Fecha: 02/10/2019







01 Gestionar los pedidos (Director de Oficina)

El responsable de la oficina gestiona todos los pedidos de la oficina.

Los pedidos pueden ser de dos tipos:

- 1. Productos para la oficina (material de oficina/papelería, impresos y material vario, etc.)
- 2. Productos para la venta

Los productos para la venta pueden ser:

- · Poductos propios
- · Filatelia
- · Productos de terceros (lotería, tarjetas navideñas, merchandising, etc.)

Los suministros de productos para la venta en oficina pueden ser:

Suministros ordinarios: Se realizan de forma programada, sin que exista pedido por parte de las oficinas, en función del histórico de ventas, de las existencias que cada oficina dispone en su almacén y de la política de aprovisionamientos fijada (número de meses que deben transcurrir entre dos suministros consecutivos).

Suministros extraordinarios: Según lo anterior no es necesario que la oficina realice pedidos salvo casos excepcionales en los que, por cualquier circunstancia, se produzca desabastecimiento de algún producto (por ejemplo petición extraordinaria de un cliente). En estos casos la forma de proceder es la siguiente:

1. Consultar los pedidos realizados en los últimos treinta días, con el fin de no repetir un pedido ya realizado

2. Es conveniente también consultar si existen pedidos pendientes de recibir del producto que se necesita

3. Cuando no existan pedidos pendientes de recibir de este producto o el pedido pendiente de recibir no sea suficiente para atender la necesidad generada se accede, según corresponda, a *Realizar pedido extraordinario* o *Realizar pedido filatélico extraordinario* de la aplicación de Suministros.

Tanto en suministros ordinarios como en extraordinarios los productos llegarán a la oficina de destino acompañados por el correspondiente albarán y en ambos casos el proceso de recepción es el mismo.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- ALBARANES DE ENTREGA
- IRIS
- SUMINISTROS ALMACEN

03 Comprobar remesa y albarán (Director de Oficina)

Cuando en la oficina se reciban los pedidos de impresos y material vario del Almacén zonal o provincial y los pedidos de material de oficina/papelería deberá comprobarse la coincidencia de los productos recibidos y los detallados en el albarán de recepción correspondiente.

El albarán recibido debe tener la marca conforme se ha realizado el cotejo, la firma, fecha y sello y, debe guardarse en el archivo ISO de Oficinas en la carpeta COMPRAS/Subcarpeta Albaranes Almacén Zonal o subcarpeta Albaranes material papelería-oficina según corresponda.

Cualquier envío que se reciba en la oficina susceptible de ser tratado en SGIE, hay que darlo de alta en SGIE y liquidarlo como entregado.

04 Recepcionar remesas y albarán (Director de Oficina)

© Grupo Correos



El responsable de la oficina debe comprobar que los productos recibidos coinciden con los reseñados en el albarán que los acompaña.

Cualquier envío que se reciba en la oficina susceptible de ser tratado en SGIE, hay que darlo de alta en SGIE y liquidarlo como entregado.

Una vez realizada esta comprobación es necesario acceder a la aplicación de Suministros, a través del acceso habilitado en IRIS >> Llamadas a sistemas externos >> Suministros

Para recibir la remesa, se accede a la opción correspondiente y:

1. Introducir el número de albarán, cargando el detalle de lo recibido

2. Comprobar la coincidencia entre lo anunciado y lo recibido.

Anotar posibles diferencias. (En la pantalla se debe anotar lo realmente recibido, haciendo constar las unidades que puedan haber llegado deterioradas y que hay que devolver al almacén. Nunca se debe anotar como recibido o deteriorado lo que no ha llegado efectivamente (Por ej. en caso de estar anunciadas 100 unidades de un producto, si recibimos solo 90, se anota en la casilla *Unidades Correctas* 90, dejando el resto a 0, anotando esta circunstancia en el campo *Observaciones*).
Confirmar la remesa. Al confirmar automáticamente se carga en el almacén de IRIS la cantidad de productos que figure en la columna **Unidades Correctas**.

La confirmación del albarán en la aplicación de Suministros será la evidencia de la verificación del producto recibido, no siendo necesario archivar el albarán en la oficina.

Cuando se reciban productos defectuosos o en mal estado, se deben enviar acompañados de una copia del albarán con indicación de la anomalía, a la siguiente dirección: Almacén de Productos C/ Duero Nº 6 <u>28840 Mejorada del Campo</u> (MADRID)

Siempre que se devuelva un producto (por deterioro, defectuoso o fin del periodo de venta determinado) se archiva en la oficina el formulario de admisión del envío en la Serie Documental 02.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SUMINISTROS ALMACEN

06 Recibir productos de filatelia (Director de Oficina)

Anualmente se edita un calendario con el programa de las emisiones que se puede consultar a través de la web de Correos. Este programa es provisional y está sujeto a modificaciones en fechas y valores.

En el programa se indica: Fecha de emisión (día y mes), Valor facial, Formato de los sellos y Tirada.

Podemos distinguir los siguientes tipos de productos filatélicos:

Emisiones Filatélicas: Sellos con salida de venta al público con carácter programado, en general de tirada limitada y con un motivo característico.

Productos Filatélicos: Productos, que con motivo de las emisiones, la Unidad de Filatelia encarga o fabrica.

Sobres de Primer Día: Sobre con sello cancelado con la fecha del día de emisión del sello.

Libros Filatélicos: Libros que se pueden vender vacíos o con todas las emisiones de sellos de un año concreto.

Retractilados: Varios productos que se venden en bloque, generalmente empaquetados, p. ej.: paquete con un sobre con sello adherido y sello suelto con un motivo determinado.

Series: Dependiendo de su procedencia existe la Serie de España, Serie de Andorra, Serie de Guinea etc., actualmente estamos distribuyendo exclusivamente series de España. (Se mantiene una distribución de series de Andorra para los antiguos abonados filatélicos de oficina).

Asimismo, dentro de las emisiones filatélicas, y según el formato en que se editan los sellos, se pueden diferenciar las siguientes clases de emisiones:

Pliegos: Por lo general bloques de 50 unidades, aunque en algunas ocasiones puede variar el número de sellos.

Hojas Bloque: Hojas individuales con un número reducido de sellos (uno, dos, tres...). Las hojas llevan impreso un texto sobre el acontecimiento o hecho reflejado en el sello. Los filatélicos adquieren las unidades por hoja bloque completa sin separar los sellos. (Ver nota)

Minipliegos: Pliegos mas pequeños con una cantidad reducida de sellos. Los filatélicos los adquieren en su conjunto. (Ver nota)



Prueba Filatélica: Se denomina a las pruebas que realiza la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre de las emisiones antes de comenzar con la tirada del sello. En ocasiones se saca a la venta para abonados a un precio mucho mas elevado que el valor facial.

Para el proceso de distribución de Filatelia se han definido **oficinas distribuidoras** y **oficinas distribuidas**. A cada oficina distribuidora se le asocia un número determinado de oficinas a distribuir. Estas oficinas son siempre las mismas para cada distribución.

Distribución Primaria: Se realiza desde el Almacén Central de Mejorada a las oficinas distribuidoras. Se incluye el pedido de la oficina distribuidora junto con los pedidos de las oficinas que estas tienen que distribuir.

Distribución Secundaria: La realizan las oficinas distribuidoras a las oficinas distribuidas según los albaranes que vienen incluidos en el envío que han recibido. La distribución se realiza en cantidades fijas para cada oficina, según las ventas comprometidas. Las solicitudes de variación en la cantidad fijada para una oficina, se tramitan a través del Jefe de Sector, que lo comunicará a Control de Productos.

Nota:

Tanto las hojas bloque como los minipliegos deben venderse completos, sin separar los distintos sellos.

08 Enviar productos y albarán a oficinas (Director de Oficina)

Distribución Secundaria: La realizan las oficinas distribuidoras a las oficinas distribuidas según los albaranes que vienen incluidos en el envío que han recibido.

La distribución se realiza en cantidades fijas para cada oficina, según las ventas comprometidas.

Las solicitudes de variación en la cantidad fijada para una oficina, se tramitan a través del Jefe de Sector, que lo comunicará a Control de Productos.

El resto de los sellos, se agruparán según la distribución que se detalla en cada albarán para enviar a la oficina distribuida. En el sobre debe incluir los sellos y el albarán correspondiente.

Se deben extremar las precauciones a la hora de confeccionar estos envíos, de forma que se asegure que llegan a destino sin sufrir ningún tipo de deterioro.

Una vez realizada la distribución, se envían los sobres por Paq Premium con cargo al contrato cliente 54000734/60017665. El formulario de admisión del envío se archiva en la Serie Documental 02.

Todo este proceso debe realizarse en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción de los sellos.

Cuando la oficina distribuida recibe el envío tiene que darlo de alta en SGIE y liquidarlo como entregado, comprobar que recibe la cantidad de sellos que se anuncia en el albarán y grabar la recepción en la aplicación de Suministros.

Igual que en el caso anterior, la venta no se puede comenzar antes de la fecha indicada en el albarán.

09 Grabar la recepción (Director de Oficina)

Distribución Primaria:

A la recepción de cada emisión, el almacén de Mejorada realizará los envíos a las oficinas distribuidoras. En estos envíos incluye:

- Los sellos para la venta en la propia oficina distribuidora.
- Los sellos para enviar a las oficinas distribuidas que dependen de ella.
- El albarán global del envío.
- Los albaranes que debe incluir en los envíos a sus oficinas distribuidas.

Cuando la oficina distribuidora reciba el envío, tiene que darlo de alta en SGIE y liquidarlo como entregado, comprobar que el contenido del sobre coincide con lo anunciado en el albarán global del envío.

Una vez comprobado, accede a la aplicación de Suministros y graba la recepción indicando las posibles diferencias si las hubiera. Únicamente graba como recibidos los sellos asignados a su oficina, no a las distribuidas. Separa los sellos que



tiene asignados para su venta, quedando ya disponibles para la **venta a partir de la fecha de emisión indicada en el albarán.**

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

11 Redistribuciones (Director de Oficina)

Se puede autorizar una redistribución de material entre oficinas, cuando se detecte que hay oficinas con un exceso de determinado producto, que puede tener salida en otras oficinas. Cuando se autorice una de estas redistribuciones, la oficina que debe enviar el material recibirá un correo electrónico donde se le indicará que tiene una redistribución pendiente con el siguiente formato:

"En fecha dia/mes/año ha sido autorizada una redistribución de material desde su oficina a la oficina de destino (codired). Para poder atender esta redistribución, deberá acceder a la aplicación de Suministros y entrar en la opción: Redistribuciones de Material"

Cuando se recibe el correo electrónico, se debe acceder a la opción correspondiente en la aplicación de Suministros. En la pantalla aparecerán todas las redistribuciones pendientes de formalizar de la oficina, debiendo pinchar en el botón EDITAR para ver la redistribución solicitada. El cuadro de diálogo nos indica que se va a generar un albarán para la oficina de destino (codired), indicando los productos enviados y productos no enviados. Si estamos de acuerdo con todos los datos se pulsa ACEPTAR y al confirmar se descontarán los productos del almacén central de la oficina, y se mostrará en pantalla el albarán para el envío confeccionado.

Este albarán tiene la misma estructura que cualquier albarán de suministros de productos:

- Oficina a distribuir: Codired, denominación y dirección.
- Producto y unidades a distribuir.
- Código del albarán generado de forma automática para que la oficina de destino realice la recepción.
- Espacio para el sello de la oficina de origen.

