



© Grupo Correos



# 01 Detectar necesidad del cliente (Atención al público)

Es necesario detectar la necesidad del cliente que se acerca a una oficina indicando que necesita se le custodie su correo durante el período de vacaciones o ausencias temporales de su domicilio.

## 02 Facilitar formularios al cliente (Atención al público)

Se le han de facilitar los formularios al cliente, descargándolos desde:

Conecta>> Cómo trabajamos>> Procesos >> Procesos de oficinas >> Operativos >> Buzón de vacaciones >> Formularios de buzón de vacaciones.

En la comunidades con lengua cooficial hay la posibilidad de entregárselos al cliente en el idioma de la comunidad autónoma.

Una vez relleno el formulario, se puede entregar en cualquier oficina para que se de de alta en IRIS.



### Elementos de sistemas TI referenciados:

- INTRANET

## 03 Dar de alta el buzón (Atención al público)

El Alta del buzón de vacaciones se realiza en: IRIS >> Otros servicios >> Buzón de Vacaciones.

Una vez dentro de esta opción se selecciona el ámbito, que siempre es nacional y la duración de la activación que puede ser de 1 a 14 semanas, realizada esta selección se pulsa en aceptar y en la siguiente pantalla se ha de grabar la información necesaria para completar el Buzón de Vacaciones que son los datos de *los titulares*:

- Si son particulares puede haber hasta 6 en un mismo buzón
- Si es empresa una sola por buzón y además se ha de grabar el representante de la misma

Asimismo se ha de introducir:

- Un número de móvil, para enviar mensajes referentes al buzón de vacaciones que se suscribe
- La duración del buzón
- La fecha que se desea comenzar con el servicio, siempre ha de solicitarse desde un día antes de la fecha deseada para comienzo y dos meses antes.
- Tipo de entrega de la correspondencia al final del contrato que puede ser: En domicilio o recogida por el cliente en la oficina de referencia

En la *pestaña de autorizados* se han de introducir los datos de las personas autorizadas a recoger la correspondencia, si es que es persona diferente a la que figura en los datos de titulares.

En la *pestaña de dirección* se han de introducir los datos de la dirección que indique el cliente y que figura en la solicitud. Los datos que se introducen y que se transcriben de la solicitud has de verificarse con los datos de los DOIs.

La documentación que han de presentar está detallada en el formulario del buzón de vacaciones en el condicionado del servicio.

Terminada la grabación de los datos se pulsa en aceptar y el contrato se imprime por la impresora del servicio, por duplicado, una copia para el cliente y otra para la oficina. Las dos han de ser firmadas por el cliente y por el empleado de la oficina que además debe indicar su NIP.

A continuación se cobra la bolsa y queda dado de alta el buzón.



estión	Mensajes de Aplicación	Servicios Relacionados						
vios Postales	) nendiente(s) de cobrar	Relationados	I DO	Corroos				
atos Pregrabados	pendicite() de conter.		<b>W</b>		nicio > Admisión > Otros	Servicios > <u>Buzón de Va</u>	caciones	
nea Economica	ma(s) pendiente(s) de envio.			INIS 0.0	Alta de Buzón de Va	acaciones	2 <u>-</u> a - ?	*
legramas	Manazias da Comida	Últimos Servicios			Buzón o	le Vacaciones		Servio
legramas	Mensajes de Servicio		E					Relacion
rofax/Fax	Información comercial		N	Código de Oficina	2800010	Fecha de Registro	24/06/2019	
rofax/Fax	Llamadas a sistemas externos		U				1	
nta de Productos		Cliente Tarjeta		Ámbito	NACIONAL 🗸			Últimos S
nta Rurales				Duración	1 SEMANA	Importe	12.18	
pro Facturas		Nuevo Cliente		Duración	2 SEMANAS	Importe	12,10	
bro Recibos					3 SEMANAS			
ntrol de		Total Bolsa			5 SEMANAS		Cancelar	Cliente 1
vicios		2,22			6 SEMANAS			
artados					7 SEMANAS			Numero
nquear		Cobrar Bolsa			9 SEMANAS			NUEVOC
ros Servicios		Gestor Turnos			10 SEMANAS			Total B
licitud		Automático			11 SEMANAS			
rtificaciones					13 SEMANAS			
rjetas MASMOVIL					14 SEMANAS			Cobrar
mporal								
tocopias								Gestor T
envío Postal								Auton
zón de Vacaciones								
ea mainnig	1							
nta Productos			1					
Corroos								
ofirmación								
torización DUA								
a agrupación EAI								
gistro Digital								
enta de Entradas								

