> Informar al responsable de la Unidad.

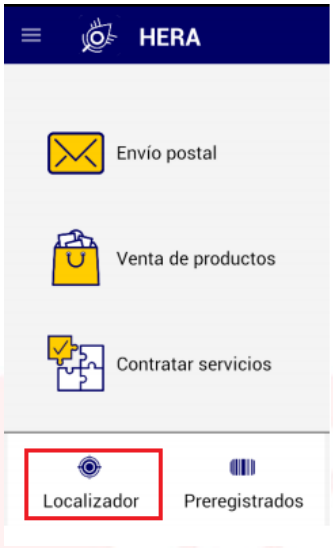


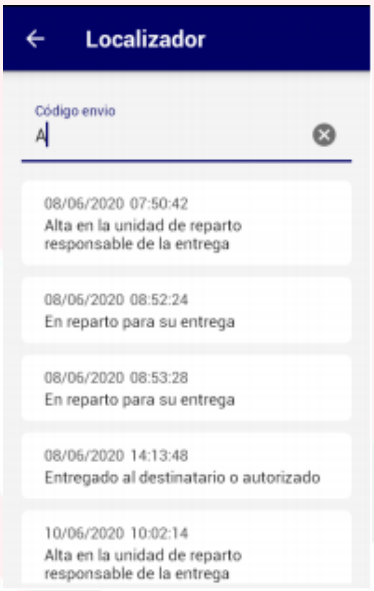
Error por falta del prerregistro del envío.
<u>Solución:</u> Continuar con la admisión manual.

No se ha encontrado el envío pre-registrado en la aplicación. No se actualizará en pre-registro.

<u>Localizador</u>

A través de la funcionalidad "Localizador", se podrá consultar la trazabilidad del envío introducido.





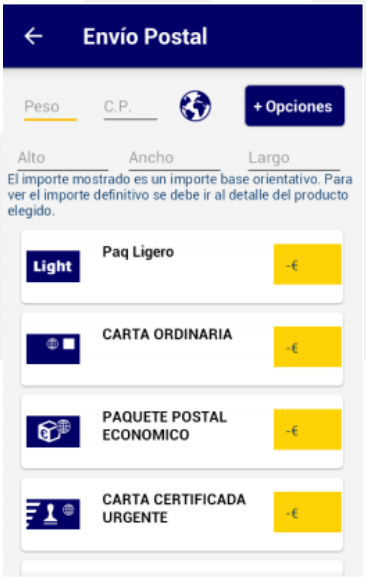
La pantalla consta de los siguientes elementos:

- Campo de código de envío: campo de texto dónde el usuario escanea o introduce un manualmente un código de envío.
- Botón de consulta: si el código de envío es válido, se hace la consulta del envío a MERCURIO. Cuando se realiza la consulta, se muestran el contenido en una nueva pantalla:

Envío postal

La funcionalidad "Envío Postal" permite asesorar al cliente sobre qué productos hay disponibles según sus necesidades. Es decir, a través de los siguientes criterios:

- Peso.
- Código Postal de destino.
- País de destino.
- Dimensiones del envío.
- Valores añadidos.

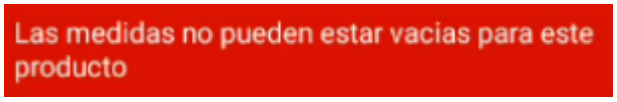


Presenta una lista de productos y precios. Al entrar, se cargará por defecto toda la lista de productos disponibles en CORREOS, pero sin precio.

Hay que introducir cómo mínimo el peso y el CP de destino para poder obtener una primera lista de productos con su precio de referencia.

Se podrá acceder al detalle del producto al pulsar sobre cualquiera de los tipos de producto.

En el caso de productos de paquetería, se deberán introducir las dimensiones del envío para poder conocer el detalle del importe. Si no se introducen, HERA lo informará.



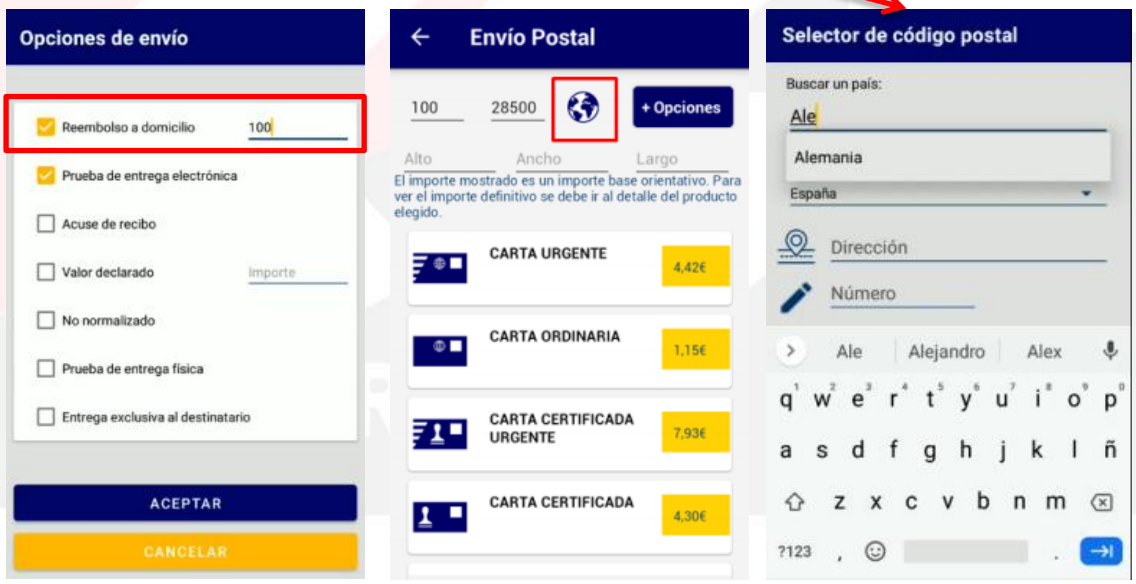
También es posible consultar la tarifa del envío incorporando VALORES AÑADIDOS. Para ello, hay que pulsar sobre el icono de "+OPCIONES", donde se abrirá una nueva pantalla.

En el caso en que se marque REEMBOLSO y/o VALOR DECLARADO, habrá que incorporar el importe para hacer el cálculo de la tarifa.

Esta información introducida se mostrará en el detalle del producto cuando se quiera conocer el detalle de la tarifa.

Si el envío es con destino fuera de España (Internacional), pulsar sobre el icono de la TIERRA.

Se abrirá la siguiente pantalla, donde introducir el país de destino.



Los productos internacionales se identifican porque tiene un globo terráqueo en el icono:

3.5 MILLA

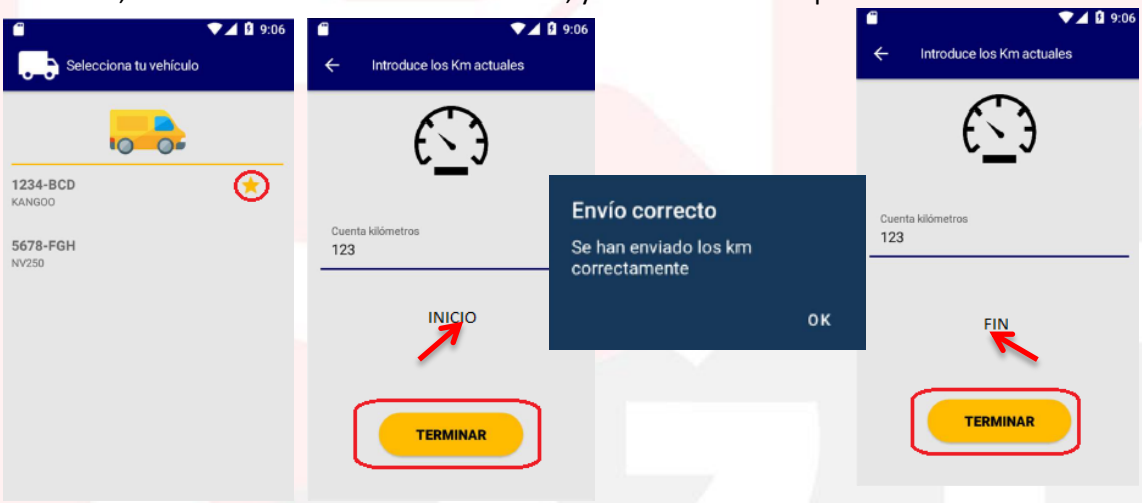
La aplicación MILLA sirve para documentar a través de la PDA la identidad del conductor y el kilometraje realizado en cada vehículo.

En el portal de aplicaciones de la PDA aparece el icono MILLA, pulsándolo se abre la aplicación.

Los datos que se graban en MILLA se transmiten de forma automática a FLOTA (sistema de gestión de la flota de vehículos de Correos).

Lo primero que se muestra es la relación de vehículos asignados en FLOTA para la Unidad del usuario. El último vehículo utilizado por el usuario está marcado con el icono de una estrella.

Una vez seleccionado el vehículo (matricula) que se va a emplear, se solicita registrar el kilometraje de inicio. Por defecto, aparece el kilometraje registrado para el último trayecto realizado, si fuese necesario se debe actualizar, y a continuación se pulsa “Terminar”.

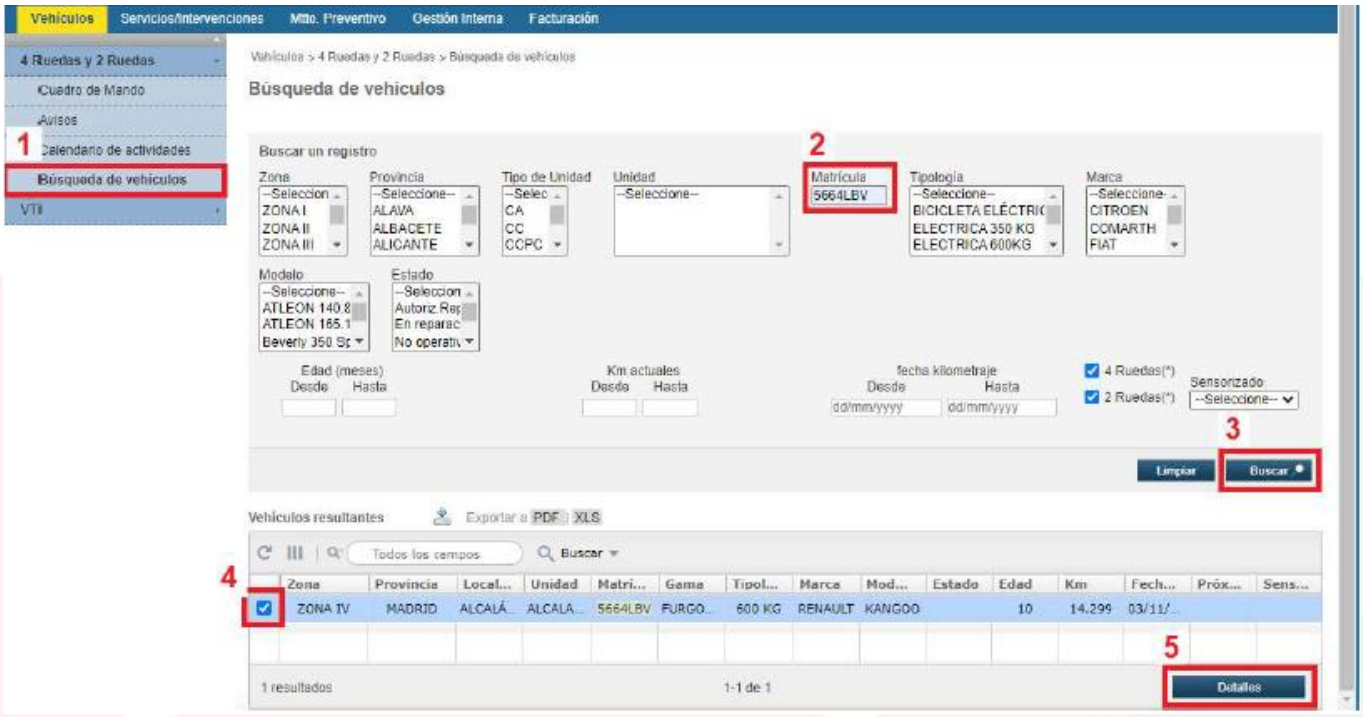


A la vuelta del reparto, se repite la misma operación, informándose en este caso el kilometraje de fin de trayecto. Al registrar el kilometraje de inicio, el vehículo queda bloqueado para que otros usuarios no puedan seleccionarlo. El vehículo se desbloqueará cuando se registre el kilometraje final (o en su defecto al día siguiente). Por lo tanto es importante que siempre se haga un registro de inicio y otro de fin.

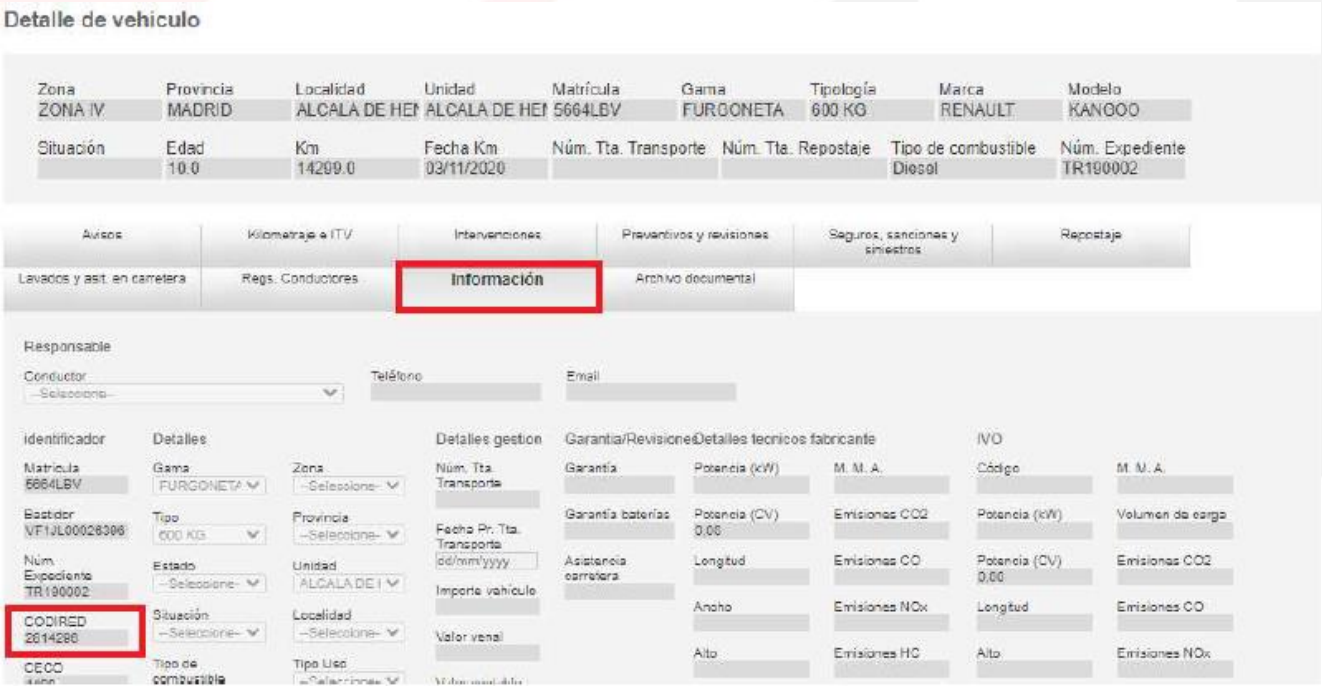
<u>Gestión de vehículos en FLOTA</u>

El responsable de la Unidad debe gestionarse en SIGUA (https://sigua.correos.es/) el perfil FLOTA-RESPUNIDAD.

Una vez se accede a la aplicación FLOTA (https://flota.correos.es/flota), en “Vehículos>>Búsqueda de vehículos” se introduce la matricula del vehículo que se quiere asignar a la Unidad y se pulsa “Buscar”, se marca el vehículo seleccionado y se pulsa “Detalles”.



Aparecen los datos del vehículo, y se pulsa sobre la carpeta “Información”. Se cambia el campo “CODIRED”, consignando el de la Unidad y se pulsa sobre el botón “Modificar”.



El responsable solo podrá asignar el Codired de la Unidad para la que está habilitado. La aplicación conservará el usuario que ha realizado el cambio de Codired.

3.6 APP FORMACIÓN CORREOS

La aplicación Formación Correos sirve para la realización de formación reglada y opcional por parte del ACR desde la PDA (modelo Motorola TC55 y Zebra TC56).

Para que la Unidad de Formación pueda asignar cursos de formación reglada es necesario logarse primero en la aplicación Formación Correos.

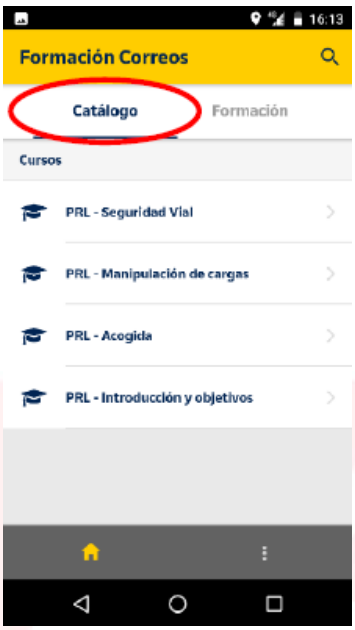
Para acceder a la aplicación Formación Correos, se tiene que ir a la aplicación ASA en la PDA e introducir el usuario y contraseña. Una vez logados se tendrá que abrir la aplicación “Formación”.

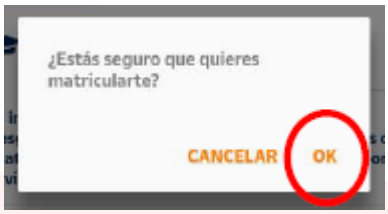
Nada más abrir la App de Formación vuelve a pedir una segunda verificación de usuario y contraseña.

Una vez vueltas a introducir las credenciales, se abrirá la aplicación. Por defecto se abre la pestaña de Formación, la cual aparecerá vacía la primera vez que se acceda. A partir de ese momento la Unidad de Formación puede asignar cursos de formación reglada obligatoria, los cuales aparecerán en la pestaña Formación. En esta pestaña también aparecerán cursos opcionales a los que se decidida realizar matriculación.

Matriculación en cursos opcionales

Para matricularse es cursos opcionales, se debe acceder a la pestaña “Catalogo”. Aquí se verán todos los cursos disponibles y no obligatorios que están disponibles para su realización. Para matricularse en un cuso presionar sobre el curso, a continuación sobre “Matricularme” y “OK”.

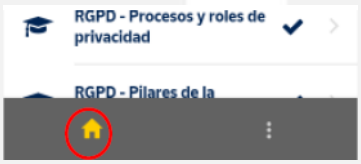




Descarga de los cursos obligatorios y opcionales

Una vez matriculado se puede descargar el curso presionando en “Descargar curso” en esta misma pantalla. Una vez terminada la descarga aparecerá una nube verde junto al curso.

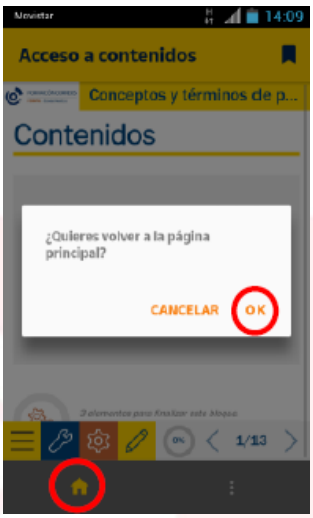
La descarga de los cursos también se puede realizar posteriormente desde la pestaña de Formación. Para acceder a ella se puede presionar en la flecha retorno de la PDA o en el icono de la casa desde la aplicación.



Una vez en la pantalla principal ir a Formación. Pulsar sobre los 3 puntos que aparecen a la derecha del curso y presionar sobre “Descargar curso”. Una vez descargado debe aparecer la nube verde junto al curso.

Realización de los cursos

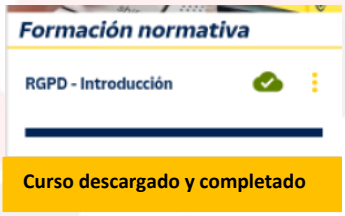
Para realizar cualquiera de los cursos presionar sobre el curso a realizar desde la pestaña de Formación. Una vez dentro del curso, se puede abandonar presionando sobre el icono de la casa o la tecla de retroceso de la PDA.



Debajo de cada curso se puede encontrar la barra de progreso del curso, que indicara en qué estado está el curso.

Curso sin realizar ni descargar

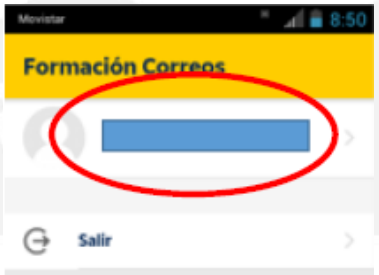
Curso descargado y empezado

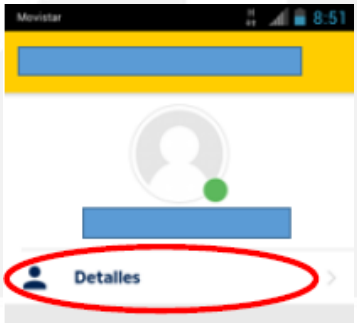


Curso descargado y completado

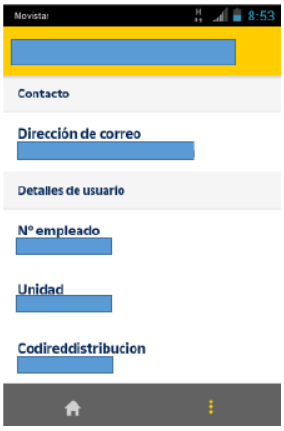
Comprobación datos del usuario

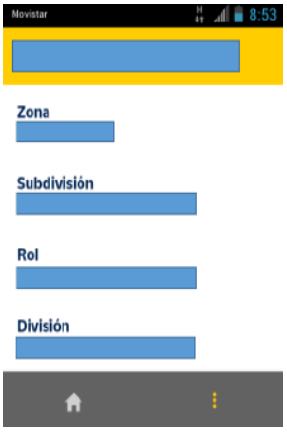
La aplicación tiene un apartado para comprobar los datos del usuario con el que se ha accedido. Para comprobarlos, pulsar sobre los 3 puntos de la parte inferior de la pantalla, tras lo cual aparecerá el nombre del usuario que se ha logado en la aplicación y al presionar sobre él, aparecerá la opción "Detalles".