Se marca la opción de IMPRIMIR (hay que configurar la impresora con el papel apaisado: orientación >> horizontal). Una vez impreso, se marca la opción VOLVER y aparecerá de nuevo la página de inicio. El pedido atendido habrá pasado a la parte inferior como redistribución aceptada/cancelada. Si hay redistribuciones pendientes para otras oficinas aparecen en la parte superior y se puede seguir gestionando de la misma forma.

Una vez gestionadas todas las redistribuciones pendientes, la oficina de origen procederá a preparar el/los envíos en el mismo día y darle salida. Los envíos se mandan por Paq Premium con cargo al contrato cliente 54000734/60017665. Si el envío consta de varios bultos se deben rotular todos y cada uno de los mismos con la oficina de destino, además en cada uno de ellos se indicará un número de orden (Ejemplo: El primer bulto de un envío compuesto por 10 bultos se numerará 1/10 el segundo 2/10, y el último 10/10). **El albarán irá siempre acompañando al envío dentro del primer bulto que lo componga.**

El formulario de admisión del envío se archiva en la Serie Documental 02.

La oficina siempre tiene la opción de volver a imprimir los albaranes, incluso habiendo cerrado la aplicación anteriormente. Para ello se accede a la página de inicio de la opción de redistribuciones y en la parte inferior, donde aparecen las redistribuciones aceptadas o canceladas, marcar el botón IMPRIMIR que aparece a la derecha del envío que desee.

En caso de no haber existencias suficientes en el almacén central de la oficina, la aplicación indicará para que productos no hay existencias, no realizando la redistribución solicitada en tanto no se realicen los movimientos de material desde los almacenes de usuarios. La redistribución se cancelará completamente, no enviándose ninguno de los productos solicitados. Una vez solventado el problema, se volverá a acceder a la redistribución para formalizarla.

Asimismo, si hubiera productos en la redistribución que no existen en IRIS (p. ej. las bolsas de publicidad), indicará esta circunstancia, descontando del almacén el resto de productos y realizando la redistribución correspondiente.

La recepción de productos procedentes de redistribuciones se hará igual que cualquier otro suministro. Los envíos hay que darlos de ALTA en SGIE y liquidarlos como entregados.

Nota:



La impresión se debe realizar desde los puestos, ya que son los que tienen cargada la fuente de código de barras. En caso que carezcan de la fuente y no se imprima el código de barras, la oficina tendrá que ponerse en contacto con el CAU para que le cargue la fuente en el/los puestos.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- ALBARANES DE ENTREGA

- IRIS

- SUMINISTROS ALMACEN

12 Pedidos extraordinarios (Director de Oficina)

En caso de necesidad urgente de productos, provocada por alguna venta especial, la oficina puede realizar un pedido extraordinario, a través de la aplicación de Suministros.

Criterios a tener en cuenta:

- Solamente aparecen los productos que es posible solicitar (productos de los que existe stock en el almacén central).
- Hay productos que solamente están disponibles para un conjunto de oficinas (productos Escudo de Oro o productos que se estén vendiendo en un conjunto restringido de oficinas).
- Se han agrupado los productos por categorías para facilitar su selección.

- Se puede seleccionar cualquier producto con el máximo grado de detalle independientemente del código IRIS que tenga (podrá solicitar cualquier emisión filatélica aunque existan varias emisiones con el mismo código IRIS).

- Es necesario respetar las unidades mínimas de distribución (no se puede pedir una cantidad menor a la fijada).

- Indicar claramente la cantidad (por UNIDADES) que se solicita.
- Consignar las unidades que tiene en su almacén y una breve justificación de la necesidad.

- Cuando la oficina realiza un pedido, a este se le asigna un número de orden que servirá para realizar su seguimiento.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

- SUMINISTROS ALMACEN

13 Venta de productos (Atención al público)

14 Añadir participaciones y cupones ONCE recepcionadas (Director de Oficina)

La oficina recibe el envío que contiene las participaciones para la venta y la publicidad de la campaña, acompañada de su correspondiente albarán de la lotería de Cruz Roja y de la ONCE. Se debe comprobar que el número total de participaciones recibidas coincide con el total que figura en el albarán.

La pantalla de recepción de loterías muestra la opción <u>Añadir Participaciones Recepcionadas</u> donde se dan de alta las participaciones recibidas. En la parte inferior del anverso figura el código de barras que identifica cada boleto de forma única. Este código se utilizará para el control de la recepción y en su caso para la devolución.

LOTERIA DE CRUZ ROJA

Para dar de alta correctamente las participaciones es muy importante tener en cuenta que únicamente se leerá el código de barras del primer décimo (el superior izquierdo) del pliego.

Con esta operación automáticamente quedan grabadas todas las participaciones de este pliego. Repetir el paso anterior con todos los pliegos recibidos.

CUPONES DE SORTEOS EXTRAORDINARIOS DE LA ONCE

Para dar de alta correctamente los cupones es muy importante tener en cuenta que se debe leer, EN CADA PLIEGO, el código de barras del primer cupón DE CADA COLUMNA. Con esta operación automáticamente quedan grabados todos los cupones de cada columna.

Por seguridad la grabación de las participaciones se realiza utilizando únicamente la pistola lectora. No será necesario pulsar ACEPTAR una vez leída la participación. La aplicación no acepta ningún otro código de barras que no sea el que aparece en la participación situada en el ángulo superior izquierdo del pliego. Tampoco será posible duplicar un pliego, ya que la aplicación no acepta dos veces el mismo número.

Durante el proceso de grabación es posible acceder a la lista y al total de participaciones leídas pulsando <u>Listado de</u> <u>Participaciones Recepcionadas</u>.



En ambos casos, tanto CRUZ ROJA como ONCE

Una vez introducidos todos los pliegos, se accede al <u>Listado de Participaciones Recepcionadas</u> para ver la lista de las participaciones grabadas. En esta pantalla se comprueba que la cantidad de participaciones recibidas coincide con el total de participaciones grabadas o recepcionadas. Se coteja el primer y el último número del listado con las participaciones para asegurar que los números y serie (si se trata de un sorteo con número de serie) son los que realmente hemos recibido.

Pulsando el boton VOLVER hasta regresar a la primera pantalla de <u>Recepción de Lotería</u> se llega a la pantalla que permite seleccionar:

- Albarán correcto: La cantidad de unidades recibidas coincide con las unidades recepcionadas.
- Albarán incorrecto: La cantidad de unidades recibidas no coincide con las recepcionadas.

Al pulsar CONFIRMAR RECEPCIÓN muestra un aviso con los datos que hemos grabado.

Si los datos son correctos se selecciona ACEPTAR para confirmar la grabación, dando por finalizada la operación de recepción de participaciones y ya no es posible modificar ningún dato. Las participaciones quedan asignadas a todos los efectos a la oficina y el sistema carga automáticamente las papeletas en el almacén central de la oficina.

Si falla la comunicación de datos entre la aplicación de Suministros y el almacén de IRIS, el sistema muestra el correspondiente mensaje de error. Una vez solucionado el problema reflejado en el mensaje de error se procede a la incorporación de las participaciones al almacén. Se accede a la aplicación de Suministros>>Consultar Envíos Pendientes, se busca el pedido y se pulsa INCORPORAR A IRIS. Si todo es correcto se confirma el pedido y al aceptar se incorporan los productos del albarán en el almacén de IRIS.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SUMINISTROS ALMACEN

16 Presentar denuncia (Director de Oficina)

Debido a que en estas campañas el márgen de tiempo que se dispone es mínimo, es aconsejable la resolución de estas incidencias lo más rápidamente posible.

El responsable de la oficina donde se haya producido el hecho, deberá interponer la correspondiente denuncia en la comisaría de Policía o puesto de la Guardia Civil, haciendo constar en la misma el número y serie de cada una de las participaciones robadas o extraviadas, remitiendo posteriormente una copia de la denuncia a Control de Productos.

El original de la denuncia se archiva en la Carpeta "Incidencias Almacén/Suministros del mueble archivador de la oficina hasta su resolución.

La Unidad de Control de Productos grabará una redistribución cuyo efecto será el descuento del almacén de los boletos robados.

17 Comunicación a Control de Productos (Director de Oficina)

El responsable de la oficina donde se haya producido el hecho, lo comunicará a Control de Productos indicando la causa y especificando el número y serie de cada uno de los boletos inutilizados.

La Unidad de Control de Productos grabará una redistribución cuyo efecto será el descuento del almacén de los boletos deteriorados.

Cuando se reciba en la oficina, se acepta y se confecciona un despacho de Paq Premium con las papeletas deterioradas y el albarán de devolución a:

Subdirección de Red de Oficinas Control de Productos Vía Dublín, 7

....,



28070 Madrid

El formulario de admisión del Paq Premium se archiva en la Serie Documental 02.

18 Vender participaciones (Atención al público)

19 Liquidar lotería (Director de Oficina)

En cada campaña se fijarán las fechas de inicio y fin del período válido para la venta, así como las fechas habilitadas para la liquidación.

Se tendrá especial cuidado en respetar este plazo también para todas las participaciones que se hayan distribuido para su venta en Oficinas y Servicios Rurales dependientes.

La liquidación y, en su caso, devolución de las participaciones, se realiza a través de Llamadas a sistemas externos>> Suministros >> Liquidación/devolución de lotería.

Al entrar en la siguiente pantalla nos permite seleccionar la opción de liquidación:

- Con devolución de participaciones: Cuando NO se han vendido todos los boletos recibidos.

- Sin devolución de participaciones: Cuando se han vendido todos los boletos recibidos.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

- SUMINISTROS ALMACEN

21 Liquidar con devolución (Director de Oficina)

Si la liquidación es **Con devolución de participaciones** presenta una pantalla en la que se leerán, una por una **todas las participaciones no vendidas**.

La aplicación no permite la grabación de una papeleta no confirmada como recibida anteriormente en el proceso de recepción de albaranes.

Una vez realizada la grabación de todas las participaciones no vendidas, la opción VER LISTADO presenta la pantalla de resumen de liquidación. Si los datos que se presentan en pantalla son correctos, se introduce en el campo correspondiente, el código de barras del envío del Pag Premium donde se devolverán las papeletas no vendidas.

Se pulsa CERRAR LIQUIDACIÓN, en este momento la aplicación genera un resumen con la liquidación. A pulsar ACEPTAR la aplicación comprueba que el número de papeletas que se han leído, coincide con las existentes en el almacén central de IRIS. Si esto es correcto, se descargarán automáticamente del almacén de IRIS y el sistema informará que el proceso se ha realizado correctamente, emitiendo dos mensajes de forma consecutiva: Se han descargado las papeletas del almacén de IRIS.

La liquidación se ha cerrado correctamente

Posteriormente, se pulsa IMPRIMIR LISTADO. Este listado, junto con las participaciones, se introducirá en el envío en la fecha que se indica en las instrucciones especificas para cada sorteo.

La oficina acondiciona el envío Paq Premium con cargo al contrato cliente 54000734/60002788. En el remite se hará constar el codired de la oficina y se envía a:

Oficina Principal de Madrid Paseo del Prado, 1 28014 Madrid

El formulario de admisión del envío, se archiva en la Serie Documental 02.

Nota:

Las participaciones grabadas como devueltas no podrán venderse.



Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

- SUMINISTROS ALMACEN

22 Liquidar sin devolución (Director de Oficina)

Si la liquidación es **Sin devolución de participaciones** se accede directamente a la pantalla de resumen de liquidación y se pulsa CERRAR LIQUIDACIÓN.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- SUMINISTROS ALMACEN

23 Pago de premios de Lotería (Atención al público)