IRIS 6.0         Completar Alta de Buzón de Varariones         Reference           Vº Contrato         2800010         -         190624         -         B56294	More Contrato 2800010 - 190624 - B56294
Titulares Personas Autorizadas Dirección	U Intulares Personas Autorizadas Dirección
Seleccione O Empresa   Particular  Particulares	Particulause
Nombre Apellidos Tipo Ident. Nº Identificación	Nombre         Apellidos         Tipo Ident.         Nº Identificación           Image:
Nombre de la empresa CIF/NRT	
Móvil para recibir los avisos Número de Móvil	Inicio > Admisión > Otros Servicios > Buzón de Vacaciones         IRIS 6.0       Completar Alta de Buzón de         Vacaciones       Vacaciones
Modalidad de servicio contratado Tipo de entrega al final del contrato Domicilio O Oficina de referencia	M Nº Contrato 2800010 - 190624 - B56294
Duración 4 SEMANAS V	N Títulares Personas Autorizadas Dirección
Desde hasta hasta Nº cliente tarjeta	Tipo de Via Nombre de via
Cliente NO autoriza uso datos	Tipo de numeración V Bloque/Portal/Esc
Aceptar Limpiar Reimprimir Contrato Volver	Número Piso/Planta
	Puerta C.P 🍳

### **Documentos referenciados:**

- IRIS

# Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

04 ¿Está correctamente grabado? = Si

# 05 Cobrar caja (Atención al público)

Terminada la grabación de los datos y firmado por el cliente y usuario se cobra la bolsa.



## Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

## 06 Entregar contrato (Atención al público)

Una vez cobrada la caja se entrega el contrato y la factura al cliente

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

## 04 ¿Está correctamente grabado? = No

# 07 Modificar datos del buzón (Atención al público , Director de la Oficina)

Si el cliente que ha suscrito un contrato desea modificarlo ha de presentar relleno el impreso que se encuentra colgado en: Conecta>> Cómo Trabajamos >> Procesos >> Procesos de Oficinas >> Operativos >> Buzón de vacaciones >> Formularios de Buzón de Vacaciones y la documentación que en dicho impreso se detalla.

Ir a la opción de: *Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones, en la pantalla que aparece se pulsa Buscar y aparecen los Buzones de Vacaciones admitidos en la oficina entre las fechas seleccionadas, se selecciona el buzón que se desea, se pulsa en el botón <i>Modificar y el sistema lleva a la pantalla de Alta de Buzón de Vacaciones, para rectificar, añadir o eliminar datos del Buzón de Vacaciones seleccionado y para finalizar se pulsa en aceptar.* 

Esta acción se puede realizar en cualquier momento de la vigencia del buzón de vacaciones, siempre se han de comprobar los datos con el DOI del cliente.

Una vez modificados los datos indicados por el cliente se acepta y el sistema imprime de nuevo el contrato modificado, dos copias, que han de firmar el cliente y el empleado, una de ellas, junto con el condicionado se ha de entregar al cliente como justificante de la modificación, y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de aceptación de que los datos grabados son correctos. Se conservarán en el Mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio.