Al hacer este proceso, se verán todos los datos disponibles sobre el usuario.





Salir de la aplicación

Para salir de la aplicación se debe pulsar sobre los 3 puntos de la parte inferior de la pantalla y posteriormente en “Salir”. Aparecerá la pantalla inicial para logarse de nuevo.

Para retroceder al menú principal, se debe presionar sobre el botón home de la PDA lo cual hará que aparezca la pantalla principal de la PDA.

Una vez hecho esto, cerrar por completo la aplicación realizando el siguiente proceso:

Dejar pulsado el botón durante varios segundos hasta que abra la lista de aplicaciones abiertas.

Localizar la App Formación Correos y mover la tarea hacia fuera de la PDA para cerrar la aplicación.

3.7 CUADRO CAUSAS LIQUIDACIÓN PDA

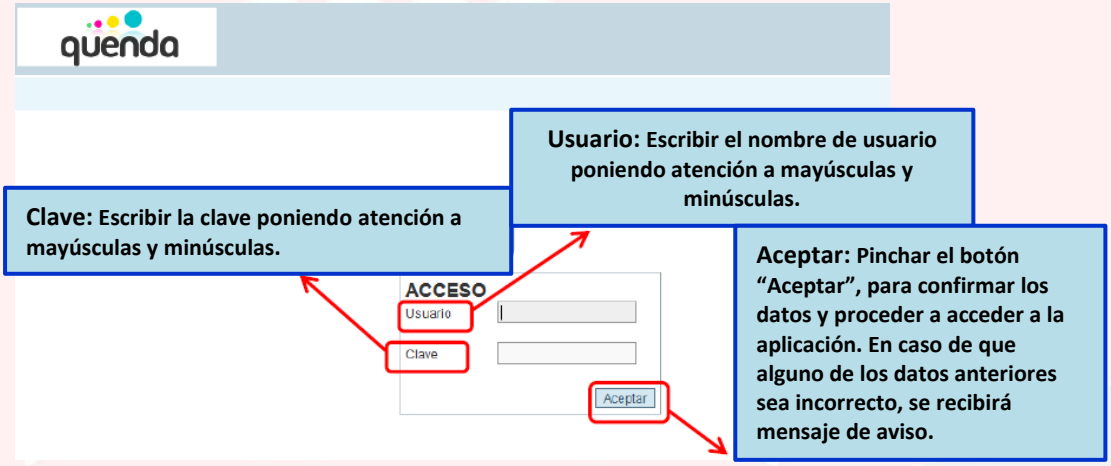
LIQUIDACIÓN PDA	
Resultado PDA	**Situaciones**
Entregado	Entregado
Entregado en oficina (SSRR Lista Propia)	
Depositado en Terminal Automatizado	
Depósito en Garaje	
13 Depositado en Buzón	
Avisado	Lista
Ausente 2 intento	
Avisado NO cabe en Buzón	
Nadie se hace cargo	
Ausente 1 intento	Depósito
Nadie se hace cargo	
Necesidad de nuevo intento de entrega	
Dirección incorrecta	Devuelto
Desconocido	
Fallecido	
Rehusado	
Devolver por PBC	
Extraviado	Incidencias para el Responsable de Unidad
Sustraído	
Declina representación aduanera de Correos	
Exceso dimensiones Terminal Automatizado	
Incidencia en Terminal Automatizado	
No Entregado, falta envío de vuelta	
Pendiente, falta de tiempo	Pendiente, falta de tiempo
Petición de Reexpedición	Petición de Reexpedición
Sobrante (no retirado en Oficina)	Solo SSRR

4. QUENDA

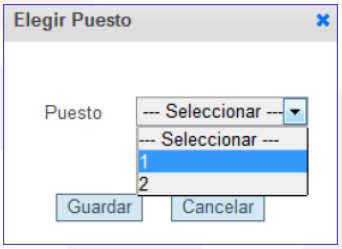
El programa QUENDA es el sistema de gestión de turnos para los clientes que acuden a las Oficinas de Correos para hacer uso de los productos y servicios que en estas se comercializan.

4.1 ACCESO A LA APLICACIÓN

Una vez iniciado el equipo aparece un icono en el escritorio que conducirá directamente a la pantalla de inicio donde se introducirán el nombre de usuario y la clave corporativos (https://quenda.correos.es/quenda).



Una vez hecha la autentificación el sistema pedirá que se seleccione el número de puesto desde el que se realizarán las llamadas. El listado de puestos que se muestra puede no estar completo si el administrador así lo ha definido.

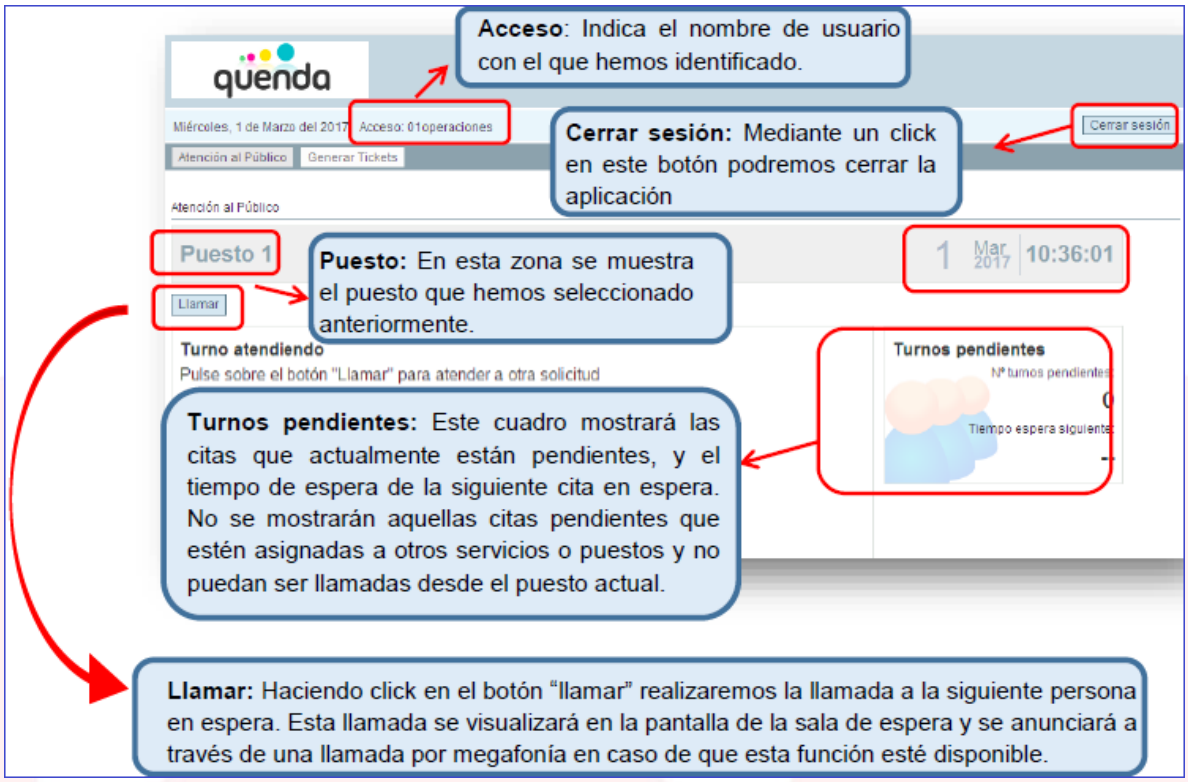


4.2 MENÚ "ATENCIÓN AL CLIENTE"

A continuación se describe la operativa normal de la aplicación para la llamada y reenvío de personas a puestos de atención. Para el acceso a esta funcionalidad el usuario debe de estar dado de alta en la aplicación y tener asignado un perfil de "atención y recepción".

Pantalla de Llamadas

Hecha la autentificación en el sistema y seleccionado el puesto de atención, acceder a la pantalla de atención al público de la aplicación donde se podrán realizar llamadas y obtener diversa información sobre las personas en espera.

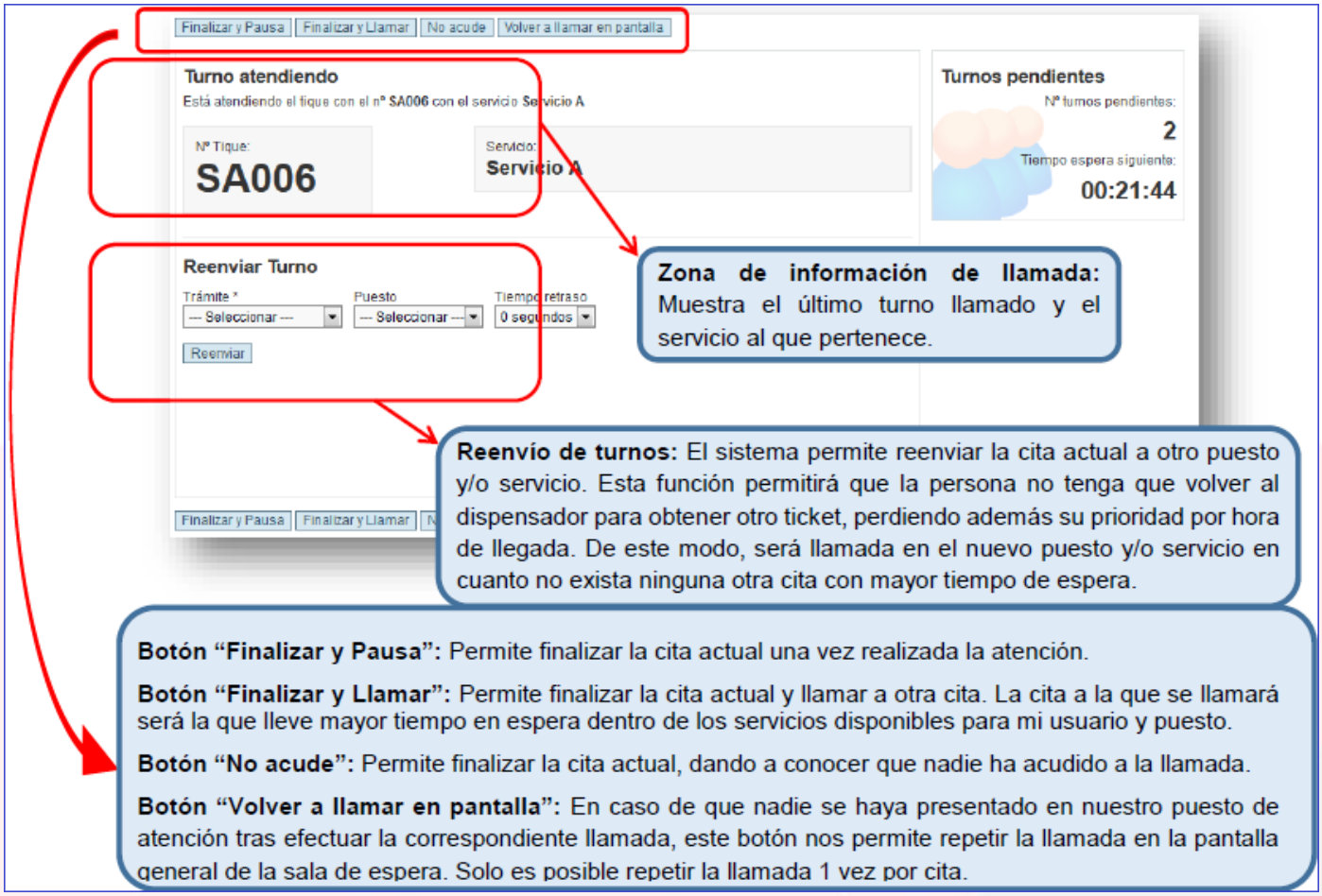


- Si no se ha realizado ninguna selección previa el sistema llamará a la persona que lleve mayor tiempo en espera dentro de los servicios que han sido asignados al usuario y puesto actual.
- Conviene señalar que el administrador del sistema puede definir prioridades de llamada entre los trámites definidos para un usuario o puesto.
- Las prioridades repercutirán de forma que se llamará preferentemente a un servicio concreto (el de mayor prioridad).

Atención al Cliente/Finalizar Llamada

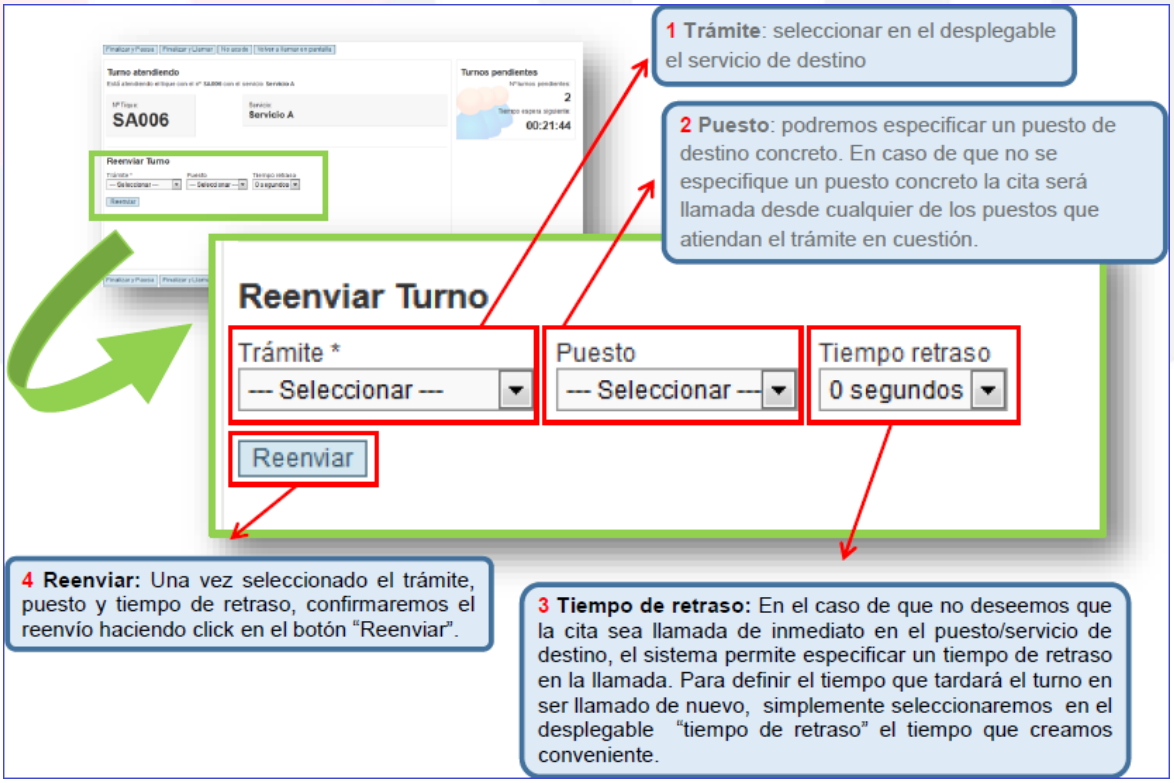
Una vez hecho click en el botón "llamar", en la pantalla general de la sala de espera se visualizará el número de turno correspondiente y el número de puesto al que debe dirigirse el cliente.

Paralelamente, en la pantalla de QUENDA del puesto de ATC se mostrará información sobre la cita en cuestión y diversos botones.



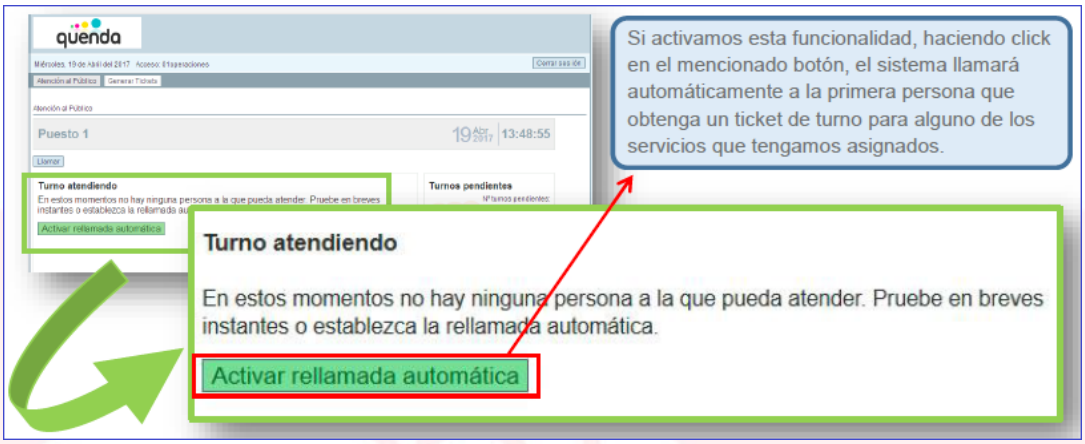
Reenviar Turno

El sistema permite reenviar la cita actual a otro puesto y/o servicio. Esta función permitirá que la persona no tenga que volver al dispensador para obtener otro ticket, perdiendo además su prioridad por hora de llegada. De este modo, será llamada en el nuevo puesto y/o servicio en cuanto no exista ninguna otra cita con mayor tiempo de espera.



Rellamada Automática

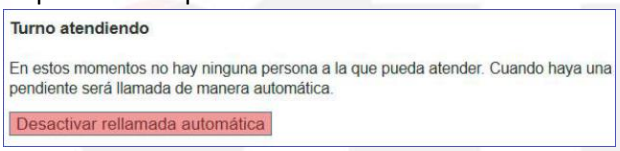
Si no existe ninguna persona en espera para los servicios que asignados a un puesto de ATC (tanto al usuario como al puesto donde este usuario atiende) se mostrará un botón verde que permite activar la funcionalidad de "Rellamada Automática".



Esta función evitará que se tenga que revisar cada cierto tiempo si ya existe alguna persona en espera, ya que nada más sacar el ticket será llamado en pantalla de forma automática y se presentará físicamente en el puesto correspondiente.

Una vez realizada la primera rellamada automática esta función se deshabilitará automáticamente. El usuario ATC podrá volver a activarla las veces que quiera sin ningún tipo de limitación.

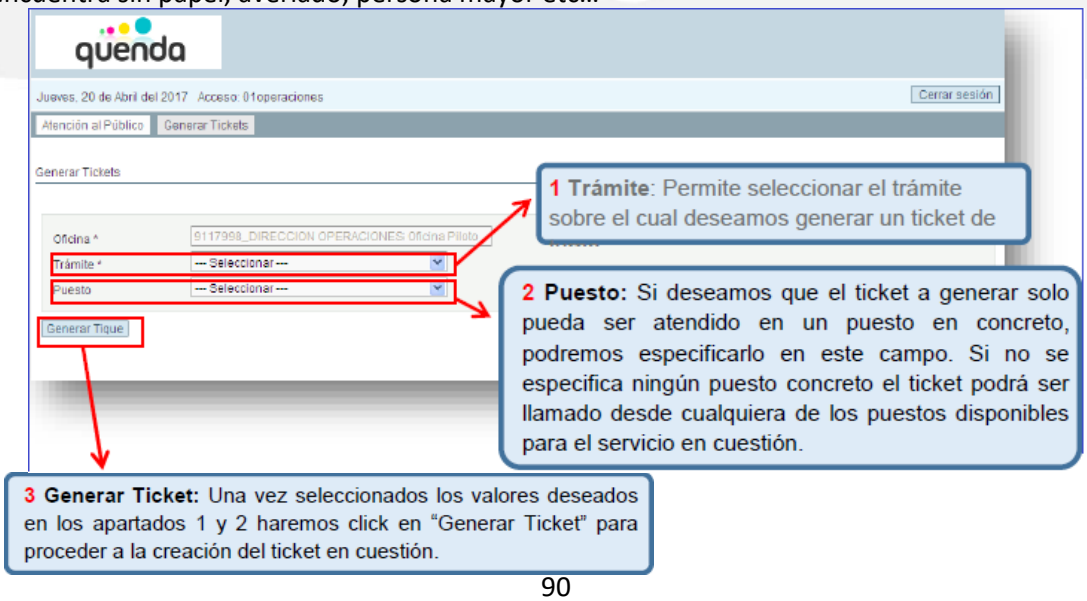
Una vez pulsado el botón "Activar rellamada automática" el gestor de turnos permitirá desactivar la función de rellamada automática pulsando sobre el botón rojo que pone "Desactivar rellamada automática" que aparecerá en pantalla una vez este activado el modo rellamada automática.



4.3 MENÚ "GENERAR TICKETS"

A continuación se describe el funcionamiento de la funcionalidad de creación de tickets. Esta funcionalidad permite generar tickets de atención de un modo similar al que se realiza en el dispensador automático.

Esta opción puede resultar muy útil en determinadas situaciones, cuando el vestíbulo este vacío y no sea necesario coger turno en la máquina dispensadora, cuando el dispensador se encuentra sin papel, averiado, persona mayor etc…



4.4 COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

Cualquier error de funcionamiento debe comunicarse al CAU de Correos:

- Dando de alta una incidencia en PoST, con el código G0 de la Oficina.
- Teléfono Rico 22525.
- Teléfono largo 91 396 25 25.

5. SIGUA

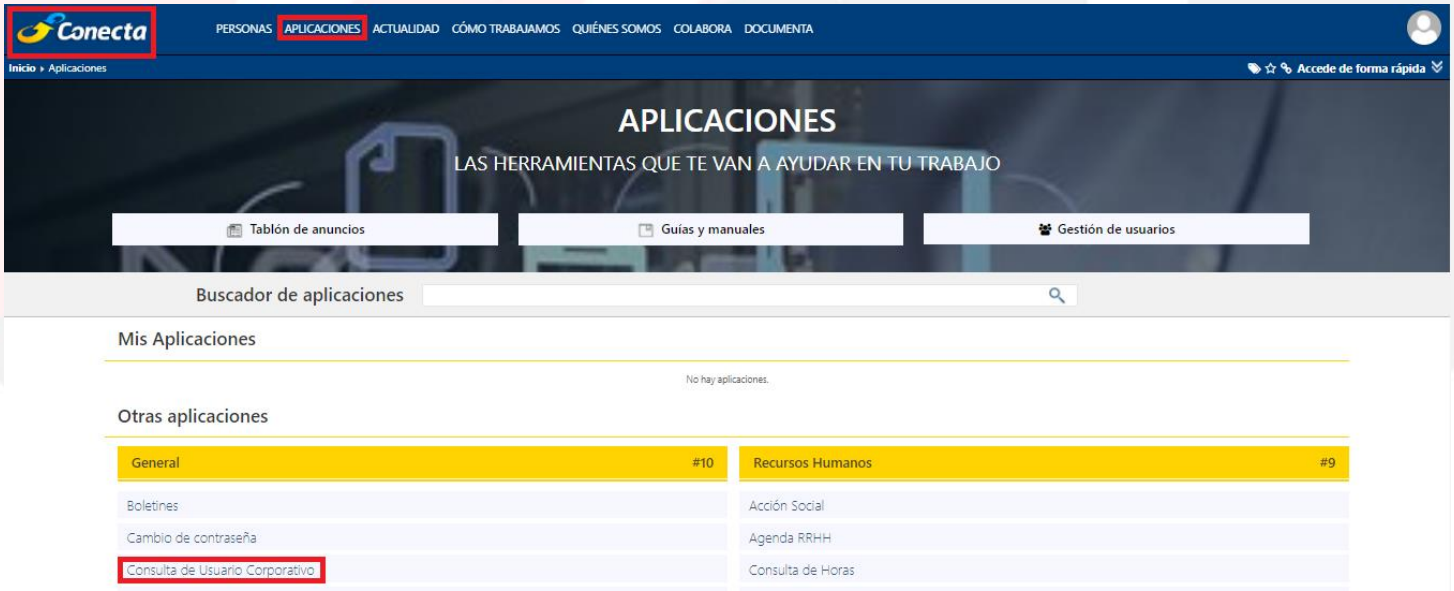
Antes de que cualquier trabajador pueda acceder a cualquier aplicación corporativa de Correos (IRIS, SGIE, PDA…), es preciso que esté autorizado en el Sistema de Gestión de Usuarios y Accesos (SIGUA).

El objetivo de SIGUA es garantizar que sólo aquellas personas que previamente han sido autorizadas puedan acceder a los sistemas corporativos.

A todos los trabajadores de Correos (funcionarios y laborales), en el mismo momento de su ingreso, se les asigna un Usuario Corporativo (UC), personal e intransferible, consistente en una cadena alfanumérica que comienza por "C" (mayúscula) y está seguida de seis números, por ejemplo C000001. Además del Usuario Corporativo es imprescindible que cada usuario conozca su contraseña de acceso.

Conociendo el Número de Identificación Personal (NIP) se puede saber cuál es el Usuario Corporativo de un trabajador. Para ello se debe acceder a la herramienta preparada al efecto por alguno de los siguientes procedimientos:

- Enlace directo en Conecta>>Aplicaciones>>Consulta de Usuario Corporativo.

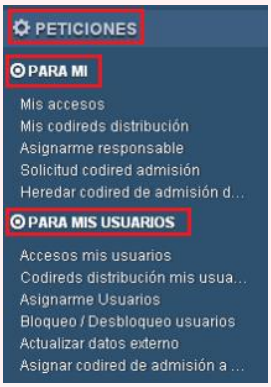


- Escribiendo directamente en el navegador la dirección https://sigua.correos.es/

Introduciendo el NIP y pulsando "Buscar" aparece en pantalla el código del Usuario Corporativo, compuesto por una letra y seis dígitos.

Si es la primera vez que se utiliza el Usuario Corporativo (UC) la contraseña inicial se compondrá como se explica a continuación. Se recomienda cambiar la primera vez que se utilice.

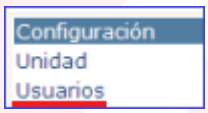
- Los 8 dígitos del DNI o los 8 primeros caracteres del NIE.
- Un punto (.).
- Más las iniciales de los apellidos en letras MAYÚSCULAS.
- Más los dos dígitos del día de nacimiento.



Cualquier trabajador puede acceder a SIGUA a través de los ordenadores conectados a la red informática existente en los centros de trabajo.

Según el perfil que se disponga en SIGUA se podrán realizar "Peticiones" únicamente para uno mismo, agrupadas bajo el epígrafe "Para mí", o, en el caso de ser Responsable de Grupo de Trabajo (RGT), también se podrán realizar solicitudes para los usuarios dependientes "Para mis usuarios".

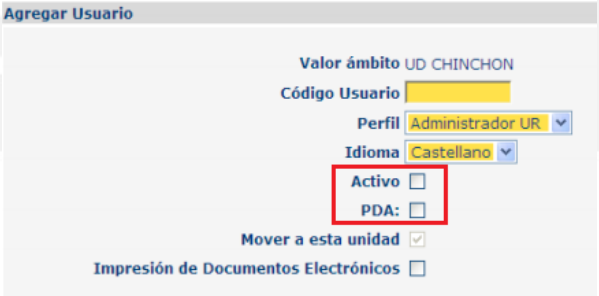
Además de la obligada gestión que se debe realizar en SIGUA, es preciso autorizar también en SGIE el acceso de cada usuario a su Unidad concreta de trabajo. Esta operativa únicamente la podrá realizar el perfil SGIE de administrador de Unidad o superiores (provincia, zona y Centro Directivo).



Para ello el administrador de la Unidad donde se quiere dar de alta un usuario, o bien un perfil superior, debe acceder al punto de menú Configuración>>Usuarios".

Seguidamente se pulsa el botón "Cargar", a continuación el botón "Agregar" y se cumplimenta el usuario corporativo y perfil del nuevo usuario, debiéndose marcar también el check de "Activo".

Para los usuarios que vayan a emplear PDA se marcará también el check correspondiente "PDA".



En caso de caída del sistema comunicar la incidencia al CAU:

- Por PoST en https://post.correos.es
- Llamando al teléfono 22525.

6. SIE (SISTEMA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA)

6.1 SIE DISTRIBUCIÓN

Para la gestión de todas las Unidades operativas de Correos se necesita, en los diferentes niveles de responsabilidad, la utilización de diferentes datos que permitan conocer cada día su situación, así como la evolución de distintos indicadores de gestión.

Una de las principales ventajas de este proyecto es su integración con los sistemas actuales, como SGIE, de forma que los envíos registrados se incluirán en las estadísticas diarias de forma completamente automática.

Una Unidad Operativa es todo aquel centro dedicado total o parcialmente a la distribución de correspondencia a domicilio y que cuenta además, con la infraestructura informática suficiente para suministrar diariamente datos de tráfico. En esta definición se engloban tanto Unidades de Reparto o Distribución como Concentradoras informatizadas de Servicios Rurales, entre otras.

Las Concentradoras de Servicios Rurales, sin sistema informático, que dispongan de comunicación telefónica se consideran como un Grupo de la Unidad de la que dependan y aportarán sus datos telefónicamente, con un nivel inferior de detalle, a dicha Unidad, que será la que los introduzca en el sistema.

Procedimientos de recuento de correspondencia

Como, generalmente, no es posible contar individualmente un número elevado de envíos, salvo que se disponga de la información proporcionada por las máquinas de clasificación de los Centros de Tratamiento, se pueden utilizar para su estimación varios procedimientos:

- **Contenedores:**
  - El número de envíos que transporta una bandeja llena es cuantificable en función del tipo de bandeja (A o B son las más comunes) y del tipo de correspondencia que contienen (normalizada o no normalizada). Los módulos son: 340 objetos para la bandeja de tipo A, y 80 objetos para la de tipo B.
  - Si una bandeja no está llena se puede estimar el número de envíos que transporta compactando la correspondencia hacia un extremo y evaluando posteriormente si la cantidad observada corresponde a ¼, ½ o ¾ de la bandeja completa.
  - Normalmente, se utiliza la bandeja pequeña (tipo A) para la correspondencia normalizada y la bandeja mediana (tipo B) para la correspondencia no normalizada.
- **Otros:** En algunas circunstancias se pueden utilizar otros métodos para estimar el número de envíos, como son el peso o el uso de módulos lineales (horizontales y verticales.

Entrada, salida y pendiente

- **Entrada:** La entrada es el conjunto de envíos que llegan diariamente a una unidad con el tiempo suficiente para ser tratados y distribuidos en el día.

- **Salida:** Conjunto de objetos que sale a Reparto
- **Pendiente:** Se define el concepto de "envíos pendientes" como aquellos envíos ordinarios que habiendo sido dados de alta como entrada en la unidad han quedado para el reparto del día siguiente.
  - Son "envíos pendientes registrados" los recibidos en el día, que NO se han dado de alta en unidad y, por supuesto, tampoco en sección. Aquellos envíos que habiendo sido dados de alta en unidad pero que no se hayan trabajado en el día, también son pendientes, pero estos, son informados automáticamente por SGIE a SIE, con la "Situación" del envío, y SIE los interpreta como "pendientes".

Acceso

El acceso al sistema (SIE) se realiza a través de Conecta>>Aplicaciones>>SIE>>Distribución>>Diaria. Se accede a la pantalla donde se confirma el Codired de la unidad y la fecha. En esta pantalla aparecen los datos por defecto y en principio no será necesario modificar nada, solo pinchar en el botón "Confirmar". Una vez confirmada la fecha y el Codired se accede a la página principal de trabajo diario donde se pueden ver los datos de la Unidad así como los diferentes grupos de los que está compuesta.

Procedimiento diario

El recuento de la correspondencia se debe realizar una vez terminada la descarga, abriendo las bandejas, contabilizando adecuadamente el contenido de cada una de ellas e identificando el volumen que corresponde a cada uno de los diferentes grupos. La información debe ser recogida separando los datos por su procedencia, bien de la mecanización en las máquinas de Normalizado, Flat o Manual, según las etiquetas de los envases. Estos valores, recogidos al comienzo de la jornada, corresponden a la ENTRADA. Los horarios limite a tener en cuenta son:

- **10h mañana:** consolidar todos los datos precargados, salvo errores de comunicación puntuales (a partir de dicha hora, realizar el recuento estadístico).
- **11h (turno mañana) o 18h (turno tarde):** hora límite para completar datos.

Tras la Clasificación y la salida a reparto del personal, se comprobará el PENDIENTE que ha quedado, bien sea de Normalizado, Flat, Manual o IPC. Este será el pendiente de hoy. El volumen que sale a reparto se obtiene, para cada línea de producto, aplicando el siguiente balance: PENDIENTE DÍA ANTERIOR + ENTRADA = SALIDA + PENDIENTE DE HOY.

Una vez obtenida toda la información se procede a completar los formularios de los diferentes grupos de los que esté compuesta la Unidad.

Envíos automatizados por asignar

Son la cantidad de envíos recibidos clasificados por máquina, referidos a NORMALIZADO, FLAT e IPC*****.

***IPC será sólo el clasificado por máquina. Hay una parte de IPC que es Manual. El IPC que llegue a la Unidad será el que aparece en esta casilla más el Manual.**

- Principio jornada: nº envíos que figuren en Normalizada y Flat = nº envíos totales a asignar en ENTRADA de TODOS los Grupos de Puesto de la Unidad (su nº irá disminuyendo conforme se asigne Entrada en el Grupo Urbano y/o en los Grupos Rurales).
- Los envíos por asignar de Normalizada, Flat y Manual, procedentes de máquinas, pueden NO cargarse en una sola operación (ejemplo: después de un fin de semana, pueden existir varias cargas de información que se van agregando).
- El responsable de la toma de datos deberá hacer siempre el recuento de toda la correspondencia recibida para evitar desviaciones y disponer de la información en caso de error en la carga de datos de las máquinas.

Personal

Personal: los efectivos, los carteros de la Unidad:

- **Asignado:** Número total de repartidores que forman la plantilla de la unidad.
- **Asistente:** Número total de repartidores presentes que trabajan ese día en la unidad.

Ambos datos son numéricos y enteros.

Secciones

Se informa sobre el estado de las secciones que no completan su reparto.

- **Sin reparto:** Situación del reparto este día en las secciones:
  - Completa: nº secciones completamente sin reparto.
  - **Mitad:** nº secciones sin reparto la mitad de su recorrido, habiéndose repartido como mínimo la correspondencia básica en la mitad repartida.
  - **Un Tercio:** nº de secciones con 1/3 de su recorrido sin repartir, habiéndose repartido como mínimo la correspondencia básica en los dos tercios repartidos.
- Críticas por pendiente: nº total secciones con pendiente superior a:
  - Envíos ordinarios.
  - 50 registrados.

Tráfico ordinaria

- **Entrada:**
  - Normalizado: Toda correspondencia normalizada que llegue clasificada por máquina.

- Flat: Toda correspondencia no normalizada que llegue clasificada por máquinas de FLAT.
- Manual: El resto correspondencia que llegue a la unidad NO clasificado por máquina, tanto de tamaño normalizado como no normalizado.

Zonas donde NO existe máquina de FLAT: toda correspondencia se incluirá en MANUAL.

La rotulación de las bandejas informa sobre si los envíos contenidos provienen de clasificación automática de Normalizado, Flat o bien debe ser incluida en Manual.

- **Salida:**
  - Salida Domicilio: Envíos entregados a domicilio (automatizado por sistema).
    El valor es deducido del resto de conceptos, conforme a la siguiente ecuación:
    Domicilio = pendiente día anterior- Ruta directa- A oficina- malo-Pendiente de hoy.
    Si el cálculo automático produce un resultado negativo, SIE avisará, mediante mensaje, obligando a rehacer los valores que lo provoquen.

  El orden para evitar producir un número negativo en Domicilio es:
  - Ruta directa: Envíos entregados directamente al destinatario (Grandes Clientes) mediante un reparto especial e independiente del reparto ordinario.
  - A oficina: Envíos pasados para su entrega en la oficina (apartados y lista).
  - Malo: Envíos que llegan mal encaminados a la unidad. (se resta a la entrada).
- **Pendiente:**
  - **Referido al pendiente de hoy:** Pendiente total por Grupo de Producto (incluye el pendiente en Casillero de Secciones).

5. TRÁFICO ORDINARIA		AUTOMATIZADO				
		NORMALIZADO	FLAT	MANUAL	IMPRESOS SIN DIRECCION	IPC
ENTRADA		4.658	1.040	3.700	0	512
SALIDA	DOMICILIO	4.571	1.021	3.631	0	506
	RUTA DIRECTA	0	0	0		0
	A OFICINA	0	0	0		0
	MALO	87	19	69		6
	TOTAL					
PENDIENTE		0	0	0	0	0

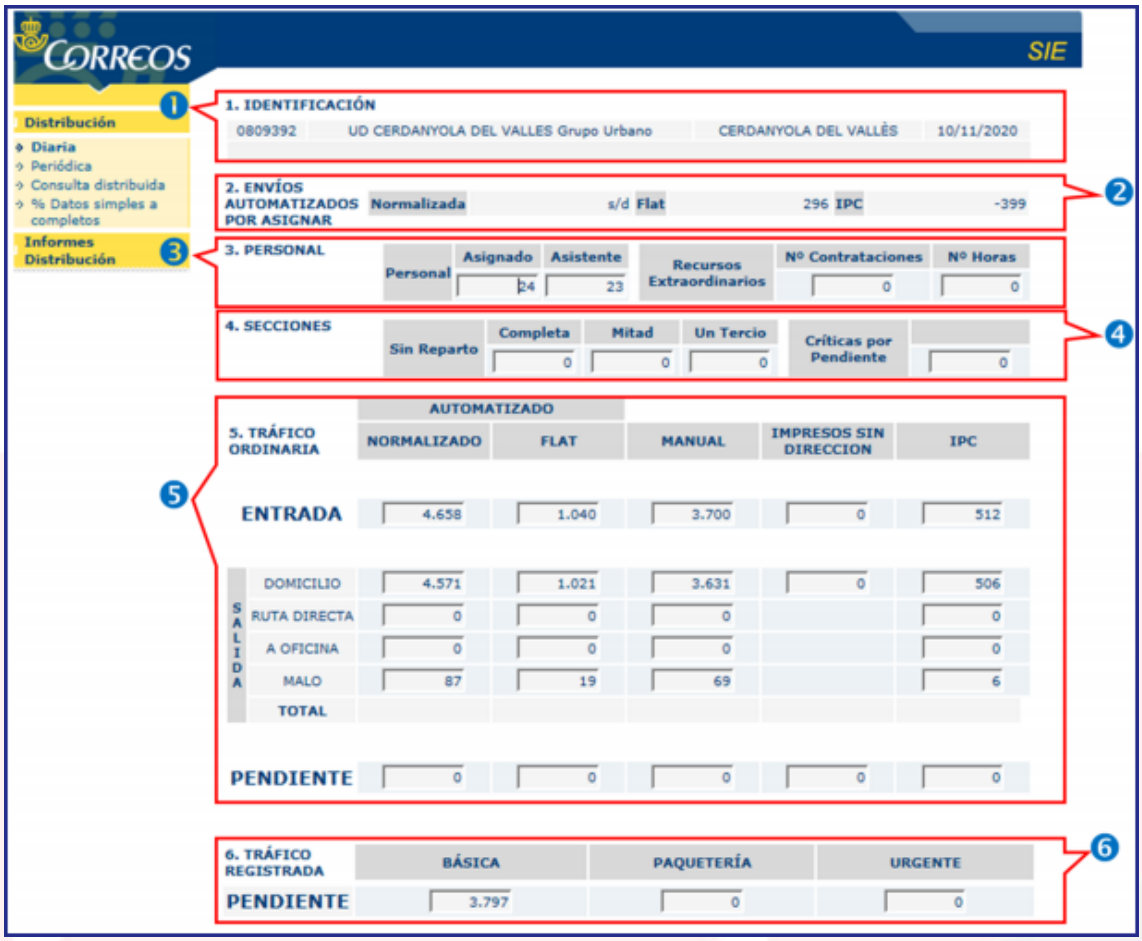
Tráfico registrada

Pendiente. Se contempla la grabación de envíos registrados pendientes, aquellos que NO se han dado de alta en unidad. El pendiente de registrada contempla una sola línea de Pendiente para Básica, Paquetería o Urgente.

El dato de los envíos registrados distribuidos por la unidad se obtiene sistemáticamente de SGIE.

Incluidos todos los datos en este modelo, debemos pulsar grabar:

6. TRÁFICO REGISTRADA	BÁSICA	PAQUETERÍA	URGENTE
PENDIENTE	3.797	0	0



6.2 SIE OFICINAS

En las **Oficinas de Asturias, Ceuta, Melilla, islas menores de Baleares o de islas menores de Canarias** tomar datos de correo de Admisión de envíos no registrados en Oficina (Buzón).

Número de Objetos Postales ordinarios depositados en la Oficina por el cliente, previamente franqueados, en su interior o en los buzones externos de la misma y que sean matasellados en la Oficina. No se considera en este apartado la correspondencia que se envía al CTA correspondiente para su matasellado, ni la correspondencia que llega devuelta, reexpedida o mal encaminada, ni envíos que hayan sido admitidos a través de IRIS, con o sin franqueo inicial. Ésta información se obtiene una vez al día y se graba en el mismo día o antes de la primera hora de trabajo del día laboral siguiente.

Como la mayor parte de las veces no es factible hacer un recuento pormenorizado de los envíos, además de valernos del contador que tienen las máquinas canceladoras, en admisión, puede ser útil también la utilización de módulos, como los siguientes:

- **Contenedores:** El número de envíos que transporta un contenedor puede ser evaluable en función de su tipo (Bandejas A o B, Jaulas, etc.), del formato de correspondencia que contienen (normalizada, no normalizada, grosor) y de su grado de ocupación (a 1/4, 1/2, 3/4, o bandeja completa), siempre sin apretarlas en extremo, tal y como se acostumbre a realizar su transporte.
- **Otros:** En algunas circunstancias pueden utilizarse asimismo otros métodos para estimar el número de envíos, como el uso de módulos lineales.

En el **resto de Oficinas** tomar datos de correo de Entrega.

Entrada en la Oficina: se considera Entrada en Oficina al total de objetos postales que han llegado a la misma procedentes de las diferentes conducciones, así como los envíos admitidos en dicha Oficina con destino Local, que vayan a ser entregados en sus diferentes modalidades de Entrega en Oficina o para ser reencaminados a otras Unidades. Ésta información se obtiene una vez al día y se graba en el mismo día o antes de la primera hora de trabajo del día laboral siguiente.

Grabar los datos en el Sistema Estadístico

Acceso a la aplicación SIE

Desde la aplicación IRIS, la entrada a SIE se realiza desde la pantalla "Llamadas a sistemas externos" seleccionando la opción SIE, pasando así al menú del sistema.

La primera pantalla, tras haber elegido el submódulo correspondiente es la pantalla Admisión y Entrega en Oficina. En ella se debe introducir:

- **Código de Unidad:** Aparecerá por defecto el Codired al que esté asociado IRIS.
- **Fecha de cuestionario:** Fecha de los datos que se van a actualizar, aparece por defecto la fecha del día.

Ésta información ha de ser obtenida una vez al día y se ha de grabar en el mismo día o antes de la primera hora de trabajo del día laboral siguiente.

Datos de Admisión en Oficina (sólo excepciones)

Pulsando en “Admisión y Entrega en oficina” se accede a la pantalla desde donde se graban los envíos con los criterios establecidos.

Una vez informado el sistema, pasar a rellenar el campo de “Entrega en Oficinas”.

La grabación debe realizarse al día siguiente durante la primera hora de trabajo. Sólo se podrá grabar una vez por día.

Datos de Entrega en Oficina

Pulsando en “Admisión y Entrega en oficina” se muestra la pantalla desde donde se graban los datos de Entrada de correo en la Unidad.

El valor de lo Entregado en la Oficina (lo trabajado en el día) lo calcula, para cada fecha, internamente el sistema.

- **Apartados Entrada:** Número de envíos ordinarios de las Líneas Básica, Económica y Urgente, que han tenido entrada en el día para ser distribuidos mediante Apartados de Correos.
- **Entrada Mal encaminados (no existe pendiente):** Números de envíos ordinarios de las Líneas Básica, Económica y Urgente, que han tenido entrada en el día y que no corresponden a la misma.
- **Lista Entrada:** Número de envíos ordinarios de las Líneas Básica, Económica y Urgente, que han tenido entrada en el día para su entrega en Lista de Correos.

- **Avisados Entrada:** Todos los envíos ordinarios de las Líneas Básica, Económica o Urgente, que han tenido entrada en el día procedentes de la Unidad de Reparto, que ésta no ha podido entregar a domicilio por los motivos que sean, incluyendo entre éstos problemas de acceso, tamaño inadecuado de buzones, zonas sin reparto, etc., para realizar la entrega en la Oficina mediante aviso.
- **No Domiciliaria Entrada:** Número de envíos ordinarios de la Línea Económica, que han tenido entrada en el día para ser entregados en la Oficina mediante el correspondiente Aviso.

Una vez cumplimentados estos campos (todos obligatorios y con el campo 0 por defecto) hay que pulsar sobre el botón "Confirmar" para que los datos se graben en el sistema, recibiéndose a continuación un mensaje de confirmación.

Criterios Generales de Grabación

La información solicitada en la pantalla de "Admisión y Entrega en Oficina" se cumplimentará diariamente, durante la primera hora de la jornada laboral del día siguiente a la obtención de la información estadística.

Todos los datos consignados en la pantalla de "Admisión y/o Entrega" son responsabilidad del Director de la Oficina correspondiente.

Oficinas con Turnos de sábados y horarios especiales

Todas las Oficinas o dependencias que realicen trabajo los sábados, así como domingos o festivos en servicios extraordinarios, han de cumplimentar los datos en las pantallas que les correspondan, grabándolos al día laboral siguiente.

Grabación de estadística en Oficinas Satélite y Mixtas

Las Oficinas Satélite (OS) tienen que grabar en el sistema estadístico con los mismos criterios que se ha venido planteando para el resto de Oficinas.

Para poder acceder al SIE de la OS, el trabajador que grabe la estadística debe disponer de un perfil determinado con acceso en SIGUA al perfil de SIE-DIRECTOR-OFICINA.

El sistema verifica el Codired de admisión del usuario y le asigna la Oficina continente y las Oficinas satélites dependientes.
El usuario selecciona la Oficina que quiere cumplimentar del listado de oficinas disponibles.
Para poder cumplimentar otra oficina es necesario, salir de la aplicación y volver a entrar.

Grabar datos si tiene Unidad de Distribución o Rurales dependientes

En las Unidades de Distribución dependientes de Oficina se pueden diferenciar dos grupos:

- **Urbano:** Es el formado por las secciones de reparto urbanas.
- **Rurales X:** Formado por los servicios rurales que reciben el correo a través de la Unidad de Distribución y están ubicados en la Oficina.

Los envíos postales admitidos por las Oficinas Rurales incluidas en un Grupo Rural X, deben ser asignados a la Oficina de la que dependan. Los envíos postales admitidos en las Oficinas Rurales incluidas en el Grupo Rural Y, deben ser grabados en ese Grupo por el usuario de sistema que graba en el mismo los datos de Distribuida, en la pantalla "Agrupación de Rurales".

El periodo a grabación es hasta la primera hora del día laboral siguiente.

Para grabar los datos relativos a estas Unidades, en el menú de la izquierda seleccionar la opción de “Distribución”, confirmar la fecha y se cargará una pantalla donde aparecen todos los grupos de puestos dependientes de la Oficina. La forma de cumplimentar los campos así como los informes que le corresponden, se encuentra explicada en Conecta.

6.3 SIE CENTROS DE TRATAMIENTO

Criterios generales para la recogida y grabación de datos

- La grabación diaria de los datos será responsabilidad del Jefe de cada Centro.
- La introducción de datos (datos censales de producción y pendiente no recogidos por los sistemas automatizados) se realiza mediante la grabación en pantallas de captura.
- En términos generales, pendiente, en un determinado proceso, es todo aquel correo que no ha finalizado el tratamiento correspondiente en el momento establecido para su control (finalización de día estadístico), bien si se encuentra en los almacenes de entrada al proceso o en cualquiera de sus fases.
- Los “días estadísticos” en centros de tratamiento contemplan desde las 08:00 horas del día “d” hasta las 08:00 horas del día siguiente. Es decir, incluye los turnos de mañana y tarde del día, más la noche del día siguiente.
- Los turnos a efectos estadísticos en el sistema abarcan los siguientes horarios:
  - Mañana: de 7:00 a 15:00.
  - Tarde: de 15:00 a 23:00.
  - Noche: de 23:00 a 7:00.
- La **grabación de la producción censal de los procesos** se realizara todos los días a la finalización de cada turno; o en el caso de grabación centralizada, antes de las 9:00 horas con los datos relativos a ese día estadístico y todos los turnos. Para los datos de cada turno, se ha de tomar una única hora de referencia para la recogida de esos datos en todas las unidades del centro, dentro de los horarios definidos para cada turno, de manera que no haya distorsiones o diferencias en los datos reales con posterioridad a la toma de datos.
- La **grabación de producción (objetos y cargas trabajadas)** se realizara para cada turno en el que haya habido actividad de tratamiento en la unidad correspondiente. Se grabara lo producido en cada turno y línea de producto, no grabándose en el caso de no haber actividad en ese proceso, ni confirmar los datos a cero.
- Los **pendientes de tratamiento de todas las áreas de producción** se grabarán en el turno de noche del día correspondiente y será grabado por el último turno de producción de ese día. Las pantallas de grabación de pendientes de todos los procesos, quedaran abiertas para la gestión interna del centro inter-turnos y se verán reflejados en los informes correspondientes para facilitar esta gestión. Es de obligado

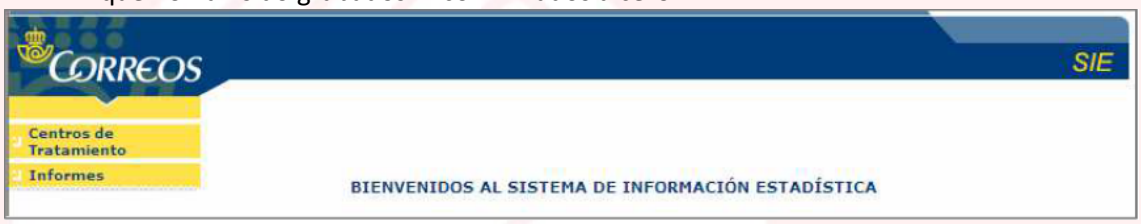
cumplimiento la grabación de todos los pendientes de todas las áreas en el turno de noche todos los días en los que haya un turno de trabajo operativo para ese día, con independencia que sea diario, fin de semana o festivo.

Acceso a SIE

El acceso a la herramienta SIE se realiza rellenando los campos “Código de usuario” y “Contraseña”.

Se pasa así al menú del sistema en el que se elige el submódulo al que se desea acceder:

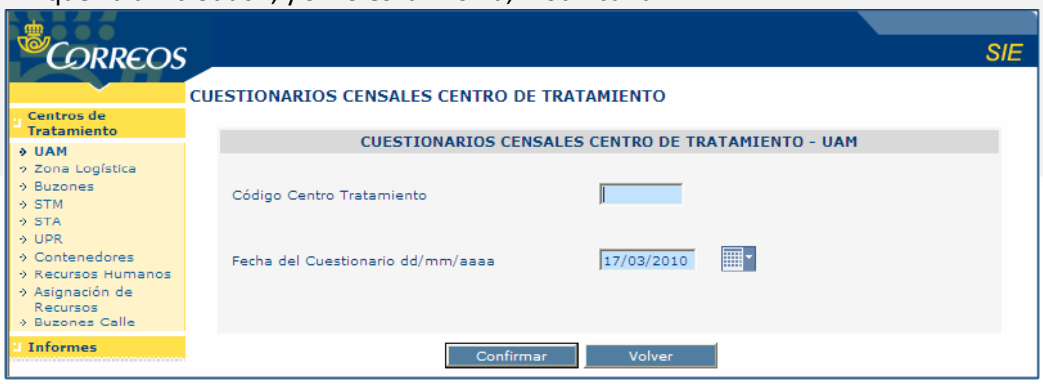
- **Centros de Tratamiento:** para grabación de datos.
- **Informes:** para el acceso a los informes. El informe diario señala en color **rojo** los datos que no han sido grabados ni confirmados a cero.



Accediendo al sistema se pasa al menú en el que se elige el submódulo al que se desea acceder.

Elegida la opción deseada en el menú del submódulo, la primera pantalla que aparece es la de identificación de los datos de cabecera. Una vez cumplimentados estos campos se pulsa “Confirmar”.

- **Código Centro Tratamiento:** Código del Centro de Tratamiento del que se van a actualizar los datos. Si el usuario con el que se ha entrado en la aplicación solo tuviera un Código de Centro de Tratamiento asociado, este se ofrecería por defecto.
- **Fecha del cuestionario:** La del día al que se refieren los datos que se van a actualizar, en formato dd/mm/aaaa. Ofrece por defecto la fecha del día. El turno de noche deberá tener cuidado en comprobar que la fecha se corresponde con la de los datos que va a introducir, y si no es la misma, modificarla.



La grabación de los datos se deberá realizar antes de la hora indicada (excepto los domingos y festivos en el que la grabación se podrá diferir al primer día laborable y los datos del viernes que se grabarán al finalizar el turno de noche, sábado por la mañana) ya que el personal de

Estadística de la zona o el sistema habilitado para tal efecto cerrará la grabación teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Para la grabación de días anteriores al del día estadístico, o corrección de datos posteriores a la hora de cierre, se solicitara al personal de Estadística de la zona, excepto por lo indicado anteriormente.
- Toda grabación de un día estadístico posterior a la hora fijada (9:00 a.m. hora local) será considerado como de "no calidad" y quedara reflejado en su indicador correspondiente.

En algunas opciones se pide, además del código de centro y la fecha, otras opciones de selección tales como turno, línea de productos y/o formato del correo, relativos a los datos que se van a introducir en la pantalla "Aportación de datos".

Aportación de datos

Introducidos los datos de cabecera, confirmados y validados por la aplicación, aparecerá la pantalla para la aportación de datos, cuya estructura dependerá del proceso y opción elegida.

Después de introducir los datos se pulsará "Confirmar" y se procede al alta y muestra un mensaje informando de ello. Los datos grabados siguen pudiendo modificarse hasta que el Administrador cierre el día (esta operación se realiza de forma automática por el sistema).

Si los datos a grabar tienen el valor 0 (cero), que es el que se muestra por defecto, habrá que entrar en la pantalla correspondiente y confirmarlos. Si no se abre la pantalla y se confirman, aunque su valor sea 0, la aplicación no los dará de alta y constaran como no grabados.

Para realizar alguna modificación o corrección se deberá volver a entrar en la pantalla correspondiente, siguiendo los pasos anteriores, o bien mediante la recuperación de la pantalla pulsando "Volver".

UNIDADES DE ADMISIÓN MASIVA (UAM)

En este submódulo de captura de datos de admisión masiva se grabaran:

- Los envíos pendientes de llevar a los siguientes procesos de tratamiento. Se distinguirá por línea de productos (Básica ordinaria, Económica ordinaria, Paquetería y Productos Registrados).
- Los albaranes pendientes de grabación.

- Las incidencias que hayan podido afectar de forma grave al normal desarrollo de las actividades propias de la unidad, en cada turno.

ZONA LOGÍSTICA

En este submódulo de captura se grabaran datos que ayuden a conocer las cargas de trabajo de los muelles y zonas logísticas de los centros de tratamiento, las cargas en "stock" o depósito y los pendientes a la finalización de los turnos, así como las incidencias que hayan podido influir en el correcto funcionamiento de la unidad o proceso, de manera que faciliten una mejor gestión de estas unidades.

- **Entrada de cargas:** recogerá el total de metros cúbicos que entran en Zona Logística para su tratamiento. Se distinguirá entre metros cúbicos directos y metros cúbicos para clasifica.
- **Cargas pendientes de tratamiento:** entrantes en la unidad que queden pendientes de tratamiento al finalizar el turno. Las cargas directas, o ya consolidadas en los rings de entrada, que solo necesitan trasladarse a las unidades de clasificación, no deben quedar pendientes en Zona Logística, sino trasladarse a aquellas y en cualquier caso se grabaran como pendientes en sus respectivas áreas.
- **Envíos pendientes en salida a red de transportes:** la totalidad de los contenedores que quedan pendientes de salida por los enlaces de transporte establecidos, bien procedentes del exterior por las diferentes redes de transportes, bien procedentes de las unidades del propio centro.
  Se deberán reflejar siempre los pendientes de salida para las redes de transportes con salida en el turno de noche donde se grabaran todos los pendientes de salida para todas las redes (internacional, interzonal, zonal, provincial y local) y antes de las 9:00 a.m.
  Conforme a este criterio, se deberán grabar siempre los pendientes, aunque el dato sea cero.
- **Incidencias**: incidencias graves que hayan tenido repercusión en la producción de la unidad o proceso. Para estas incidencias se podrá detallar el/los centro/s que han originado la incidencia.

BUZONES

- **Datos de producción:** envíos tratados y los que hayan quedado pendientes en el proceso de matasellado/cancelado de todo el correo que entre al proceso de buzones diferenciado según los diferentes apartados, al finalizar cada turno. Se grabará en este

apartado todo el correo que se trate para su cancelado (buzones calle, buzones de oficinas, envíos sin cancelar de oficinas y agentes turísticos). Se distinguirá entre envíos “normalizados” y “resto de formatos”.
El correo de otros operadores que una vez detectado en nuestros procesos (generalmente en buzones), es apartado de nuestra red y devuelto posteriormente al correspondiente operador. Se grabarán el nº de envíos que han sido tratados en el proceso de buzones (generalmente detectados en los procesos automatizados de CFC, en el apilador de rechazo). En ningún caso se grabaran estos envíos si han sido detectados y apartados antes de ninguna actividad en el proceso.

- **Datos de incidencias:** en este apartado se podrán grabar aquellas incidencias graves que hayan tenido repercusión en la producción de la unidad o proceso.

SALA DE TRATAMIENTO MANUAL (STM)

Se grabarán en este proceso datos de producción (clasificado y pendiente) del proceso de clasificación manual de correo ordinario, e incidencias graves que se hayan podido producir, afectando a la producción.

- **Datos de producción y pendiente:** se grabará lo clasificado y pendiente, y en la pantalla de datos de cabecera se solicitará, además del Codired del centro y la fecha, el turno.
  Se selecciona mediante desplegables la línea de producto (básica, económica, internacional y devueltos) y el tipo de correo (normalizado, no normalizado, gordo y masiva al corte o flejados).
- **Datos de incidencias:** en este apartado se podrán grabar aquellas incidencias graves que hayan tenido repercusión en la producción de la unidad o proceso.

SALA DE TRATAMIENTO AUTOMATIZADO (STA)

Se grabaran en este proceso únicamente datos de pendiente e incidencias, dado que los datos de indexación, videocodificación y clasificación se recogen automáticamente de los sistemas estadísticos de las configuraciones automáticas.

- **Datos de pendiente:** se grabaran por línea de producto y formato del correo de forma obligatoria en el turno de noche por el último turno de producción del día estadístico. Debe seleccionarse obligatoriamente de una lista desplegable
  - Línea Producto (Básica ordinaria, Económica ordinaria, Internacional Importación, Productos registrados y Correo ordinaria devuelto).
  - Formato (Normalizado, Normalizado masiva, Flat y Flat masiva).
- **Datos de incidencias/contingencias:** en este apartado se podrán grabar aquellas incidencias que hayan tenido repercusión en la producción de la unidad o proceso. Estas incidencias se grabaran por turno, seleccionándolo en la pantalla de datos de cabecera.

UNIDAD DE PRODUCTOS REGISTRADOS (UPR)

Se grabaran en este submódulo:

- La totalidad de envíos pendientes de tratamiento en la Unidad de Productos Registrados (UPR) y que se clasifican de forma manual, SGIE y en equipos automatizados de clasificación de paquetería (SCP, SCG…) y/o manualmente.
- Los envíos clasificados y cursados por la unidad que, por operativa, no se registran en SGIE (certificados, urgentes⋯).
- Las incidencias que se hayan podido producir en la UPR y SCP.

Los envíos clasificados y cursados que se registran en SGIE mediante la lectura óptica del código de barras o cualquier otro método de registro automático, incluido SCP, SCG…se recogen automáticamente de las estadísticas de ese sistema, y por tanto no han de introducirse manualmente.

- **Datos de pendiente:** Como correo pendiente se entenderá el total de envíos cuyo tratamiento no haya finalizado en este proceso y en SCP, SCG… a la finalización de turno. Como tratamiento no finalizado se entenderá lo que se encuentre en los almacenes de entrada al proceso, en apertura, preparación, clasificación, registro, contenerización o falta de traslado a los almacenes de entrada del siguiente proceso (Zona Logística de salida).
  - Se grabaran en m3 o nº de envíos, según el producto (viene indicado en la descripción del producto de las pantallas de grabación) en la red correspondiente (para la propia zona LOCAL, PROVINCIAL, ZONAL o para otras zonas RESTO NACIONAL) según lo indicado al final de cada literal de cada casilla (paquetería prioritaria y no prioritaria, paquetería AMAZON, e-commerce y SINOTRANS en m3 y certificados, urgentes, acuses y registrados devueltos que no son paquetería en nº de envíos).
  - Se considera BASICA (certificados, notificaciones, etc.); PAQUETERIA PRIORITARIA (certificados urgentes, PAQ PREMIUM, PAQ TODAY, etc.); PAQUETERIA NO PRIORITARIA (PAQ ESTANDAR, PAQ INTERNACIONAL ECONOMICO, etc.); URGENTE ORDINARIA (cartas urgentes ordinarias); PAQUETERIA AMAZON (todos los envíos referentes a este cliente); BAUL INTERNACIONAL ORDINARIO / CERTIFICADO (envíos ecommerce ordinarios/certificados respectivamente, principalmente del cliente SINOTRANS).
- **Datos de tratamiento no registrados SGIE:** En este apartado se grabarán aquellos envíos clasificados que no se registran, por operativa, en el Sistema de Gestión Integral de Envíos (SGIE) o sistemas de clasificación de paquetería.
  Se grabarán por el grupo de destinos a que pertenezcan: local, provincial, zonal o nacional (que incluye los ámbitos nacional e internacional).
- **Datos de incidencias/contingencias:** En este apartado se podrán grabar aquellas incidencias que hayan tenido repercusión en la producción de la unidad o proceso.

CONTENEDORES

En este submódulo se grabaran los contenedores vacíos para curso y transporte del correo que se encuentren disponibles en el centro (en stock). En el caso de que el centro tenga, a su vez, un almacén de contenedores de carácter nacional o zonal, grabara los elementos disponibles en ambos.

- **Unidades necesarias para el funcionamiento diario:** se grabará la previsión de necesidades de cada elemento logístico para el funcionamiento diario de esa semana, se dispongan o no de ellos.
- **Unidades sobrantes para disponibilidad general:** se grabará, una vez cubierta la previsión de necesidades para el centro, el excedente para cada elemento logístico que se pueda poner a disposición.

Esta grabación se hará con periodicidad semanal el lunes por la noche o primer día laborable de la semana, al finalizar el turno de noche y antes de la hora fijada como límite (9:00 a.m.).

RECURSOS HUMANOS

En este submódulo se grabará el personal efectivo dedicado a cada proceso del centro, por turno.

APPs CORREOS

7. APP CORREOS

Desde el 5 de noviembre de 2019 está operativa para Android e IOS la última versión de Correos App (Antigua Correos Info). Con una experiencia de usuario y rendimiento

mejorados. Todo en un único y útil buscador que agiliza la gestión con Correos.

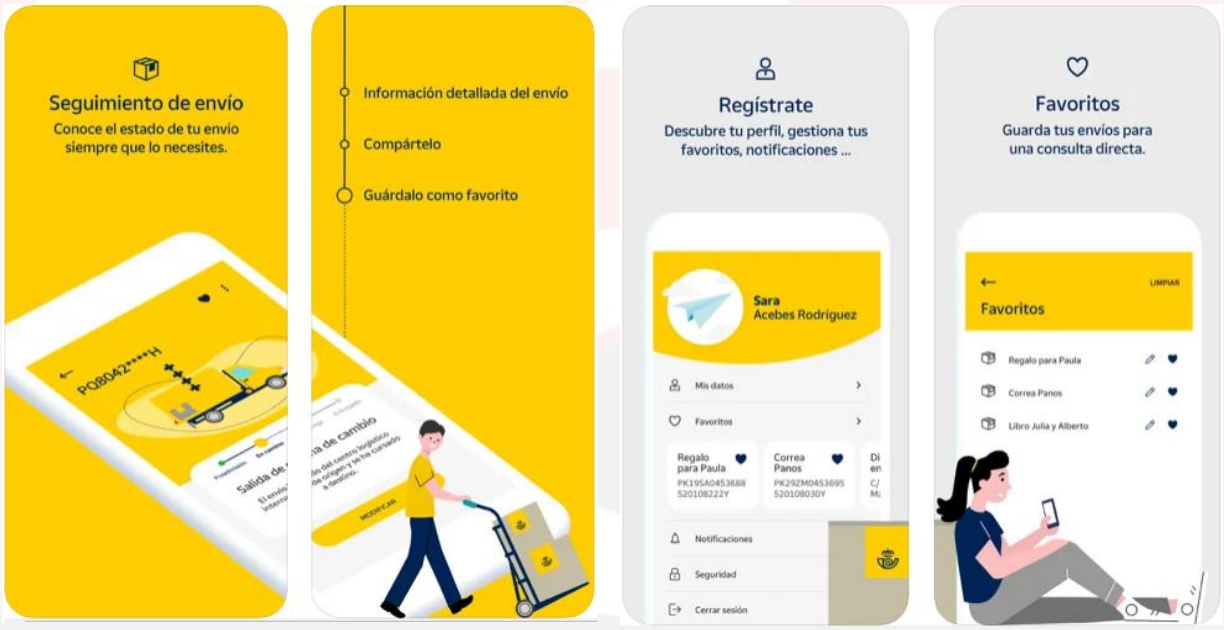
Un lugar donde mantenerse informado de todos los envíos, conociendo en todo momento cuál es su estado, e incluso poder gestionar la entrega. Además, se puede marcar como favoritos los envíos más importantes y añadirles un nombre para identificarlos más fácilmente.

Download on the App Store GET IT ON Google Play

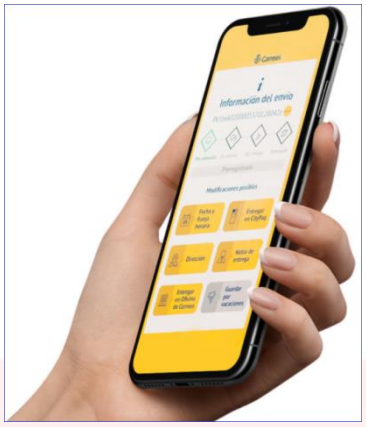
También incluye un potente y versátil buscador de Oficinas, buzones y dispositivos Citypaq. Esta herramienta permite acceder por geolocalización a la Oficina, el Citypaq o buzón más cercano, o bien seleccionar cualquier otra localización geográfica, obteniendo toda la información disponible; ubicación, horarios laborales o su código postal.

En Paqbook se podrá ver el código de barras de todos los envíos, ocultar o añadir un envío a la home y dejar de seguir un envío que ya no interese.

Desde “Contáctanos” permite añadir cualquier sugerencia, duda o mejora que se detecte de la App.



7.1 CORREOS MODIFY



WebApp para modificar fácilmente la entrega de un envío por parte del cliente destinatario.

Correos envía un SMS o email con la información del envío para comunicar al destinatario la fecha de la entrega y un enlace a https://modify.correos.es/ desde el que se pueden gestionar los cambios que el ecommerce permita. También se puede modificar desde la App de Correos.

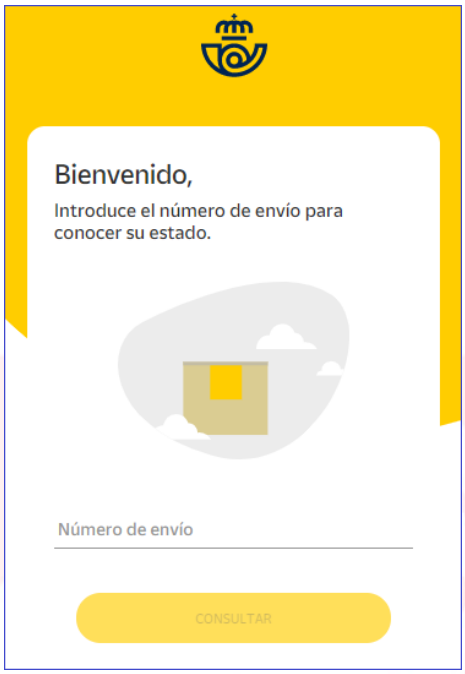
Con este servicio el destinatario puede modificar fácilmente la entrega de un envío para ajustarla a sus necesidades en tiempo real. Las modificaciones que se pueden realizar son:

- **Modificar Fecha de entrega y Franja horaria:** para elegir el momento en el que se quiere recibir el envío:
  - En los siguientes 7 días naturales a partir de la recepción del SMS o email.
  - Las franjas horarias dependerán de la zona de destino.
  - Solamente se puede cambiar la fecha y hora si la nueva elección es posterior.
- **Modificar Dirección de Entrega:** siempre que la nueva dirección esté dentro de la misma provincia.
- **Modificar el tipo de Entrega a Entregar en Oficina:** por defecto saldrán las oficinas que están en el Código Postal de la entrega del envío, aunque se puede elegir cualquier Código Postal que se encuentre dentro de la misma provincia.
  El envío estará disponible en la oficina durante 15 días, o lo que el remitente haya parametrizado en el pre-registro.
- **Modificar el tipo de Entrega a Entregar en un CityPaq:** por defecto saldrán los CityPaq públicos que están en el Código Postal de la entrega del envío, aunque se puede elegir cualquier Código Postal que se encuentre dentro de la misma provincia.
  Para elegir un CityPaq privado solo se tendrá que introducir su código.
- **Comentarios:** a partir de un texto libre en el que se pueden hacer observaciones para facilitar la entrega del envío. Por ejemplo: Dejar en portería.
- **Guardar por vacaciones:** si el destinatario no se encuentras en su domicilio Correos puede guardar el envío hasta 21 días desde que recibe el SMS o email.

El servicio Modify está disponible para todos los envíos de paquetería nacional con entrega domiciliaria.

Siempre que se solicite una modificación o reexpedición, el Sistema de Gestión Integral de Envíos (SGIE) pedirá que se etiquete de nuevo el envío, de manera que todas las modificaciones queden reflejadas en la etiqueta.

Una vez que el envío esté en reparto no se pueden realizar cambios.



8. APP CITYPAQ

Solución completa para que recibir las compras online sea cada vez más fácil. Con CityPaq se puede:

- Recibir compras online.
- Enviar paquetería.
- Gestionar las devoluciones de compras online y todo ello sin esperas ni desplazamientos

Download on the App Store GET IT ON Google Play

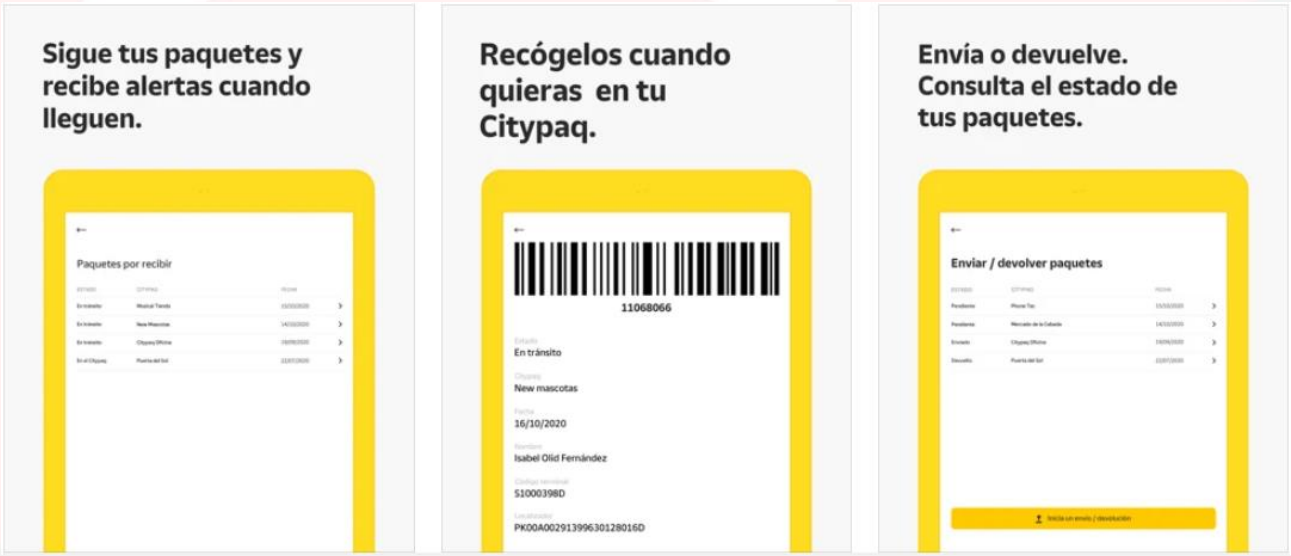
Cómo funciona para recibir compras online:

- Descargar la App CityPaq de forma gratuita.
- Crear cuenta.
- Asociar un dispositivo favorito.
- Usar la dirección que Correos proporciona en las compras online.
- El paquete llegará al CityPaq y se avisará del código para recogerlo.

Cómo funciona para devolver compras online y enviar envíos:

- Descargar CityPaq de forma gratuita.
- Crear cuenta.
- Asociar un dispositivo favorito.
- Seleccionar la opción de enviar.
- Cumplimentar los datos para saber el tipo de envío, tamaño y dispositivo dónde se depositará.
- Realizar el pago.
- Se recibirá un código para depositar el envío y llegará a su destino.

La App incluye indicador de horario de los terminales (Comercial/24h) y mapa de los terminales.



8.1 CITYPAQ PARTNERS

Soluciones empresariales con las taquillas inteligentes CityPaq.

Correos instala taquillas inteligentes CityPaq para que las empresas puedan ofrecer la recogida Click&Collect en sus establecimientos, planificando y depositando las entregas de forma sencilla a través de la App CityPaq Partners o desarrollar una integración vía API entre sus sistemas de gestión de puntos de venta y CityPaq.

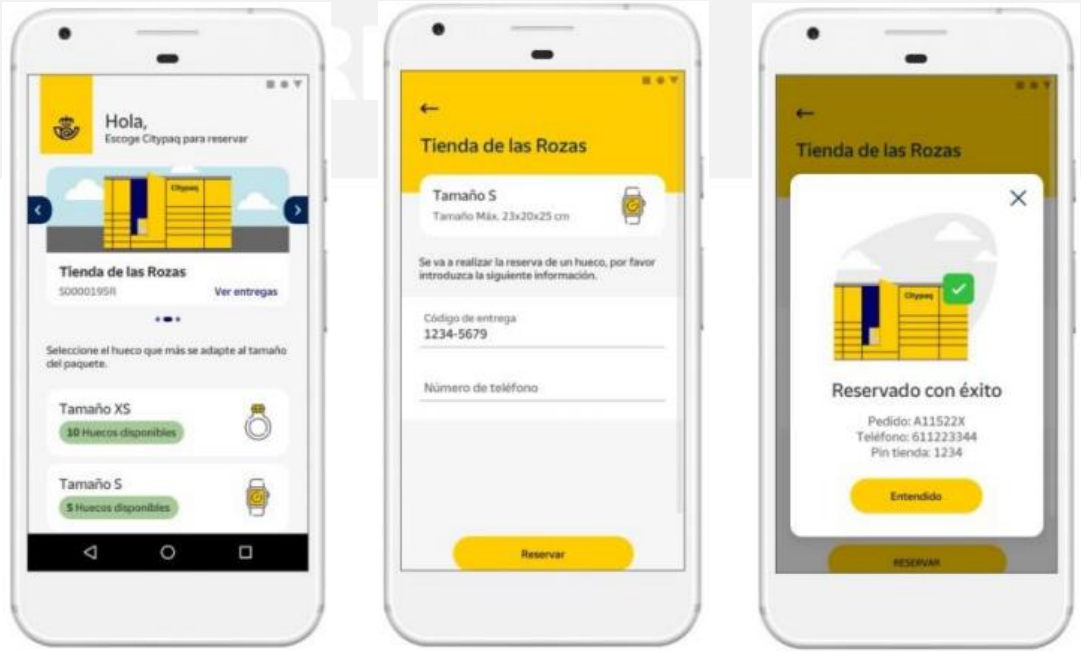
El punto CityPaq se utilizará de forma compartida como parte de la red de taquillas y para las entregas Click&Collect de la empresa. Si se prefiere es posible contratar el servicio en uso exclusivo, solo disponible para sus clientes.

El dispositivo básico tiene unas dimensiones de 1.405 mm de alto, 600 mm de ancho y 475 mm de fondo, pero hay más tamaños para adaptarlos a cada negocio.

App Móvil para Personal en Punto de Venta

Cómo utilizar la taquilla con la App CityPaq Partners:

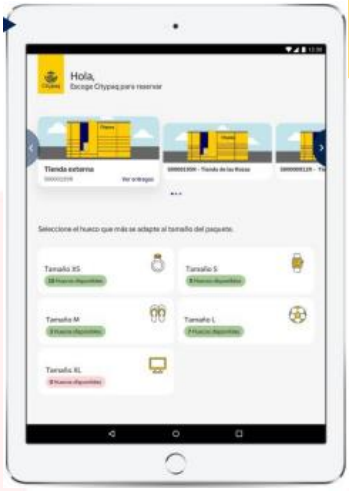
- **Elegir hueco:** elegir el hueco de la taquilla. Hay 5 tamaños (XS, S, M, L, XL) de huecos para poder seleccionar el que se mejor se adapte al embalaje de las entregas.
- **Reservarlo:** para reservar solamente es necesario introducir la referencia de la entrega (nº de pedido, nº de seguimiento, etc.) y el número de teléfono del destinatario para remitir el PIN de recogida (opcional).
- **Depositar la entrega:** el equipo del establecimiento solamente tiene que depositar la entrega en la taquilla introduciendo el PIN en la pantalla.



Algunas cosas más sobre la App

Configuración, formato, multi-taquilla, seguimiento de entregas…

Compatibilidad



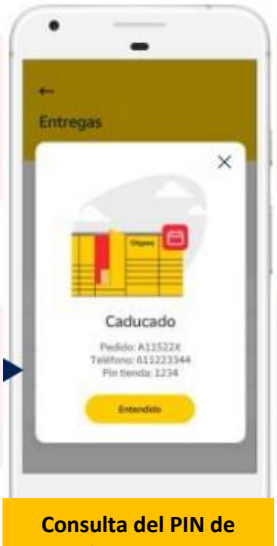
Versión Android para Tabletas y Móviles.

Multitaquilla, Multiusuario

Posibilidad de configurar varias taquillas por usuario.

Seguimiento de entregas

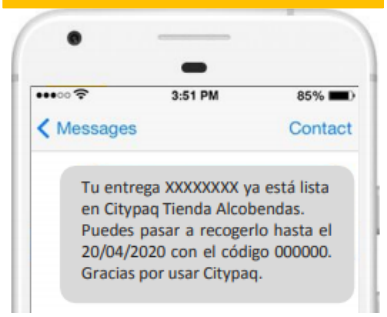
Visualización del estado de las entregas…



Consulta del PIN de retirada ante entregas caducadas.

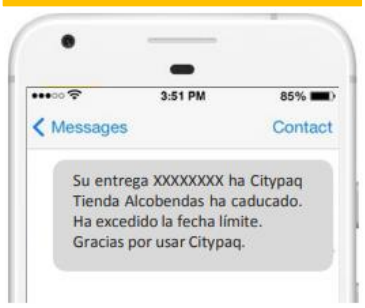
Notificaciones al comprador

ENTREGA DISPONIBLE
Cuando la entrega está depositada por el personal del punto de venta en la taquilla.



ENTREGA RECOGIDA
Cuando la entrega ya ha sido retirada por el comprador/cliente.

ENTREGA CADUCADA
Cuando la entrega ya no está disponible por haber transcurrido la fecha límite.



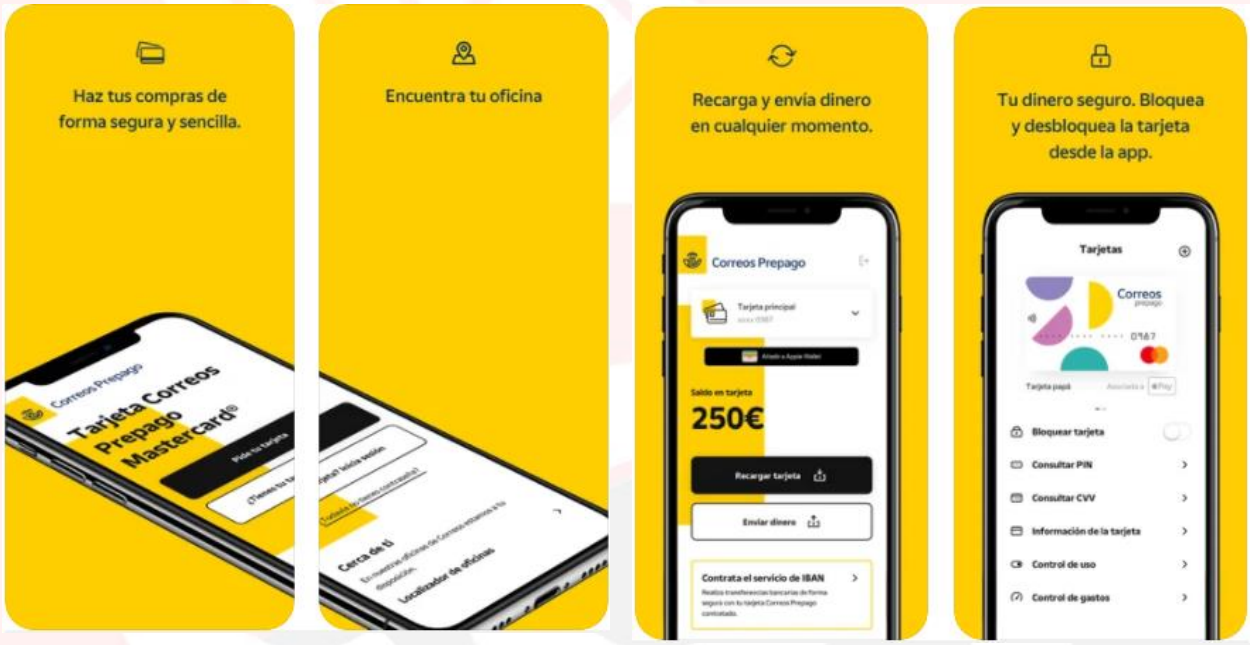
9. APP CORREOS PREPAGO

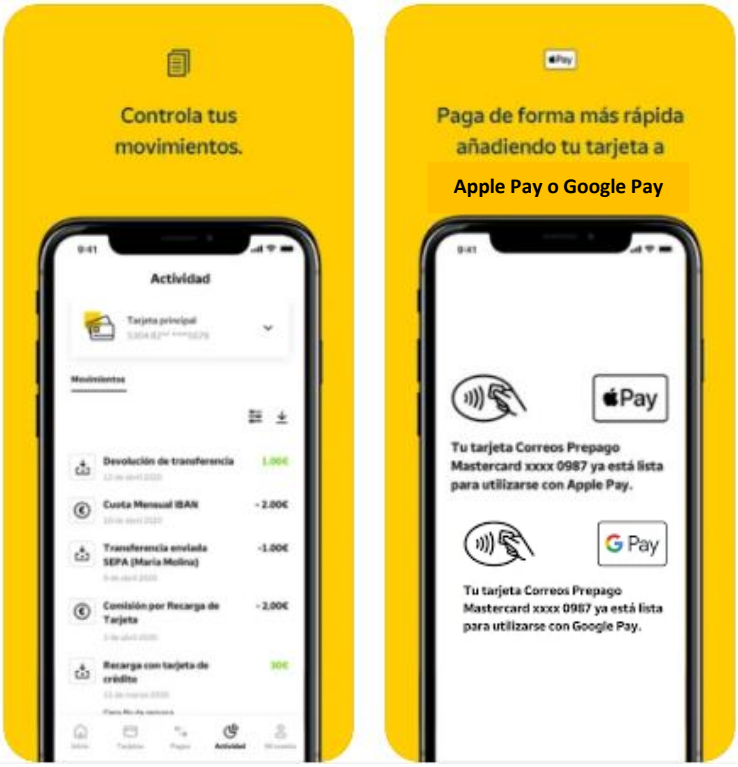
La App Correos Prepago permite la gestión en cualquier momento, lugar y al instante de las tarjetas prepago de Correos. Hay que iniciar sesión con la cuenta de Correos Prepago o registrarse para empezar a utilizarla. Entre sus ventajas destacan:

- Transferencia de fondos a otra Tarjeta Correos Prepago de manera sencilla e inmediata.
- Bloqueo y desbloqueo de la tarjeta.
- Consulta de movimientos y saldo disponible.
- Recarga de la tarjeta.
- Envío de dinero.

Download on the App Store

GET IT ON Google Play





10. APP SELLOS RA DE CORREOS

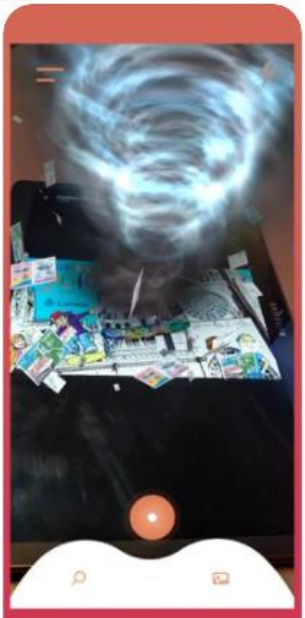
Correos dispone de una App de Realidad Aumentada para interactuar con algunos de sus sellos emitidos.

Gracias a la App se puede disfrutar de experiencias audiovisuales en 3D mientras se disfruta y aprende sobre las diferentes temáticas de cada sello.

Para disfrutar de esta experiencia única solo hay que descargar la App y "capturar" los sellos con la cámara del dispositivo móvil.

La APP es gratuita. Tras descargar la aplicación solo hay que dirigirse a la tienda correspondiente de aplicaciones (Apple Store para dispositivos iOS o Tienda Google Play para dispositivos Android) y pulsar sobre el botón de “Actualizar”. Si no se tiene la descarga, el procedimiento es el mismo.

De esta forma, Correos refuerza la notoriedad y el valor de los sellos, no solo como sistema de franqueo, sino como excelente soporte para la transmisión de la historia, la cultura y los valores de un país, y de la Filatelia como actividad capaz de generar productos asociados a los sellos con interés y atractivo para todo tipo de público.

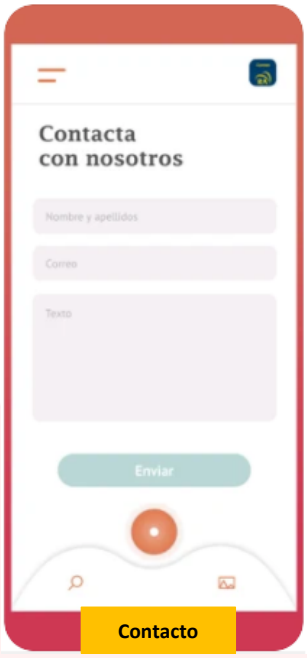


Sellos en Realidad Aumentada

Buscador de Sellos

Catalogo RA

Realidad Aumentada RA



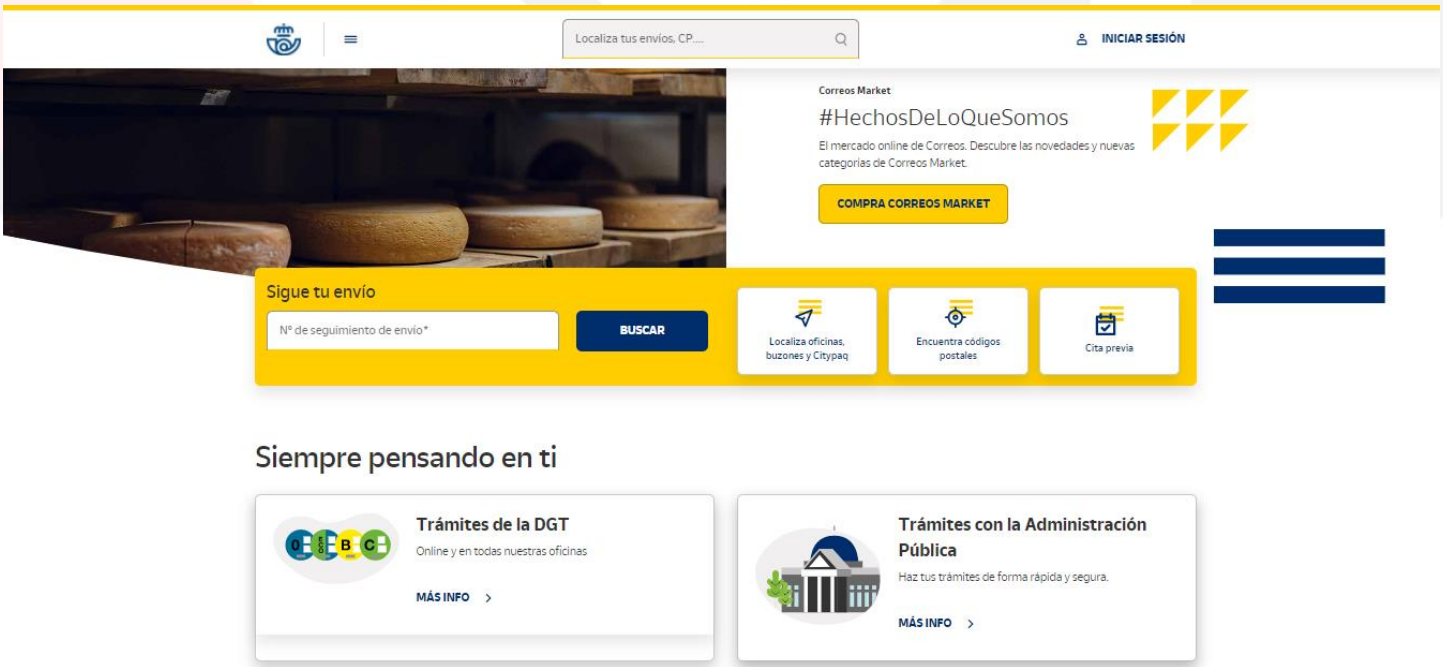
Contacto

WEBS CORREOS Y OTROS RECURSOS CORPORATIVOS

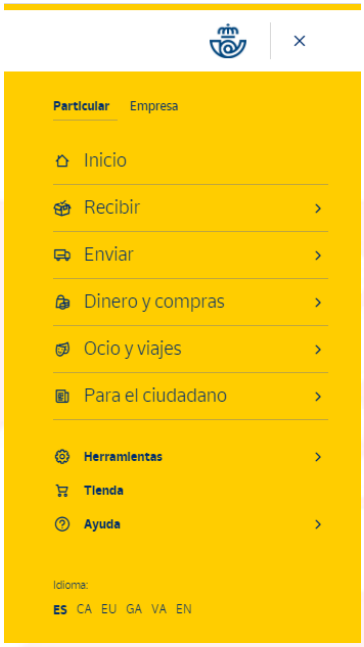
11. WEB COMERCIAL

Correos presta diversos servicios a través de su página web (www.correos.es) a sus clientes reales o potenciales, tanto si se trata de clientes particulares como de empresas.

- Informa de los productos que vende y de los servicios que presta.
- Permite la preparación, la impresión de etiquetas y el envío de productos desde la Oficina Virtual “Mi Oficina” (Tema 3 pág.82).
- Permite localizar Oficinas y consultar las tarifas vigentes.
- Permite localizar envíos registrados.
- Dispone de un buscador que permite hacer consultas sobre cualquier producto o servicio. El servicio de Atención al cliente cuenta con la asistente virtual Sara.



Dispone de un menú lateral, en color amarillo para los servicios de clientes particulares y otro azul para empresas, al que se accede pulsando el icono de la pantalla principal.



Desde el menú para particulares permite:

- **INICIO:** página de inicio de la web para particulares.
- **TIENDA:** traslada a la tienda online de Correos (tienda.correos.es), donde se pueden adquirir de forma online productos y servicios de Correos.
- **IDIOMA:** permite elegir el idioma de la web (Español, Catalán, Euskera, Gallego, Valenciano e Inglés).

RECIBIR	ENVIAR	DINERO Y COMPRAS
Localiza tu envío	**Envíos nacionales** • Envíos económicos • Envíos rápidos • Documentos	**Envío de dinero** • Giro Internacional • Western Union • Giro Nacional
Planifica tus entregas • Buzón de vacaciones • Reenvío postal • Apartado postal	**Enviar al extranjero** • Paquetes al extranjero • Documentos al extranjero • Zonas internacionales • Gestión aduanera de exportación	**Lleva el control de tu dinero y tus gastos** • Tarjeta Correos Prepago • Correos Cash
Nuestros puntos de entrega y recogida • Citypaq • Oficinas de Correos	**Sobre y embalajes** • Línea bosques • Prefanqueados/prepagados • Sobres y embalajes	**Compra productos locales con sello de calidad**
Esperando la entrega • Quiero modificar la entrega	**Devolver un paquete** • Portal de devoluciones • Devuelve con Citypaq	**Disponible en oficinas** • Premios ONCE • Oferta de luz y gas
Recibe muestras gratis en tu buzón	**Comprar Sellos**	
Tramitación aduanera en la Importación • Importación en Península y Baleares • Importación en Canarias • Importación en Ceuta • Importación en Melilla		

OCIO Y VIAJES	PARA EL CIUDADANO	HERRAMIENTAS
Haz el Camino de Santiago con Correos • Envío de bicicletas • Transporte de mochilas • Envío de maletas • Consigna en Santiago • Tarjeta Correos Prepago para el Camino de Santiago	**Servicios de la DGT** • Distintivo medioambiental • Duplicado permiso circulación • Informes de vehículos	**Localizador de envíos**
		Oficinas, buzones y Citypaq
		Buscador Códigos Postales
		Formulario online de envíos de oficina
		Gestión de estacionados
		Cotejo
		ADT Postales
Entradas y viajes	**Trámites con la Administración Pública** • Servicios ORVE • Buzón Digital	
Sellos y Filatelia	**Pago de recibos**	

AYUDA		
Enviar • Cómo preparar el envío • Cómo funciona Mi Oficina • Dimensiones y pesos • Tratamiento de tus datos • Sellos y franqueo	**Recibir** • Recoger envío • Código de envío • Aviso de llegada • Envíos estacionados • Incidencias	**Otras consultas** • Correos ID
Información aduanera • DUA Importación • DUA Exportación • Brexit, importación y exportación con el Reino Unido	**Coberturas y garantías** • Nacionales • Internacionales	**Tarifas**
Tu consulta/ tu reclamación • Da de alta tu incidencia/ reclamación • Modifica o amplia información • Conoce el estado de tu incidencia • Solicitud de información	**Especial Covid-19** • Admisión internacional de correspondencia y paquetería	**Seguridad de la información** • Phishing • Qué hace Correos por tu seguridad • Decálogo de seguridad

Desde el menú para empresas permite:

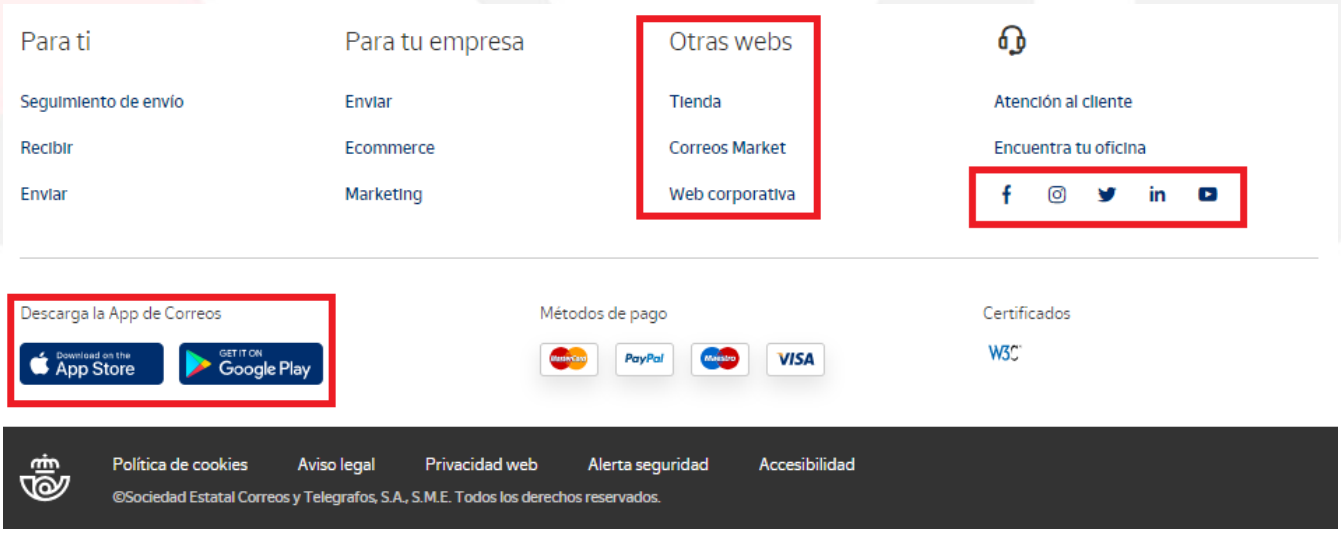
- **INICIO:** página de inicio de la web para empresas.
- **TIENDA:** traslada a la tienda online de Correos (tienda.correos.es), donde se pueden adquirir de forma online productos y servicios de Correos.
- **IDIOMA:** permite elegir el idioma de la web (Español, Catalán, Euskera, Gallego, Valenciano e Inglés).

ENVIAR	ECOMMERCE	MARKETING
Envíos nacionales • Paq Premium • Paq Estándar • Paq Today • Paq Ligero	**Encuentra lugares para vender online** • Crear Tienda Online • Vender en Marketplaces • Crear Web • Crea tu App	**Comunícate con tus clientes de manera efectiva** • Mailing • Publicidad sin personalizar • Publicidad exterior • Campaña emailing • Campaña SMS
Envíos internacionales • Paq Premium internacional • Paq Standard • Paquete Internacional Económico • Paq Light • Zonas internacionales • Gestión aduanera de exportación	**Agiliza la gestión de tus pedidos** • PrestaShop • Magento • WooCommerce • Software de gestión GECO	**Identifica a tus clientes potenciales** • Correos Target • Correos Data • Base de Datos de Códigos Postales
Sobres y embalajes • Sobre y embalajes • Línea Bosques • Prefanqueados/prepagados	**Refuerza la logística de tu ecommerce** • Citypaq empresas • Integración API • Integración ficheros • Bases de datos de Puntos de Entrega	**Llega hasta tus clientes y fidelízalos** • Correos Sampling • Correos Add • Soluciones para pymes
Sellos	**Facilita las devoluciones a tus clientes** • Logística Inversa • Paq Retorno Premium • Franqueo en destino • Paq Return internacional • Portal de Devoluciones	**Optimiza tus campañas de marketing** • Generación y captura dinámica de leads • Información de Devoluciones • Impresión y manipulado • Seguimiento de campañas

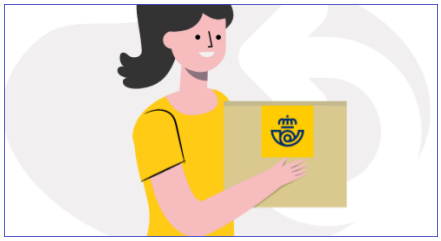
AYUDA		
Enviar • Cómo preparar el envío • Cómo funciona Mi Oficina • Dimensiones y pesos • Tratamiento de tus datos • Sellos y franqueo	**Recibir** • Recoger envío • Código de envío • Aviso de llegada • Envíos estacionados • Incidencias	**Otras consultas** • Correos ID
Información aduanera • DUA Importación • DUA Exportación • Brexit, importación y exportación con el Reino Unido	**Coberturas y garantías** • Nacionales • Internacionales	**Tarifas**
Tu consulta/ tu reclamación • Da de alta tu incidencia/ reclamación • Modifica o amplia información • Conoce el estado de tu incidencia • Solicitud de información	**Especial Covid-19** • Admisión internacional de correspondencia y paquetería	**Seguridad de la información** • Phishing • Qué hace Correos por tu seguridad • Decálogo de seguridad

COMUNICACIONES FÍSICAS Y DIGITALES	PARA TU NEGOCIO	HERRAMIENTAS
Comunicaciones postales para empresas • Burofax • Carta • Telegrama • Postal • Buzón de vacaciones • Apartado postal • Reenvío postal	**Soluciones específicas** • Agentes comerciales • Agentes turísticos • Desarrolla tu idea de negocio • Publicaciones Periódicas • Libros • Correos Market	**Localiza Tu Envío**
Sistemas de gestión de albaranes • Gestión de albaranes GANES • Albaranes y Depósitos Online ADO	**Hacia la transformación digital** • Buzón Digital	**Encuentra oficinas, buzones y Citypaq**
Plataforma multicanal Nexo	**Lleva el control financiero de tu negocio** • Cobro de recibos • T€NVÍO • Correos Cash	**Buscador de Códigos postales**
Aliados del Sector Público • Servicio de Registro Virtual Electrónico con la Administración (ORVE) • Notificaciones Administrativas • Autoridad de Sellado de Tiempo	**Cómo ser cliente de Correos** • Tarjeta Más Cerca	**Gestiones relacionadas con envíos** • Gestión de estacionados • Correos Modify • Portal de devoluciones • ADT Postales • Formulario online para envíos de oficina • Cita previa
	Servicios de la DGT • Distintivo Ambiental DGT • Duplicado del Permiso de Circulación	**Cotejo de documentos** • Cotejo
		Integraciones con Correos • Módulo Correos-Magento • Módulo Correos-PrestaShop • Módulo Correos-Woocommerce • GECO
		Gestión de albaranes • Albaranes y Depósitos Online (ADO) • GANES

Desde la web también es posible descargar la App de Correos, acceder a otras de sus webs o a sus Redes Sociales (RRSS) corporativas Facebook, Instagram, Twitter, Linkedin y sus canales de YouTube, entre muchas otras funcionalidades.



11.1 PORTAL DE DEVOLUCIONES



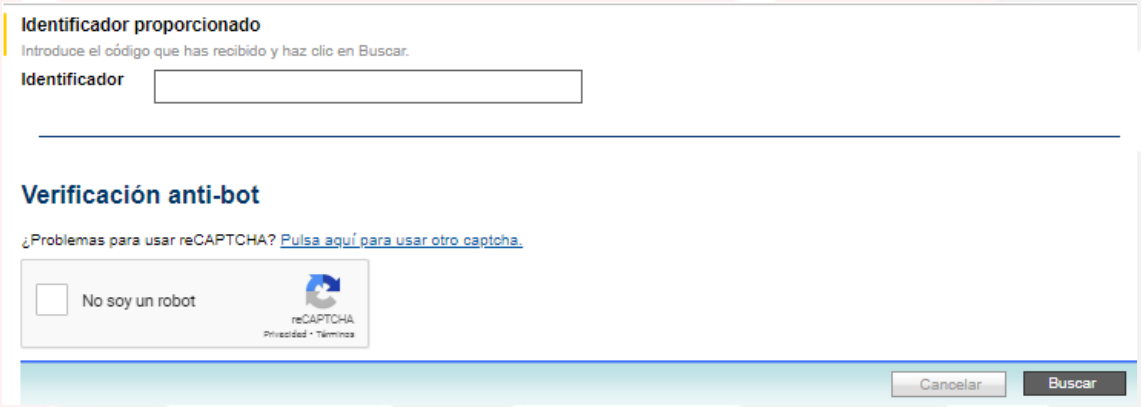
En el Portal de Devoluciones de la web de Correos los clientes pueden realizar las devoluciones (logística inversa) de sus compras nacionales (Paq Retorno) e Internacionales (Paq Return Internacional) en unos sencillos pasos.

El acceso se puede realizar desde el enlace que facilite el vendedor (si lo facilita) o desde la web de Correos Particulares>>Enviar>>Devolver un paquete>>Portal de devoluciones.

Para iniciar la devolución el cliente (destinatario) introduce el "Identificador" que le ha facilitado el vendedor (remitente) y cumplimenta los datos necesarios. No es necesario imprimir la etiqueta (es opcional*), es suficiente con anotar el código del envío (23 dígitos) y facilitarlo, junto al envío, al empleado/a en cualquiera Oficina de Correos para realizar la devolución. Se entregará al cliente un resguardo como justificante de la devolución.

***Si el cliente imprime la etiqueta, esta deberá imprimirse con tinta negra, en tamaño 10x15 cm y adherirse de forma visible y sin arrugas en el envío.**

Si no se dispone de Identificador se debe contactar con el vendedor para consultar si presta este servicio y en caso de que lo preste solicitarle realizar la devolución en el Portal de Devoluciones de Correos.



El Portal de Devoluciones permite:

- Valores añadidos en devoluciones nacionales.
  - Reembolso en admisión.
  - Seguro.
  - Embalaje (si el vendedor lo tiene contratado).
- Autocumplimentación por defecto de peso y medida, no es necesario incluirlo al generar la etiqueta, envíos nacionales.
- Fecha de caducidad del prerregistro configurable (1/2 semanas-1/3 meses), solo envíos nacionales.
- Envío de etiqueta vía email.
- Fecha límite para el depósito del envío.

- Código de uso único que el sistema comprueba que no ha sido utilizado anteriormente, el vendedor (remitente) puede incorporar el código en el enlace que facilita a sus clientes (destinatarios). Para envíos nacionales e internacionales.

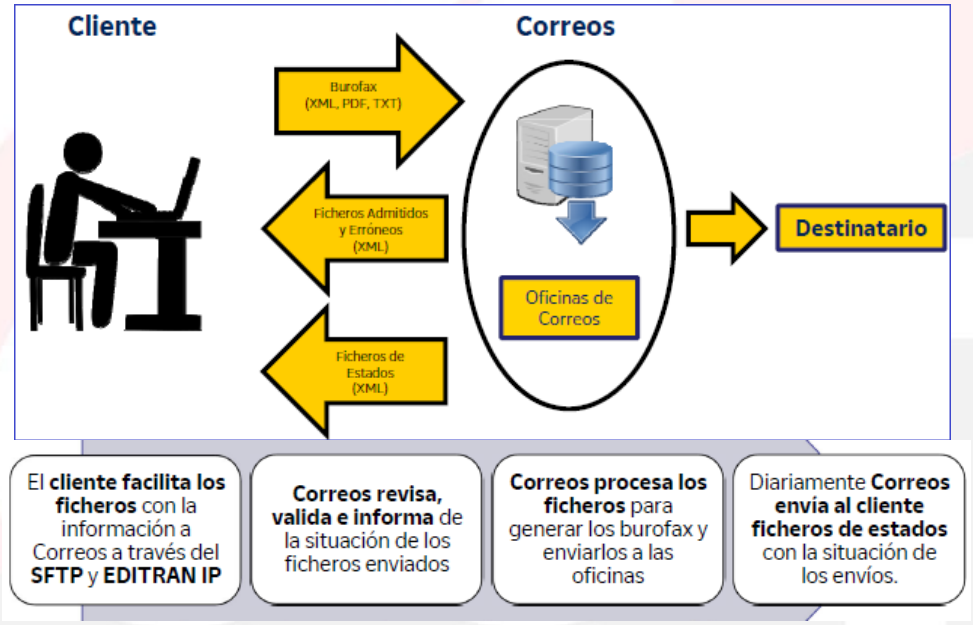
11.2 BUROFAX PREMIUM DIGITAL

El Burofax Premium Digital nace como una necesidad de los clientes de Correos que necesitan tener más evidencias de la entrega de éste tipo de comunicaciones. Para ello en éste producto se incluirá la entrega digital dentro del ciclo de vida del Burofax con entrega física.

Estos burofax se registrarán a través del Canal Masivo de OV2, pudiendo indicar que poseen de un tercer intento de entrega digital, en el caso de que ninguno de los dos intentos de entrega físicos haya resultado efectivo.

Este tercer intento de entrega digital se debe tratar como un valor añadido del propio burofax

En la actualidad Correos ofrece el Canal Masivo de la OV2 para que los clientes que envían un gran volumen de burofax puedan gestionarlo de una forma más cómoda.

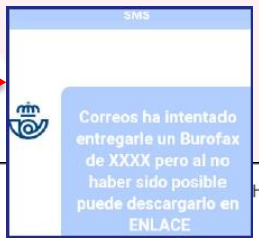


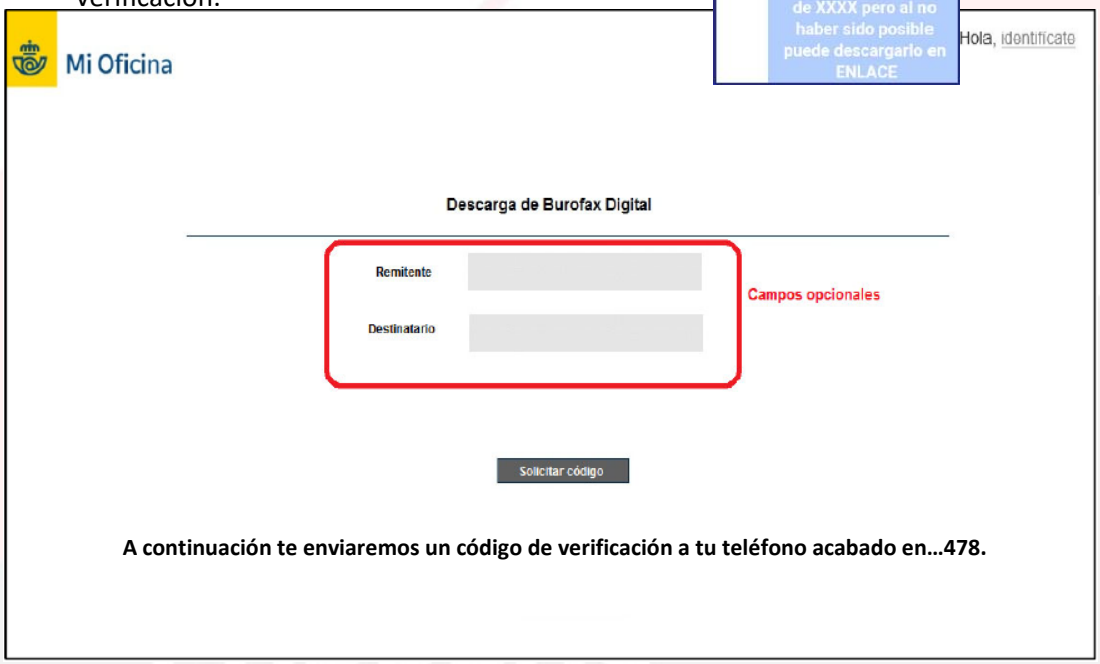
Con el nuevo Burofax Premium Digital, el cliente tendrá que rellenar un nuevo fichero, en él se incluirá el campo “Entrega Digital” y desde ese momento se desarrolla el siguiente proceso para generar y admitir los burofax. El cliente deberá indicar el teléfono y de forma opcional el correo electrónico.

Una vez se genera y admite el burofax se dispone el siguiente proceso de entrega.

Para la entrega digital se genera el siguiente proceso:

- Se envía un SMS al cliente para que le dé al enlace.
- Para luego entrar en la web y solicitar el código de verificación.

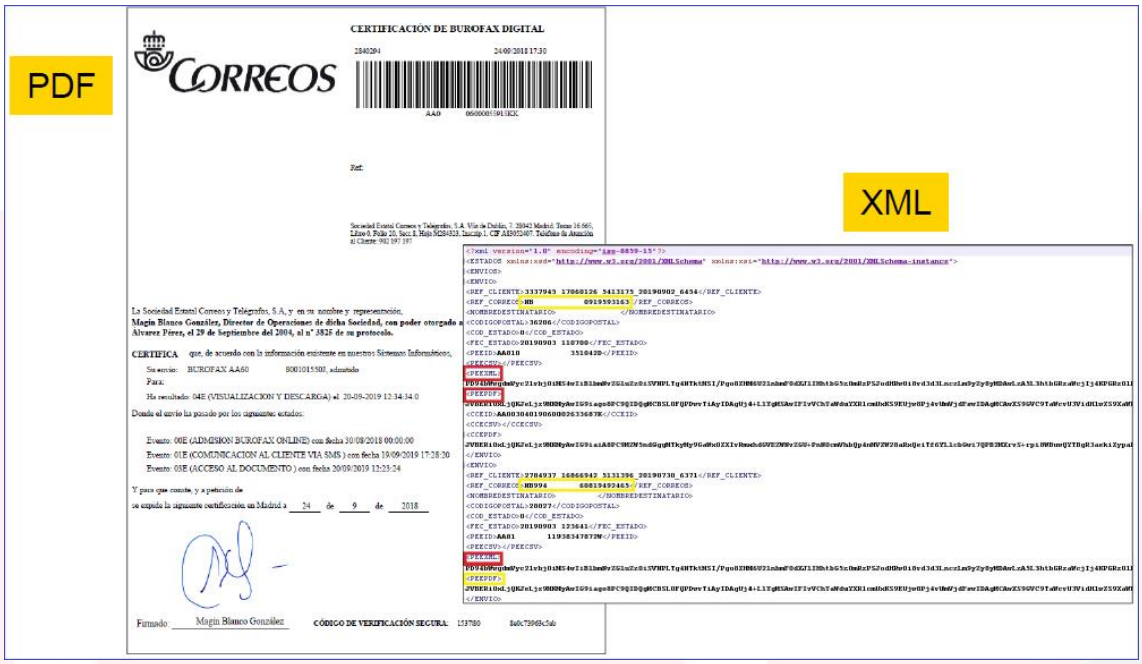




El cliente con el Código OTP que recibe en su teléfono, simplemente tiene que completar los campos de la siguiente pantalla para que finalmente pueda descargarse el burofax de forma digital, quedando la constancia de que el cliente ha hecho está descarga y,

por lo tanto, indicando que ha sido ya comunicado.

Cuando el destinatario recibe el burofax a través de la entrega digital, se genera la siguiente certificación en la que se dejan reflejadas las evidencias de la entrega digital.



Igualmente, si la entrega se lleva a cabo de forma física, tanto en la Oficina postal como en alguno de los intentos de entrega, se generará la Prueba de Entrega Electrónica y no se realizará la entrega digital.

- El nuevo Burofax Premium Digital añade una característica que enriquece el burofax, a través de una entrega digitalizada hacia el destinatario.
- La integración hacia este nuevo producto es sencilla ya que parte de la que ya existe para el Burofax Premium Online, solamente cambiando el fichero de carga, que tendría un apartado para marcar si se quiere o no la entrega digital.
- El cliente tendrá a su disposición un producto que aúna la entrega física y la digital si la primera no se pudiese llevar a cabo en sus dos primeros intentos, lo que da más posibilidades de entrega efectiva.

11.3 SOLICITUD TELEMÁTICA VOTO POR CORREO

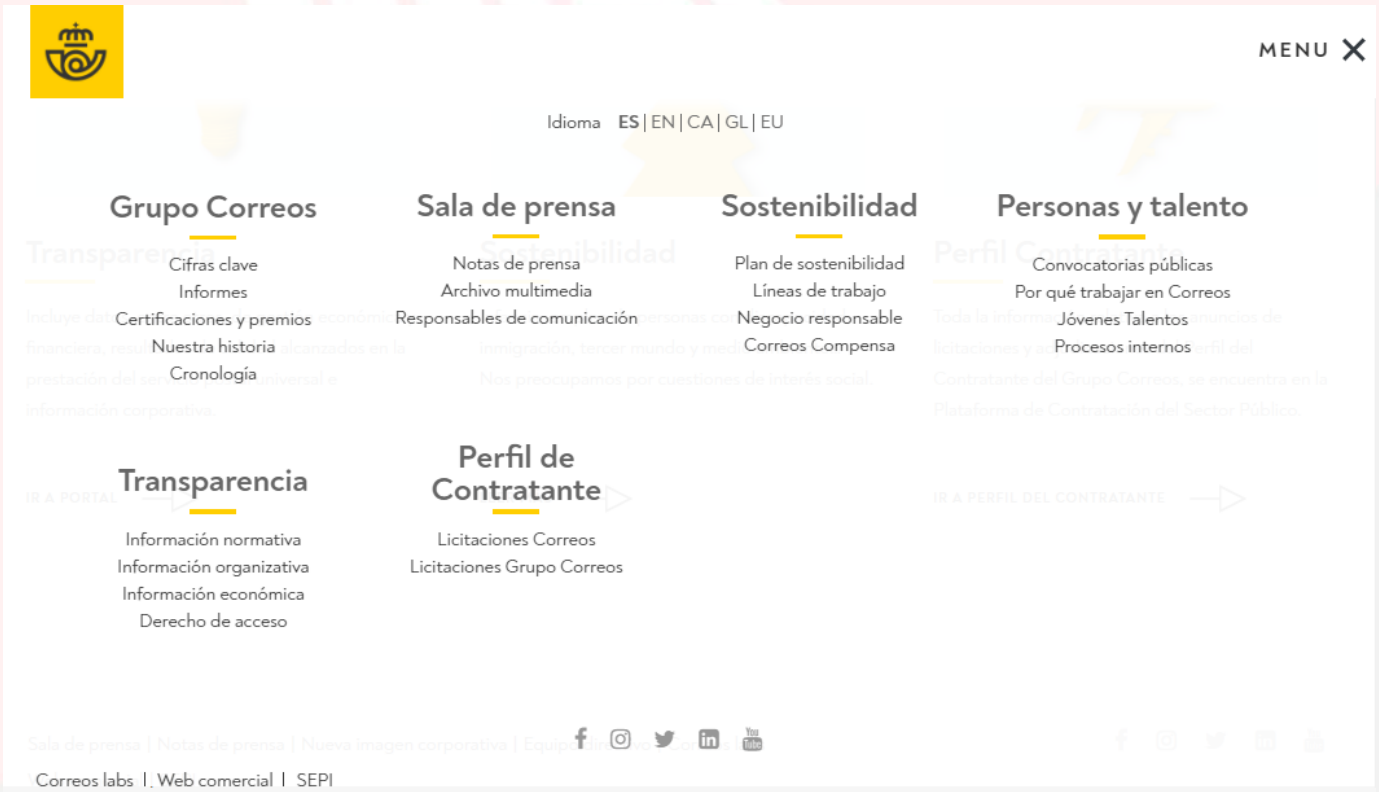
Correos posibilita la realización de la solicitud online del voto por correo, mediante firma electrónica, a través de la web www.correos.es. Es necesario rellenar un formulario que se puede presentar de forma telemática sin necesidad de acudir a una Oficina.

Además la web cuenta con toda la información para realizar el voto por correo, acceso a la oficina del censo electoral, consultar los plazos para realizar el voto por correo, normativa electoral…

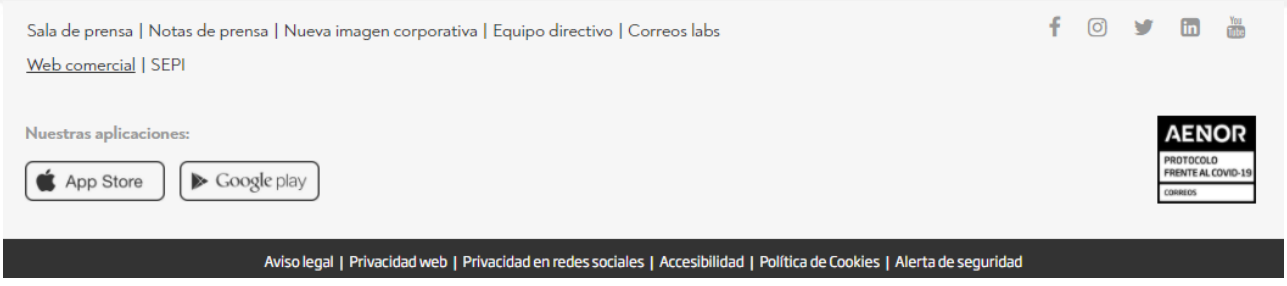
12. WEB CORPORATIVA

Desde la web corporativa (www.correos.com) es posible:

- Estar al día de las noticias más destacadas sobre la empresa.
- Conocer las iniciativas en las que colabora.
- Consultar los informes anuales del Grupo Correos.
- Acceder a toda la información relacionada con las convocatorias de empleo de Correos.
- Visitar el portal de transparencia.



También permite enlazar con otras webs de interés relacionadas con Correos, con las RRSS corporativas, descargar Apps…

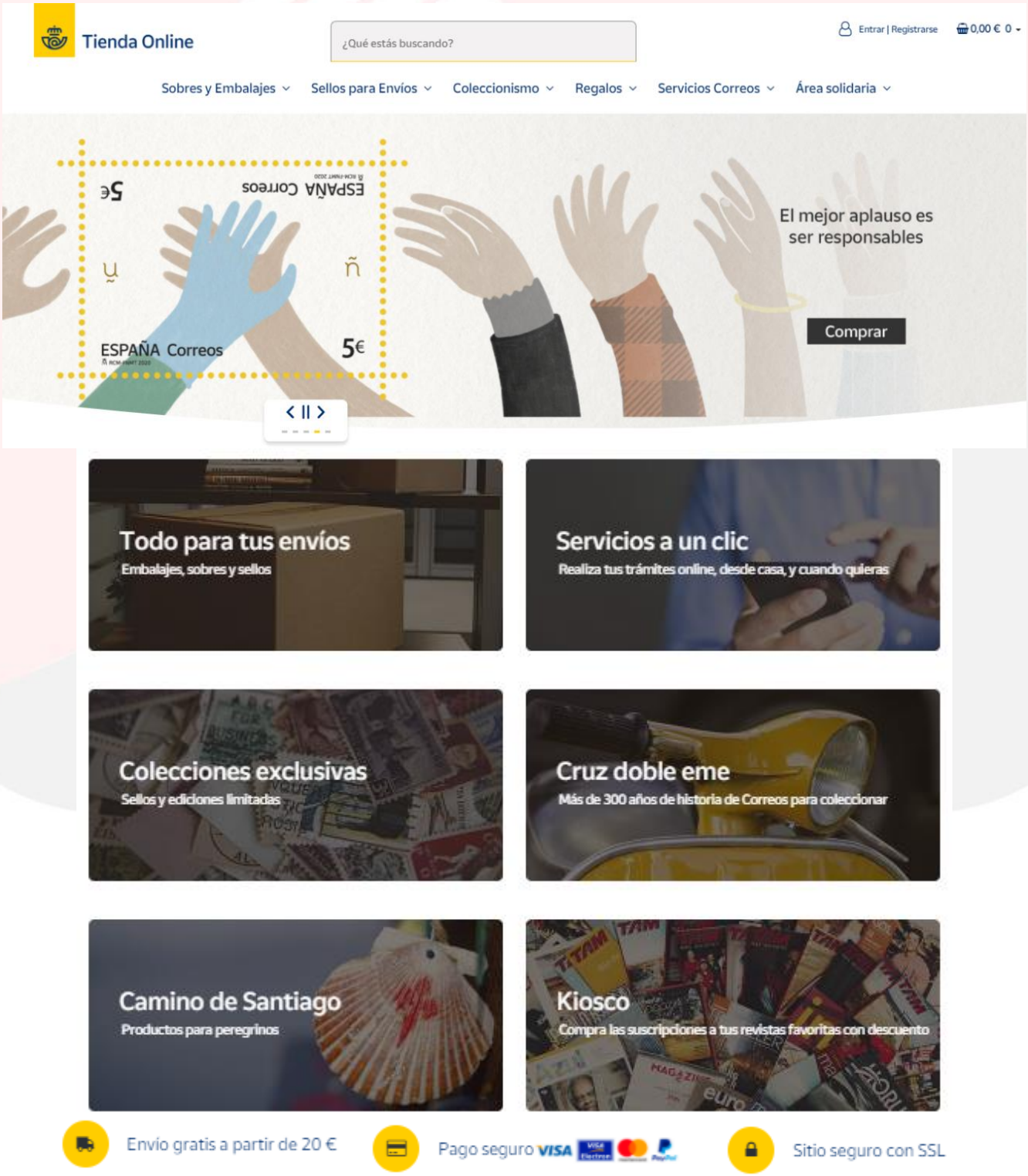


13. TIENDA ONLINE

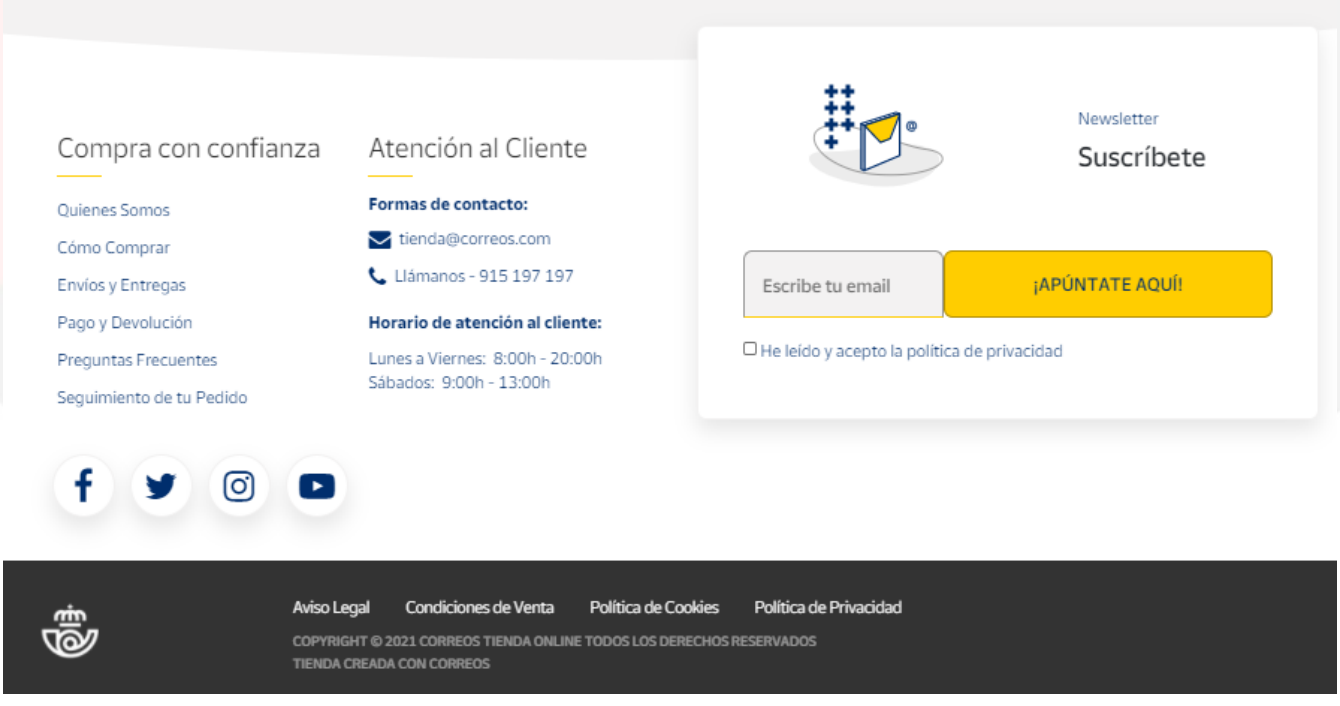
En la Tienda online de Correos (https://tienda.correos.es/) se puede comprar packaging y cajas de cartón, sobres, bolsas, y sellos para envíos, con envío gratuito a partir de 20 € y la garantía de Correos.

Se dispone de todo lo necesario para el ecommerce, y una gama de packaging y embalajes para particulares y empresas.

Además de artículos de filatelia para coleccionistas, regalos, llaveros, huchas, artículos solidarios UNICEF, cajas de regalo… de Correos, Harry Potter, Star Wars, La liga de la justicia y mucho más.



<table>
<tr><td>SOBRES Y EMBALAJES</td><td>Sobres y bolsas
Sobres para tus envíos
Sobres para documentos
Sobres ecológicos
Sobres acolchados
Bolsas de plástico
Todos los sobres</td><td>Cajas
Cajas para tus envíos
Cajas ecológicas
Cajas para regalo
Cajas para botellas
Caja para bicicleta
Todas las cajas</td><td>Gamas
Línea Bosques
Liga de la justicia
Harry Potter</td><td>Te puede interesar
Protege tus envíos
Sellos para envíos</td></tr>
<tr><td>SELLOS PARA ENVÍOS</td><td colspan="2">Todos los sellos
Sellos Tarifa A-B y C
Packs de 5 sellos
Packs de 25 sellos
Packs de 50 sellos</td><td>COLECCIONISMO</td><td colspan="2">Sellos
Libros de sellos
Protest Stamps
Star Wars Collection
Harry Potter Collection
Productos Correos
Todo coleccionismo</td></tr>
<tr><td>REGALOS</td><td colspan="2">Correos
Star Wars
Regalo solidario
Harry Potter Collection
Liga de la justicia
Suscripciones a revistas
Camino de Santiago
Todo regalos</td><td>ÁREA SOLIDARIA</td><td colspan="2">Colabora con:
A LA PAR
Ayuda en Acción
Candela Riera
Educo
Grandes Amigos
Fundación Real Madrid
Prodis
UNICEF
Uno entre cien mil
Uttopy</td></tr>
<tr><td>SERVICIOS CORREOS</td><td colspan="2">Servicios postales
Reenvío postal nacional
Reenvío postal internacional
Buzón de vacaciones
BBDD códigos postales
Cartografía códigos postales</td><td colspan="3">Otros servicios
Distintivo ambiental DGT
Publi City
HOMYHUB</td></tr>
</table>



13.1 KIOSCO VIRTUAL

Kiosco Virtual: Gestión de las suscripciones a revistas a través de la Tienda Online de Correos.

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

<u>Contratación</u>

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

14. CORREOS LABS

CorreosLabs es una iniciativa creada por Correos para acompañar a los emprendedores en su camino hacia la creación y consolidación empresarial (Tema 3 pág. 101).

A través de la web (https://correoslabs.com/) se puede conocer el proyecto, los eventos que se realizan, contactar, reservar el auditorio…

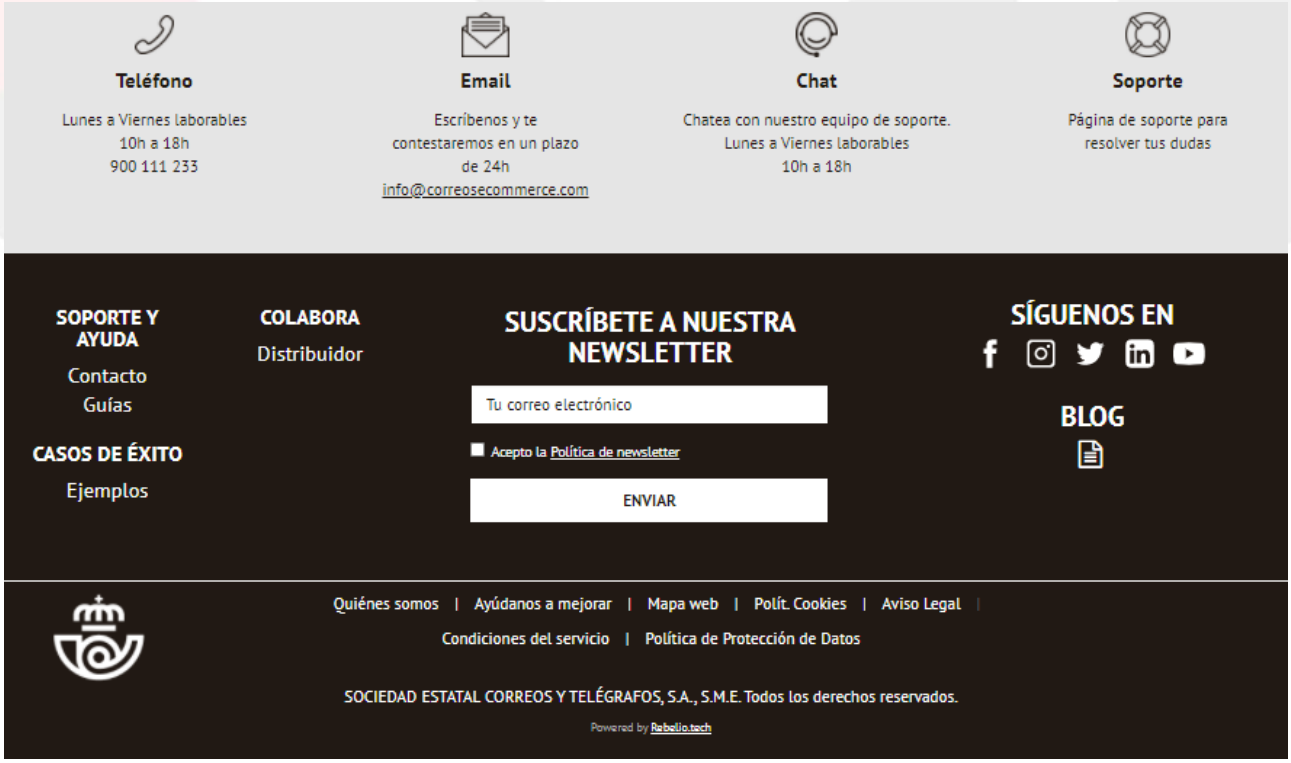
15. SOLUCIONES ECOMMERCE DE CORREOS-COMANDIA

A través de la web de Soluciones ecommerce (https://www.correosecommerce.com/), Correos ayuda a empresas y autónomos a vender en internet.

Desde la web se pueden contratar y consultar toda la información referente a los servicios:

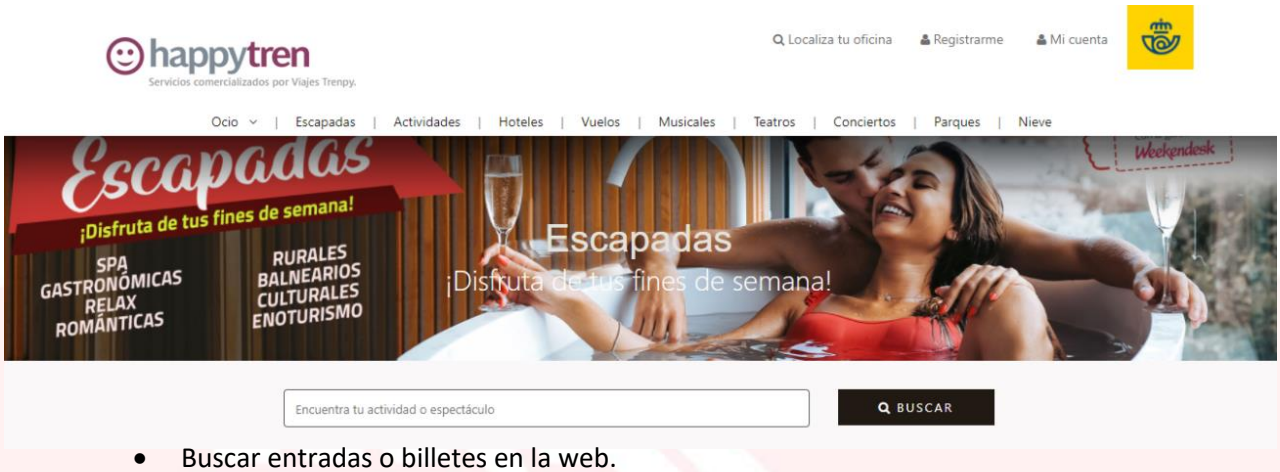
- Crea tu Web.
- Crea tu App.
- Crea tu tienda online.
- Vende en Marketplaces.
- Cross-border ecommerce.

Dispone también de acceso a talleres, webinars y conferencias exclusivas online y retransmitidas en directo, cursos de comercio electrónico, blog para descubrir claves y herramientas para mejorar en el mundo del ecommerce de la mano de expertos, agenda para consultar eventos y talleres, un recomendador para conocer la solución que mejor se adapta a las necesidades de cada cliente…

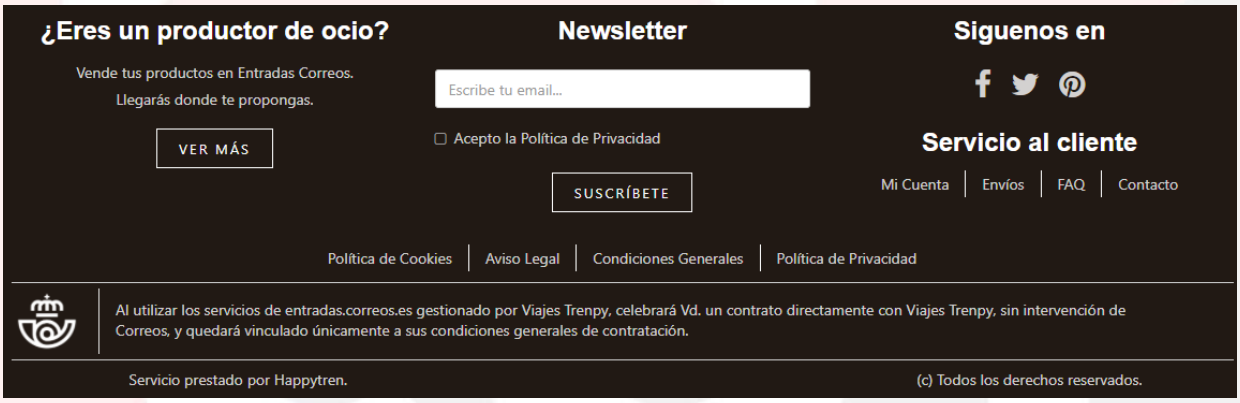


16. ENTRADAS CORREOS.ES

La web https://entradas.correos.es/ permite la venta de viajes y entradas a espectáculos.



- Buscar entradas o billetes en la web.
- Realizar la compra en cualquiera de las formas de pago disponibles.
- Imprimirla, guardarla en un dispositivo o enviarla.
- Correos lleva a domicilio todos los productos que se compren en la web, además se puede pagar y a retirar todos los billetes en las Oficinas de Correos.
- Reservar todos los tipos de experiencias e imprimir y/o pagar en cualquier Oficina.



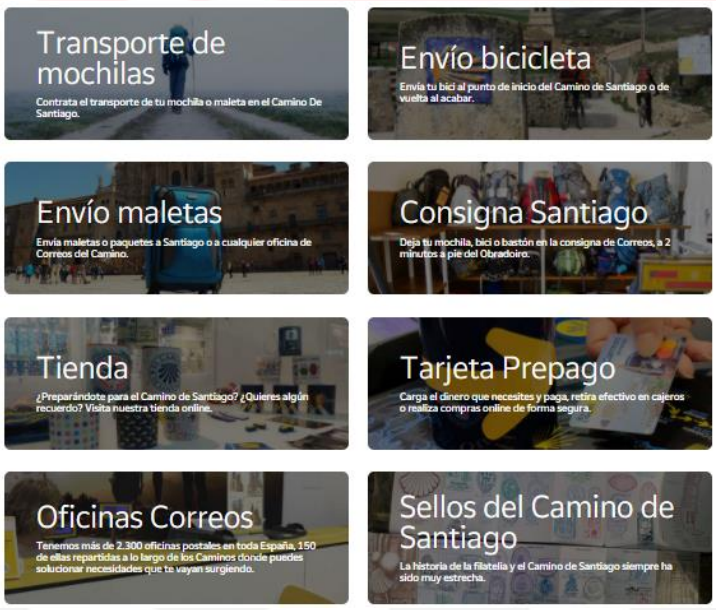
17. EL CAMINO DE SANTIAGO CON CORREOS

Esta web (https://www.elcaminoconcorreos.com/es/) ofrece información útil para el Camino de Santiago: Rutas, transporte de mochilas, envío de bicis y maletas, consigna en Santiago.

En el apartado “Los caminos” ofrece información sobre los diferentes caminos, mapas, alojamientos, etapas…

- Camino Francés.
- Camino Portugués.
- Camino Primitivo.
- Camino del Norte.
- Camino Inglés.
- Camino a Fisterra y Muxía.
- Vía de La Plata.
- Camino de Invierno.
- Camino Sanabrés.
- Camino Mozárabe – Vía de la Plata.

En el apartado “Servicios” se puede reservar, contratar y obtener información (precios, condiciones…) sobre todos los servicios que presta Correos en el Camino de Santiago.

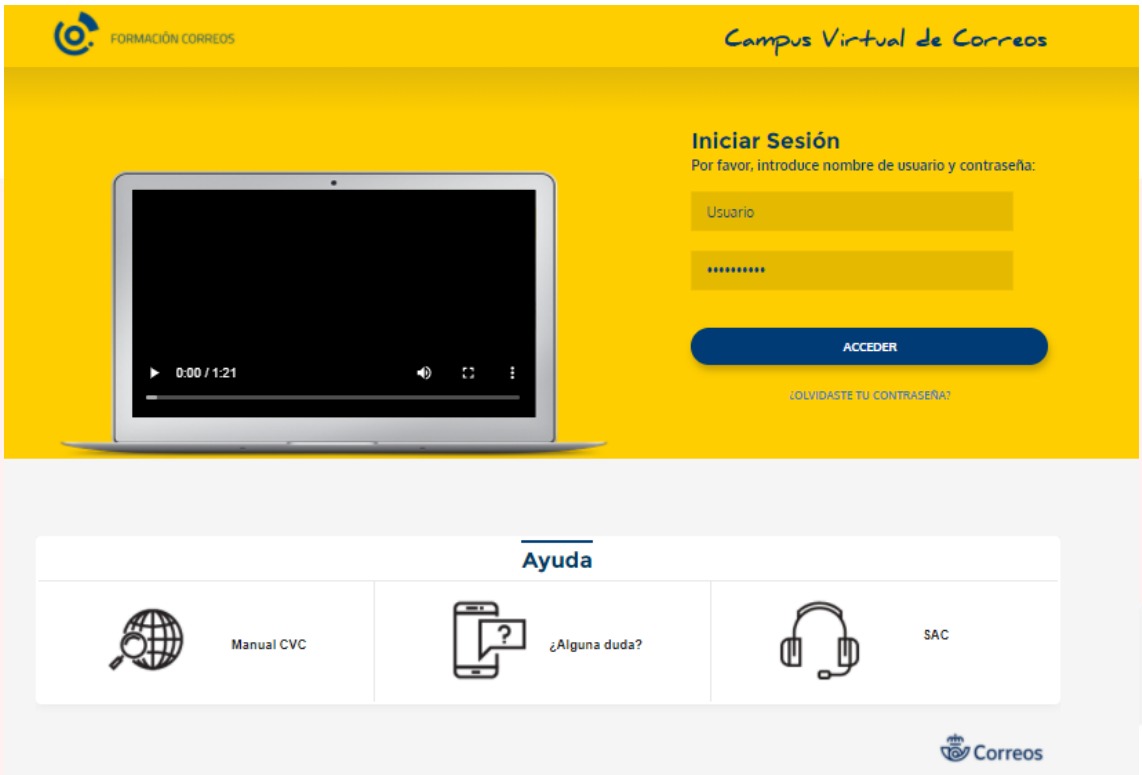


- Transporte mochilas.
- Envío bicicleta.
- Envío maletas.
- Consigna Santiago.
- Tienda.
- Tarjeta Prepago.
- Oficinas Correos.
- Sellos del Camino.

La web dispone también de “Consejos del Cartero”, Blog con información sobre el camino, su historia…, enlace a la Tienda de Correos con artículos relacionados con El Camino, etc.

18. CAMPUS VIRTUAL DE CORREOS

A través del Campus Virtual (https://formacion.correos.es/) Correos pone a disposición de todos los empleados la formación online. Además, contribuye a introducir una cultura digital dentro de la empresa.



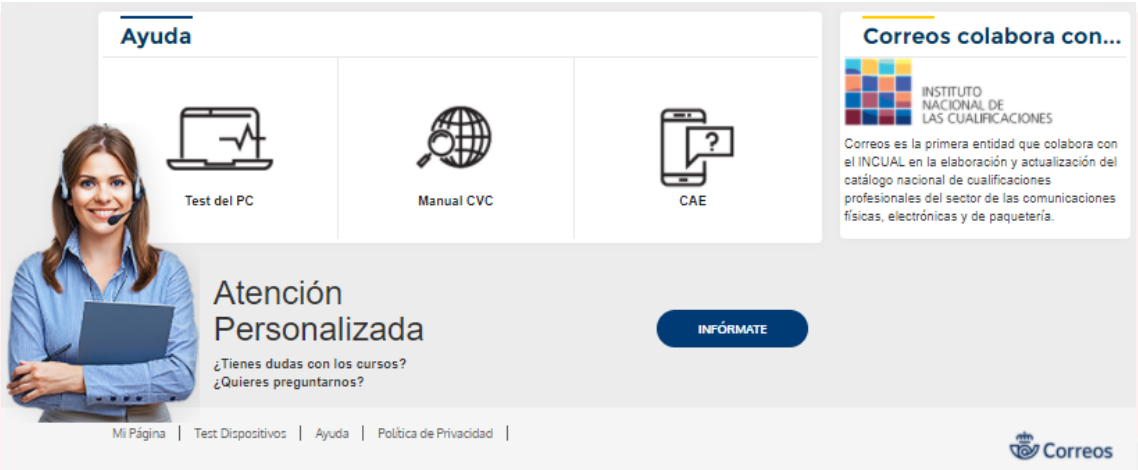
El Campus Virtual es para empleados y para el acceso es necesario identificarse con el Usuario Corporativo (C) y contraseña.

Se trata de un entorno digital y colaborativo ágil y rápido, donde compartir, poder reforzar conocimientos ya adquiridos gracias al espacio de Formación continua, o donde tener un acceso constante a recursos formativos de temática variada dentro de la Formación informal, facilitando el autoaprendizaje de todos los empleados.

Aprendizaje Informal: es un espacio vivo y actual que nace con la vocación de ofrecer formación básica para continuar con el crecimiento profesional de forma fácil y ágil, donde participar y consumir formación en el momento que se quiera y encontrar:

- Recursos y material de formación para consumir cuando se quiera, no hay plazos. Solo es necesario entrar, elegir el contenido y visualízalo. Permite repetirlo cuantas veces se quiera.
- Píldoras con contenido formativo reducido, una metodología visualmente atractiva y pedagógicamente eficaz.

Asistencia personalizada: un servicio de ayuda para cualquier duda, técnica o formativa. Con categorización de peticiones detallada que contribuirá a reducir los tiempos de respuesta y aumentar la calidad de la atención.



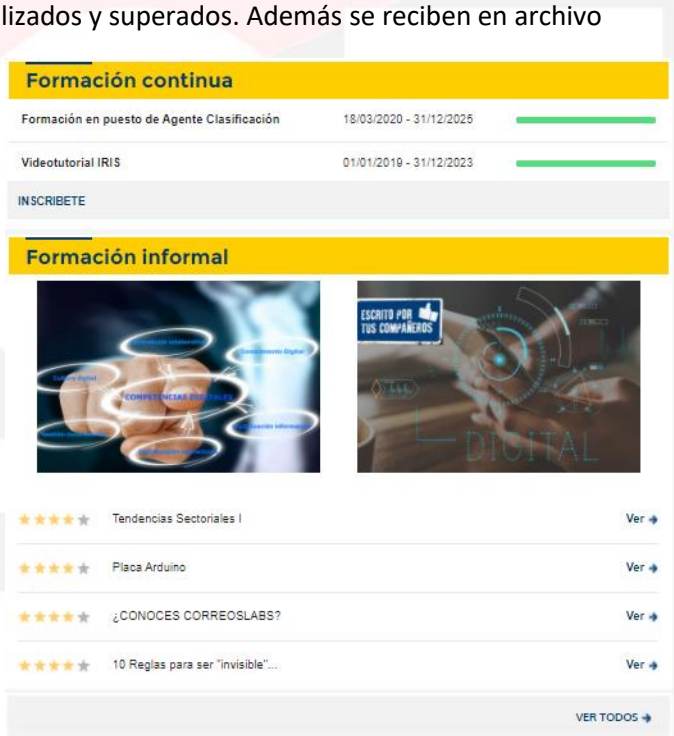
Diploma de cursos online: se puede descargar e imprimir directamente desde el campus el diploma de los cursos online una vez realizados y superados. Además se reciben en archivo electrónico en el email.

Formación Continua.

Escuela de Productos.

Formación Abierta.

Formación Informal (Soy Digital): el programa "Soy Digital", pone a prueba la destreza digital. Dispone de un sistema de puntos, para ir subiendo de nivel hasta convertirse en un auténtico maestro digital.



Los niveles que se pueden alcanzar son:

- Recién llegado: 0 a 1.999 puntos
- Aprendiz: 2.000 a 4.999 puntos
- Explorador: 5.000 a 11.999 puntos
- Especialista: 12.000 a 29.999 puntos
- Embajador: 30.000 a 74.999 puntos
- Maestro: 75.000 o más puntos

Para sumar puntos y aumentar de nivel se puede leer, valorar o crear un recurso, crear un comentario…

También se podrá conseguir diferentes medallas (bronce, plata y oro) en base a los logros obtenidos.

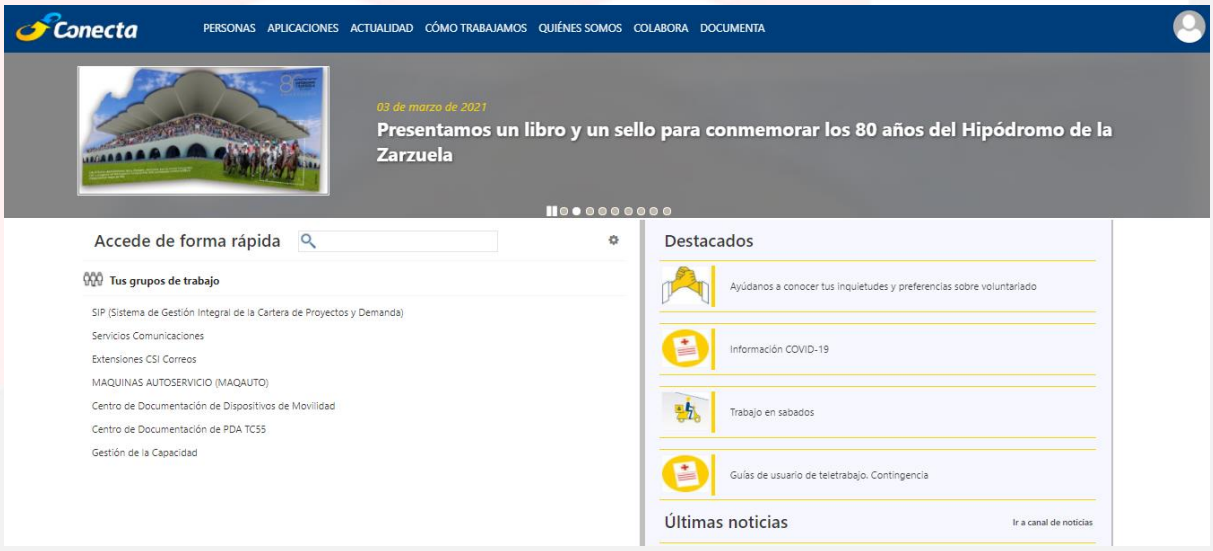
- Creador.
- Incentivador.
- Pulitzer.
- Valorador.
- Lector.

En la pestaña “Mi perfil”, se podrá consultar el nivel y puntuación. También se dispondrá de un medallero donde encontrar todos los logros conseguidos.

19. INTRANET “CONECTA”

Conecta es la Intranet Corporativa de Correos. Se trata de un canal de comunicación interna entre Correos y los empleados.

El acceso es posible desde cualquier ordenador con conexión a internet siempre que se disponga de Usuario Corporativo (C) y contraseña. Permite conocer información útil sobre Correos, el trabajo que realiza y también incluye infinidad de temas relevantes para la vida profesional y personal de los empleados.



A través de https://conecta.correos.es , se puede acceder a los canales Personas, Aplicaciones, Actualidad, Como Trabajamos, Quienes Somos, Colabora y Documenta, donde hay información variada acerca de Correos.

En Conecta, también hay información sobre ayudas para estudios, tratamientos de salud de los empleados y sus familias, impresos de solicitud de los permisos que se pueden disfrutar en momentos importantes (boda, nacimiento de hijos, cambio de casa, enfermedades,….), bases, listados y accesos a los diferentes procesos de Correos (exámenes de ingreso, bolsas de

empleo, concursos de traslados…), información sobre oficinas, unidades y centros, documentos de normativas, procesos y operativas de trabajo…, entre muchas otras utilidades.

20. REVISTA CORPORATIVA "CONECTAD@S"

Uno de los canales de comunicación interna que utiliza Correos con los empleados es la revista Conectad@s, que permite acceso a su versión digital desde cualquier dispositivo fijo o móvil (revistagrupocorreos.com).

La revista transmite lo más importante de los proyectos de Correos, la actividad que desarrolla, servicios y productos, las aficiones y pasiones de algunos empleados y hasta sus aventuras de viajes que se relatan en primera persona, entre muchas otras cosas relacionadas con el entorno de Correos.