Fecha: 09/05/2019







# 01 Seleccionar cobro de recibos con aviso de pago (Atención al público)

Al seleccionar esta opción emerge una pantalla donde se debe insertar el código de barras del recibo que aporta el cliente y que le ha enviado previamente la empresa suministradora del servicio.

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

1º Un recibo de una empresa suministradora con las que Correos tiene acuerdo, hay dos opciones.

1.1 Sin comisión de gestión para el cliente

1.2 Con comisión de gestión para el cliente.

2º Una multa de la Dirección General de Tráfico.

# Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

# 02 ¿Qué presenta el cliente? = Recibo

## 03 Leer código de barras del recibo (Atención al público)

El cliente se presenta con cualquiera de los documentos de pago de aquellas entidades con las que Correos tiene firmado acuerdos. Todos ellos deben llevar un código de barras. La lectura del código de barras SIEMPRE se realiza con la pistola lectora. No se introduce ningún dígito manualmente. Si existiera algún problema técnico y la pistola no pudiera leer el código, se intenta en otro puesto y si el problema persiste se devuelve el recibo al cliente, indicándole que se ponga en contacto con la compañía correspondiente. En ningún caso se intenta introducir el número a mano. La aplicación informa de cualquier anomalía que se produzca.

Nota:

La lectura del código de barras SIEMPRE se realiza con la pistola lectora. No se introduce ningún dígito manualmente.

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

## 04 ¿Hay incidencias en la lectura del recibo? = Sí

## 05 Comprobar recibo (Atención al público)

Cuando se lee el código de barras del recibo presentado por el cliente, puede ocurrir que la aplicación retorne una incidencia. <u>Recibo ilegible.</u>

El código de barras introducido no es correcto o la compañía emisora del recibo no es una con las que Correos tiene establecido acuerdo.La aplicación retorna un mensaje con el siguiente aviso: "El código de barras introducido no tiene un formato correcto. Introduzca un código de barras correcto".

<u>Recibo fuera de plazo</u>.

Si se ha sobrepasado la fecha límite de pago que figura en el recibo y al leer el código de barras, aparece el mensaje: "Ha finalizado el período de pago. Fecha límite sobrepasada.

Si los mensajes de aviso persisiten, se comunica al cliente que no se puede continuar con el cobro del recibo, procediendo a la devolución del mismo.

#### Nota:

Nunca se deben introducir los datos del código de barras manualmente.

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

#### 06 Devolver recibo al cliente. (Atención al público)

En el caso que la lectura de los códigos de barras sea infructuosa, se le indicará al cliente que se ponga en contacto con la empresa emisora del recibo, para que subsane la anomalía. Se devolverá al cliente el recibo correspondiente sin validar.

#### 04 ¿Hay incidencias en la lectura del recibo? = No

# 07 Aceptar mensaje (Atención al público)

© Grupo Correos Esta copia impresa puede no estar actualizada. La documentación en vigor se encuentra en el Portal de Procesos



Una vez leído el código de barras correctamente con el lector óptico, aparecen los datos de identificación del recibo: empresa, impote a cobrar y en algunos recibos puede constar una tasa adicional por comisión adicional acordada con la empresa emisora del recibo.

Estos datos deben ser iguales a los que aporta el cliente en el recibo, comprobados estos detalles se pulsa el botón aceptar y emerge un mensaje que indica que es el momento de solicitar el importe del recibo al cliente.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

# 08 ¿El pago es fraccionado? = Si

# 09 Introducir número de orden (Atención al público)

Endesa permite la opción de realizar el pago fraccionado de sus recibos. Para ello, la empresa eléctrica envía los recibos del pago; estos recibos tienen el mismo número (código de barras), diferenciándose en el número de pago (fracción) a realizar. Cuando se introduce un recibo por primera vez, la aplicación le asigna por defecto el número 0. Si posteriormente se trata de introducir un recibo con el mismo código de barras, presenta el siguiente mensaje:

"Este recibo ya ha sido cobrado el día xxxxx en la oficina xxxxxxx

"Compruebe si el recibo corresponde o no a una fracción de pago"

Si se trata de un PAGO FRACCIONADO, pulse ACEPTAR

Si NO es PAGO FRACCIONADO pulse CANCELAR.

Si se pulsa cancelar, aparecerá la pantalla para reimprimir el recibo.

Si se trata de un pago fraccionado, se selecciona "Aceptar", apareciendo una pantalla para el cobro, en la que se debe introducir el número de orden del pago (fracción) que aparece en el recibo.

El número de fracción viene reflejado en el recibo que aporta el cliente.

En este caso y una vez introducido el código de fracción, se realizará el cobro en el sistema de la manera habitual.

#### Nota:

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

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

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

# 10 ¿Es correcto el fraccionamiento? = No

# 11 Cancelar grabación (Atención al público)

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

# Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

# 08 ¿El pago es fraccionado? = No

# 10 ¿Es correcto el fraccionamiento? = Sí

# 12 Recoger importe al cliente (Atención al público)



Se solicita el importe al cliente y se comprueba que es correcto, se acepta el mensaje que hay en pantalla y se pulsa aceptar para validar el recibo.

#### Nota:

No se procederá a la validación o impresión del recibo sin haber recibido del cliente el importe correspondiente.

# Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

# 13 ¿Es un recibo con comisión? = NO

# 14 Validar recibo (Atención al público)

Insertamos el recibo en la validadora y pulsaremos aceptar.

#### 13 ¿Es un recibo con comisión? = SI

## 15 Imprimir resguardo (Atención al público)

Los recibos con comisión no se validan. El sistema imprime un resguardo por la impresora para el cliente.

# 16 Entregar recibo validado o impreso yla factura simplificada al cliente (Atención al público)

Se le entrega al cliente el recibo debidamente validado o impreso.

El cobro del recibo en el sistema se realiza como cualquier otro producto de Correos, insertando el importe que nos entregó previamente el cliente y pulsando cobrar.

En la validación de los recibos, constará:

PAGADO CORREOS- código de empresa-Oficina pagadora-Codired- Fecha de pago.

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

#### Nota:

Si cuando insertamos el recibo, éste estuviera pagado, el sistema nos avisa de tal situación emitiendo el siguiente mensaje: "Este recibo ya ha sido pagado el día dd/mm/aaaa en la oficina 0000000 pulse aceptar si desea IMPRIMIR el recibo de nuevo".

El importe del recibo sube a la caja de Iris y al cobrarla extiende el corrrespondiente ticket, que se entrega al cliente junto con el recibo validado.

#### 02 ¿Qué presenta el cliente? = Multa

## 17 Leer código de barras de la multa (Atención al público)

Es una modalidad de cobro de recibos con aviso de pago.

El código de barras tiene que ser leído SIEMPRE con el lector óptico. No se introducirá nigún dígito manualmente. Si existiera algún problema técnico y la pistola no pudiera leer el código se intenta en otro puesto y si el problema persiste se devuelve al cliente

#### Nota:

El código de barras que tiene que ser leído, es el del Nº de Expediente situado en la parte superior derecha de la denuncia (Es el código de barras más pequeño).

El cliente puede venir a pagar la multa de la DGT tanto con una notificación remitida por correo, como con el boletín de denuncia entregado por el agente de la Guardia Civil, identificado también mediante un código de barras.

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



# Elementos de sistemas TI referenciados:

## - COBRO RECIBOS

# 18 Introducir el importe y el DOI del pagador (Atención al público)

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

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

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

19 ¿Hay incidencias en la lectura de la multa? = Si

# 20 Comprobar lectura código de barras (Atención al público)

Si no es valido el código, aparece un mensaje de error indicándolo y se muestra de nuevo la página principal de la aplicación.

El sistema comprobará si la multa de tráfico ya ha sido cobrada en alguna oficina de Correos. Si la multa ya ha sido cobrada en alguna oficina de Correos, se mostrarán los datos que se tienen sobre ella: importe de la multa, oficina en la que fue cobrada y la fecha del cobro.

Desde Mantenimiento>>Cobro de recibos, seleccionando los criterios deseados, se le dan al usuario dos opciones: Imprimir el recibo de pago de la multa o proceder a anular el pago de la multa siempre que la multa haya sido abonada ese mismo día.

Si se procede a la impresión del justificante de pago de la multa, se continuará con el proceso imprimiendo por la validadora el justificante de pago, finalizando así el proceso.

Si se anula el pago de la multa se obtendrán los datos del cobro realizado, como son identificador del cobro, fecha del mismo, importe, tasas...

#### Nota:

El cobro de una multa se puede anular si se ha cobrado ese mismo día y la anulación se hace en la oficina donde se ha cobrado.

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- COBRO RECIBOS

# 21 Devolver boleta o notificación al cliente (Atención al público)

En el caso que la lectura de los códigos de barras sea infructuosa, se devolverá al cliente el recibo correspondiente sin validar.

Cuando el cliente no aporte la cantidad que figura en el sistema, se le comunicará que no se puede continuar con el proceso de cobro del mismo, devolviendo la boleta o notificación de la multa.

# 19 ¿Hay incidencias en la lectura de la multa? = No

#### 22 Solicitar al cliente importe de la multa. (Atención al público)

El importe que debe pagar el cliente, es la cantidad que va a retornar tráfico, que en la mayoría de los casos será diferente a la que figure en la multa y que se ha tenido que introducir en el sistema al entrar en la aplicación.

Es decir, nosotros introducimos el importe que figura en el boletín de la denuncia, pero después, en la aplicación puede aparecer otra cantidad, que será la cuantía correcta de la multa, una vez que trafico ha aplicado los descuentos o recargos correspondientes.

Si el remitente no estuviese de acuerdo con la cantidad que tiene que pagar, que será la suma de: Importe de la multa + tasas y derechos del giro, no se le cobra la multa, debiendo resolver las diferencias directamente con la Dirección General de Tráfico.



No se puede modificar el importe que aparece en esta pantalla.

# 23 Aceptar importes y cobrar multa (Atención al público)

Se cobra la cantidad que retorne Tráfico y que aparece en pantalla " Cuantía de la Multa". Esta cantidad suele ser distinta a la que aparece en la boleta o notificación que presenta el cliente y que se ha introducido en el sistema.

Se comunica al cliente dicha cantidad, antes de pulsar el botón aceptar. Si no estuviese de acuerdo con esta cantidad, no se le cobra la multa y se le indica que reclame ante la DGT.

Si está conforme con esta cantidad se solicita el importe al cliente y una vez comprobado que es correcto, se pulsa aceptar y se imprime el "Justificante de Pago código SAP 403791", con los datos que identifican la operación.

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

## - COBRO RECIBOS

# 24 Validar impreso Justificante de pago (Atención al público)

Una vez que el ususario ha realizado el cobro de la multa, se imprime a través de la validadora el resguardo en el impreso "Justificante de Pago, Código SAP (403791)". Este justificante, no se sella, con la validación mecánica es suficiente. La aplicación permite la reimpresión del justificante de la multa cobrada.

# 25 Entregar impreso Justificante de Pago y Ticket (Atención al público)

Cuando ya está terminado el cobro de la multa y validado el justificante de pago, el importe sube a bolsa, se cobra ésta y se entrega al cliente el Justificante de pago y el ticket emitido por la Epelsa.

## 26 Enviar a destrucción segura (Atención al público)

Durante un periodo transitorio, en las oficinas habrá impresos autocopiativos e impresos simples. Cuando la operación se haya validado en un impreso autocopiativo, se enviará a destrucción controlada. Si la operación se ha validado en un impreso simple tampoco se archiva en la oficina ningún resguardo .

La tabla de Archivo y Control de la documentación está publicada en conecta en la siguiente ruta: Cómo Trabajamos>>Procesos de Oficinas>>Procesos de Apoyo>>Proceso de Archivo y Control de la Documentación >>DOCUMENTOS DE ARCHIVO: Tabla de archivo y control de la documentación.