CORRECOS	Inicio	200010	22/00/2010	17:33:27	🔍 📖 📭 😢			P000553	ADRID OP 2800010	22/08/2	016 17:3	5:33	🔭 🖬 🚯
IRIS 6.0	Inicio			- 😡 🗟 📄 🕗		<sup>™</sup> (C	RREOS	icio > Gestión	> Mantenimiento > Buzón (	le Vacaci	ones		v
Imisión	Mensaies d	e Servicio			Servicios	Ce)	KACOJ =	inclo y destion	Financeniniento Fi <u>bacon (</u>	ic fucue	ones		
antenimiento					Relacionados		IRIS 6.0	Mantenimie	nto de Buzón de Vacac	iones		Q — ?	
ecargas Tarjeta iente	Información	comercial						(	Criterios de la Búsqueda			_	Servic
baranes					Últimos	E							Relacion
nsultas uficiencias					Servicios	N	l <sup>o</sup> Contrato	800010 -		C	ontrato Grab	ados	
tadística envíos						Ú	humatén (	,		Dec	de 01/00/0	016	
rtificados										Des	ae   01/08/2	010	
embolso					Cliente Tarieta					has	ta 22/08/2	016	Ultim
ince					Cliente Tarjeta								Servic
vicios Generales									Buscar				
a Rectificativa					Nuevo Cliente				buscar				
					Total Bolsa	1 >							
egramas								R	esultados de la Búsqueda				
tón de	1				· · · · ·								Cliente Ta
aciones					Cobrar Bolsa		Fecha Contrato	Periodicidad	Nº Contrato	Total	Completado	Estado	
istro Digital						0	22/08/2016	1	2800010-160822-B88504	12,18	No	Activo	
ro Facturas						0	22/09/2016	1	2000010.160922.855503	12.18	No	Activo	Nuevo C
a Mailing						U	22/00/2010		2000010-100022-055505	12,10	NO	ACUVO	
ntratación						0	22/08/2016	1	2800010-160822-B22502	12,18	No	Inactivo	Total B
rtados							22/08/2016	1	2800010-160822-B12505	12.18	Si	Activo	
s													
upaciones													
aneras							Añadia		Anulan		Cancelar	1	Cobrar B
ortes SGIE							Anadir		Allular	_	Cancelar		
dos Intervención							Completar	1	Consultar		Modificar.		
upuestos							compictar						
iluación on-line									Volver				

Para Modificar un buzón se ha localizar desde Mantenimiento, seleccionarlo, cliquear en Modificar y para terminar cliquear en Aceptar

### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

### 08 ¿ Es necesario realizar otro cambio? = Cancelar

© Grupo Correos



# 09 Cancelar buzón de vacaciones (Atención al público , Director de la Oficina)

La cancelación se puede hacer cuando el servicio ya ha iniciado su ejecución, y el cliente decide finalizarlo. Si el cliente que ha suscrito un contrato desea cancelarlo ha de presentar relleno el impreso que se encuentra colgado en: *Conecta>> Cómo Trabajamos >> Procesos >> Procesos de Oficinas >> Operativos >> Buzón de vacaciones >> Formularios de Buzón de Vacaciones*, y la documentación que en dicho impreso se detalla.

Desde la pantalla de mantenimiento de Buzón de Vacaciones, se selecciona el Buzón de Vacaciones a cancelar y se pulsa el botón Cancelar, en este momento el sistema imprime de nuevo el contrato cancelado, dos copias, que han de firmar el cliente y el empleado, una de ellas, junto con el condicionado ha de dársela al cliente como justificante de cancelación, y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de la solicitud realizada. Se conservarán en el Mueble archivador de la oficina.



Para Cancelar un buzón se ha de localizar desde Mantenimiento y seleccionar el deseado y cliquear en Cancelar y para terminar se comprueba que aparece inactivo

### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

## 08 ¿ Es necesario realizar otro cambio? = Anular

## 10 Anular buzón de vacaciones (Atención al público , Director de la Oficina)

Implica dar de **baja el servicio antes del inicio de la ejecución del mismo**. Y por tanto conlleva devolución del importe cobrado al cliente. En este caso, **es obligatorio que se solicite la anulación en la misma oficina de contratación**, **el mismo día de la solicitud** y que la devolución se practique del mismo modo que se efectuó el pago (tarjeta o metálico). Iris solo permite la anulación el mismo día antes del cierre de la contabilidad y devuelve el importe íntegro.

La anulación se realiza desde la opción: Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones. Se pulsa Buscar y se selecciona el Buzón de Vacaciones a anular pulsando el botón con igual nombre.

Automáticamente aparecerá inactivo y el importe en negativo en bolsa, la devolución se realizará en el mismo medio de pago que se haya hecho el alta del Buzón de Vacaciones.





Para Anular un buzón se ha de localizar desde Mantenimiento y seleccionar el deseado y cliquear en Anular y para terminar se cobra la bolsa negativa

### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS