





# 01 Identificar albarán entregado por el cliente (Atención al público)

Los clientes con contrato pueden depositar los envíos adjuntando un albarán de entrega, en el que se contemplan una serie de descuentos en función de: su destino, el volumen de envíos de cada depósito y el grado de preparación, clasificación y presentación en la oficina.

## En función del destino se definen 3 ámbitos:

- Local: se aplica a los envíos cuyo destino sea la misma localidad en que se admiten.
- Destino 1 (D1): se aplica a los envíos dirigidos a todas las capitales de provincia y a aquellas localidades incluidas en el Anexo B, del contrato que tenga suscrito el cliente.
- Destino 2 (D2): se aplica al resto de los destinos.

#### En función del nivel de clasificación de los envíos presentado en la oficina se definen 3 grados:

- G1. Clasificados por provincias, incluidos en contenedores por provincia o zona y correctamente identificados y rotulados.
- G2. Clasificados por código postal (5 dígitos), incluidos en contenedores a destino final y correctamente identificados y rotulados con código postal y localidad.
- G0.- Cuando la preparación y presentación no se ajusta a lo requerido en los grados 1 o 2.

Grado	G0	G1	G2
Clasificación	NO	C. Postal 2 dígitos	C. Postal 5 dígitos
Rotulación	NO	Provincia / Zona Provincia / Zona	C. Postal 5 dígitos

#### El cliente puede presentar tres tipos de albaranes:

- Albarán con nube de puntos. Este albarán contiene toda la información en un código legible para la pistola (2 copias).
- Albarán con código de barras: Este tipo de albarán está prerregistrado por el cliente a través de una aplicación de Internet (2 copias).
- Albarán confeccionado "a mano" (2 copias).

Todos los albaranes deben grabarse en la aplicación IRIS, accediendo al menú Admisión >> Albaranes, y seleccionando el albarán que aporta el cliente.

Nota: No pueden admitirse bajo la modalidad de albarán los siguientes productos:

- Paq Premiun Internacional
- Paq Standar Internacional
- Paquete Internacional Económico
- Paq Premium
- Paq Estándar

La admisión de este tipo de productos debe hacerse de forma individualizada en la pantalla correspondiente de IRIS. Seleccionando el tipo de franqueo: Pagado o Máquina de franquear, activándose los campos nº de contrato y cliente, es necesario introducirlos para imputar el importe de dicho envío al cliente.

Este tipo de envíos no es necesario que vengan acompañados del correspondiente impreso de admisión M-11A o M-11i ya que se han de admitir con digitalización y al terminar la admisión se genera un formulario para el cliente, que si lo solicita se puede enviar a un email sin tener que imprimirlo.

## 02 Comprobar que puede circular por correo (Atención al público)

Si se trata de un objeto de los recogidos en la lista de objetos prohibidos o mercancías peligrosas de las no autorizadas para circular por correo, se rechaza el envío. Todo envío que contenga mercancías peligrosas de las autorizadas para su circulación por correo, ha de circular certificado, para poder conocer en todo momento al remitente y destinatario.

También hay que comprobar que se ajusta a las condiciones de peso y medidas establecidas.

Según lo detallado en el Reglamento de la UPU, se recuerda que de conformidad a las disposiciones relativas a los envíos de correspondencia de la Unión Postal Universal (UPU), está terminantemente prohibido admitir y dar curso a envíos postales internacionales de correspondencia que porten una dirección de retorno de un país diferente a la del signo de franqueo.

En consecuencia, todos los envíos admitidos en nuestra red, podrán únicamente llevar una única dirección de retorno sita en España. En los casos en los que no se produzca esta circunstancia se invitará al remitente a que modifique dicha dirección.



En el caso de que no acceda, no se admitirán los envíos, advirtiéndole de que en caso de que los envíos aparezcan en buzones, NO serán cursados a destino, declarándose como sobrantes.

### 03 Revisar envíos (Atención al público)

Siempre se ha de verificar que el contenido del albarán coincide con las especificaciones definidas para cada producto y modalidad.

Cuando el volumen de envíos depositados por el cliente en ventanilla sea muy numeroso, se actuará de la siguiente forma: Sobre una muestra extraída al azar se realiza el control cualitativo de los envíos; estos se deben adaptar a las especificaciones definidas para cada producto y modalidad.

- En los envíos franqueados a máquina se comprueba:
   Calidad y fecha de las estampaciones.
  - Número de máquina que figura en las estampaciones.
  - Franqueo de los envíos según producto, modalidad, tramo de peso y destino.

En los envíos con Franqueo Pagado se comprueba que:

- En el anverso de los envíos figura el cajetín de FP con la leyenda correspondiente.
- Los envíos pertenecen al tramo y ámbito de destino que figura en el albarán.

En los envíos con Franqueo Concertado se comprueba que:

- En los envíos figura el cajetín / leyenda FC Nº...
- El nº de FC coincide con el otorgado a la publicación.
- El peso del ejemplar es correcto.
- Los envíos pertenecen al tramo de peso y ámbito de destino que figura en el albarán de entrega.

El control de los ámbitos de destino se hará mediante muestreos, utilizando la ayuda para verificar al que pertenece un determinado código postal. Cuando se detecten envíos de todos los ámbitos en cada uno de ellos y resulte imposible determinar cuántos pertenecen a cada grupo, los envíos se contabilizan todos como del ámbito D2.

El control cuantitativo se efectúa sobre cada uno de los ámbitos de destino y tramo de peso diferente.

Se comprueba que los grados de clasificación de cada ámbito de destino presentados por el cliente se corresponden con los detallados y que la rotulación se corresponde con el grado de clasificación.

#### 04 ¿Qué tipo de albarán es? = Confeccionado manualmente

#### 05 Procesar datos albarán confeccionado a mano (Atención al público)

En este caso se accede a la opción registro manual, y se trasladan los datos facilitados por el cliente a la pantalla de registro.

En la aplicación de IRIS, se selecciona Admisión > Albaranes > Admisión Manual.

En primer lugar ha de indicarse el nº de contrato y nº de cliente (la búsqueda puede realizarse rellenando uno cualquiera de los campos) y se pulsa "Buscar", aparecen los datos de cliente asociado, asimismo deben indicarse los datos de la entidad colaboradora caso de que exista.

Una vez cumplimentados los datos de la cabecera del Albarán, se procede a la introducción de los datos correspondientes al detalle de los envíos en el siguiente orden:

- 1. Tipo de franqueo.
- 2. Destino (nacional o internacional).
- 3. Producto y en su caso modalidad.



4. Para los casos de franqueo a máquina y concertado deben rellenarse los campos de nº de máquina, importe y nº de franqueo concertado respectivamente.

ф ф	Correos	P000553 <u>Inicio</u> > Admisió ☑ Alta de Alba	MADRID OP 2 n > Albaranes > A arán	800010 13/04 Admisión Manual	4/2020	19:27:43	*		₫ 3 🕩		
M			Tipo de Alba	irán				S	ervicios		
E	Fecha	13/04/2020	Referencia					<ul> <li>Alta d</li> </ul>	de		
Ú	Tipo de	1 FRANQUEO P	AGADO	[	🔽 🗌 Ofic	ina Rural		Reem	nbolsos de		
	Destino  O Nacional  O Internacional  Destinos Especiales							Recogidas Esporádicas			
	Contrato		Client	e		্		<i>t</i> .			
	Cliente							Ultim	os Servicios		
	CIF		Albara	án de Correos Or	nline						
		Det	alle del Albarán (	de Entrega	Cl!(						
	Código	Nº Env.	Tr. peso	Ámbito	G0 V	A.R.	^	Clie	nte Tarjeta		
				×	G0 🗸	A.R.		Nue	evo Cliente		
				<b>~</b>	G0 🗸	A.R.	~	То	tal Bolsa		
					7				-,		
								Col	brar Bolsa		
								Gest	tor Turnos		
								Αι	Itomático		
			Registra	•							

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

### 04 ¿Qué tipo de albarán es? = Con nube de puntos

### 06 Procesar datos albarán de nube de puntos (Atención al público)

Si se presenta un cliente con albarán con nube de puntos se procede de la siguiente forma:

- 1. En la aplicación de IRIS, se selecciona Admisión > Albaranes > Nube de puntos.
- 2. En la pantalla emergente de la aplicación IRIS se procede a la lectura de la nube.
- 3. Una vez procesado, se presenta la pantalla de registro del albarán con todos los datos recogidos de la nube de puntos.

Este albarán contiene toda la información en un código legible para la pistola:

- Número de contrato
- Número de cliente
- Cliente.
- Entidad Colaboradora
- Fecha
- Tipo de franqueo y destino
- Producto
- Número de objetos que lo integran e importe del albarán

Si no hay discrepancias de franqueo se pulsa el botón "Admitir".



Una vez admitidos los envíos que están reflejados en el albarán se procede a admitir dicho albarán. Al admitirlo, por la impresora de etiquetas se generan dos etiquetas para adherir en cada uno de los albaranes (el de la oficina y el del cliente) que se colocarán en el espacio reservado para la validación.

ф ф		P000553 Inicio > Admisi	MADRID OP ón > Albaranes	2800010 > <u>Nube de p</u>	13/04/2020	19:29:45	` *	0		0	•
	1110 0.0	Nube de p	untos		- 💓 🚍 -	_ (a`	? .∓				
м		Introduce	ión de Nube d	e Puntos				R	Servi	icios mado	
E N Ú		Nu	ibe de puntos			~		<ul> <li>Alt</li> <li>Re</li> <li>Esp</li> </ul>	a de cogida porádi	is cas	
	J					~		úle	more	Comu	cioc
								cl	iente '	Tarje	ta
								N	uevo	Client	te
								Ge	Cobrar Cobrar	Bolsa -,- Bolsa Turne mátie	a os co

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

#### 04 ¿Qué tipo de albarán es? = Con código de barras

### 07 Procesar datos albarán con código de barras (Atención al público)

Si se presenta un cliente con albarán con código de barras se procede de la siguiente forma:

- 1. En la aplicación de IRIS, se selecciona Admisión > Albaranes > Código de barras.
- 2. En la pantalla emergente de la aplicación IRIS se procede a la lectura del código.
- 3. Una vez procesado emerge la pantalla de registro del albarán con todos los datos recogidos del código de barras.

Este albarán contiene toda la información en un código legible para la pistola:

- Número de contrato
- Número de cliente
- Cliente
- Entidad Colaboradora
- Fecha
- Tipo de franqueo y destino
- Producto
- Número de objetos que lo integran e importe del albarán

Si no hay discrepancias de franqueo se pulsa el botón "Admitir".



Una vez que se admiten los envíos que están reflejados en el albarán se procede a admitir. Al admitirlo, por la impresora de etiquetas, se generan dos etiquetas para adherir en cada uno de los albaranes (el de la oficina y el del cliente) que se colocarán en el espacio reservado para la validación.

цШ		P000553	MADRID OP	2800010	13/04/2020	19:30:31		0	Ħ	C	
Ŵ	Correos	Inicio > Admis	sión > Albarane	s > <u>Código de</u>	barras						
	IRIS 6.0	🛛 Código de	e barras			- [a`	0.				
м		Introdu	ucción de Códi	go de Barras				R	Servi elacio	cios nado	s
E N Ú	(	Código de barr	as		1			<ul> <li>Alta Rec Esp</li> </ul>	a de cogida orádio	s cas	
								Últii	mos S	ervio	cios
								Cl	iente 1	<b>Farje</b> l	ta
								N	uevo (	Client	e
									otal I	Bolsa	
								Ge	stor 1 Autor	rurno nátio	)5 20

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS 6

#### 08 ¿Sistema Iris emite mensajes de error? = SI

### 09 Informar al cliente de posibles incidencias (Atención al público)

Se ha de informar al cliente siempre que:

- En el control de envíos se hayan advertido discrepancias con lo registrado en el albarán, ya que una vez leído éste y antes de admitirlo será necesario modificarlo para facturar al cliente el importe correcto.
- Iris dé algún mensaje de error.
- Si el albarán es de máquinas de franquear, en el momento de la admisión, IRIS informa si hay discrepancias entre lo que figura en el albarán y la información de la aplicación.

Mensaje que emite IRIS en "Falta de franqueo": El importe no coincide con el franqueo. Aceptar o Cancelar Mensaje que emite IRIS en "Sobrefranqueo": El albarán va a ser admitido con sobrefranqueo. ¿Desea Continuar? Los posibles mensajes de error que devuelve el sistema de control de máguinas de franquear son:

- El saldo es negativo por más de 24 horas
- La oficina de admisión no corresponde al Código de depósito de la máquina
- El código de producto no es correcto
- La máquina no tiene el Código de depósito asociado
- Máquina inexistente
- No existe el proveedor

Para otros posibles errores aparece el mensaje:

Error en el Sistema de Control de Máquinas de franquear. Por favor, póngase en contacto con el CAU.

En caso de errores del tipo:

- El saldo es negativo por más de 24 horas
- La oficina de admisión no corresponde al Código de depósito de la máquina
- La máquina no tiene el Código de depósito asociado



...hay que ponerse en contacto con: Finanzas, Servicios Centrales, Máquinas de Franquear, enviando correo electrónico a: maquinasdefranquear@correos.com

## 10 ¿Es posible continuar con la entrega de los envíos? = NO

## **11** Cancelar la admisión (Atención al público)

Si el cliente opta por no realizar la admisión de los envíos, tanto si el albarán está con insuficiencia como si está con sobrefranqueo, se pulsa el botón cancelar del mensaje de advertencia del sistema IRIS.

También se procederá de la misma manera en caso que que la incidencia impida continuar con la admisión.

#### 10 ¿Es posible continuar con la entrega de los envíos? = SI

### 12 Continuar con el proceso de admisión (Atención al público)

Siempre que se modifique un albarán la aplicación informa de la necesidad de grabar la incidencia para que pueda ser admitido.

Se elige del desplegable una incidencia y se detalla, a continuación se admite y valida. En la validación se refleja la incidencia.

PARTICULARIDADES EN INCIDENCIA DE ALBARANES DE MÁQUINAS DE FRANQUEAR.

- Existe sobrefranqueo: si el cliente opta por continuar con la admisión de los envíos, renunciando al importe de exceso de franqueo, se sigue con el proceso de admisión, pulsando el botón "Continuar" del mensaje que emite IRIS.
- Existe insuficiencia de franqueo: el sistema IRIS activará un campo denominado "Forma de Pago", sólo cuando se ha detectado una insuficiencia de franqueo. Para las operaciones de alta y modificación este campo es obligatorio. Para la baja el campo es opcional.

Cuando se detecte insuficiencia de franqueo en el momento de la admisión, el cliente tiene que abonar el importe de la insuficiencia de cada uno de esos envíos, abonando el importe total de los mismos, bien mediante alguno de los medios de pago admitidos en oficina, bien mediante estampaciones complementarias de máquina de franquear

Únicamente podrá completarse la insuficiencia de franqueo con sellos, si el cliente los trae ya adheridos en el envío o los aporta y adhiere en el envío en el momento de la admisión. La oficina NO puede completar la insuficiencia mediante la venta de sellos; sólo mediante los medios de pago admitidos en oficina.

Puede ocurrir que el cliente entregue los envíos en fecha posterior a la del albarán, para ello en el sistema IRIS se activará la opción de: Estampación a cero y fecha prevista de admisión. El check "estampación a cero" deberá ser seleccionado cuando se vaya a admitir un albarán cuyos envíos lleven estampaciones "Franqueo 0 Cambio de Fecha", por el hecho de haberse retrasado la presentación de los envíos en la admisión.

Por ejemplo: Envíos franqueados para su presentación en admisión el 21/01/2020 si son presentados el 22/01/2020 deberán llevar una estampación "Franqueo 0 Cambio de Fecha", en este caso se deberá seleccionar "Estampación a cero" en la pantalla de admisión. En el campo fecha prevista de admisión se debe introducir la fecha en la que se debería de haber admitido (en el ejemplo 21/11/2020). La aplicación de albaranes comprueba que esta fecha es menor que la actual. Si no es así, no deja realizar la admisión.

El check de estampación a cero es opcional, pero una vez que se chequea es obligatorio introducir la fecha prevista de admisión.

Cuando se pulsa sobre el check estampación a cero aparece el siguiente mensaje:

"Debe introducir la fecha inicial en que estaba prevista la admisión para su correcta contabilización en el Sistema Control de Máquinas de Franquear".

Nota: Medios de pago admitidos en oficina: ver punto 2 del Proceso de Apoyo "Control Contable".

#### 08 ¿Sistema Iris emite mensajes de error? = NO

#### **13** Admitir albaranes (Atención al público)

Se admite el albarán pulsando sobre el botón "Admitir" y en ese momento **por la impresora de etiquetas, se generan** dos etiquetas para adherir en cada uno de los albaranes (el de la oficina y el del cliente) que se colocarán en el espacio reservado para la validación. El cliente habrá de entregar junto a los envíos dos ejemplares del albarán. Uno de ellos después de pegada la etiqueta y sellado se le entrega como resguardo de la imposición.



**Nota:** Los productos registrados que se admiten con albarán en las oficinas postales NO se grabarán posteriormente de manera individual en IRIS, con el fin de no duplicar los datos estadísticos. Hay una excepción: cuando los envíos admitidos por albarán llevan el valor añadido reembolso; al pulsar admitir ese abre una pantalla en la que es necesario registrar de forma detallada los datos de los envíos. El hecho de grabar los datos de los envíos no duplica la estadística, se hace para poder hacer un seguimiento de los envíos desde la admisión y facilitar el control de los mismos en el resto de sistemas y procesos operativos.

El sistema permite realizar consultas de albaranes admitidos. Para ello, en la aplicación de Iris, iremos a Gestión > Mantenimiento > Albaranes. En la pantalla que muestra Iris se indican los criterios de búsqueda y se pulsa "Buscar". Para acceder al detalle de uno de los albaranes se selecciona y se pulsa el botón "Consultar".

ф		P000553 MADRID OP 2800010 13/04/2020 19:33:19 🕋 😰 🖬 ઉ 🗭
6	🤊 Correos	Inicio > Gestión > Mantenimiento > <u>Albaranes</u>
	IRIS 6.0	🛚 Mantenimiento de Albaranes 🛛 😭 📜 🗖 💽 🏦 🚃 👘
м		Cabecera del Informe de Admisión
ENÍ	Tipo de Franqueo Producto	
0	Código Albarán	Referencia
	UID	
	Fecha Registro	desde hasta
	Fecha Admisión	desde 13/04/2020 hasta 13/04/2020
	Tipo Registro	Todos V Tipo Ordenación Todos V
	Estado	Todos Modificado Todos V
	Modalidad	Todos 💙 Valor Añadido Todos 💙
	Tipo Incidencia	Todos
	descuentos	Todos
		Buscar
		Resultado de la búsqueda
	Código Oficina Albarán Admis	a de № № Producto Tipo de № Importe Importe Estado Fecha Modificado Admisión sin ión Contrato Cliente Franqueo Env. Real Original Admisión Admisión descuentos
	Consultar	r Modificar Anular Cancelar Descargar

#### Elementos de sistemas TI referenciados:

#### - IRIS 6

#### 14 Escanear albaranes (Atención al público, Director de la Oficina)

En las oficinas que desde la Jefatura de Red se indique, se escanean los albaranes a través de la aplicación GESCAN, la imagen digitalizada del albarán se guarda en el gestor documental de Correos.

Una vez admitidos los albaranes y desde el icono que aparece en el escritorio: ALBARANES.

- 1. Abre la aplicación GESCAN APP pulsando el icono del escritorio ALBARANES.
- 2. Pulsa "Escanear"
- 3. Escanea el albarán por la impresora Multifunción
- 4. Sitúa el cursor sobre el campo Núm. Albarán y captura el código de barras con la pistola
- 5. Pulsa "Aceptar", para finalizar el proceso, y cierra la ventana del navegador

#### Nota:

- En albaranes manuales, los que hay que generar en IRIS, informa del código de barras del albarán generado por IRIS y escanea el albarán que presenta el cliente junto al generado por IRIS.
  - En albaranes que sólo contengan nube de puntos informa del CODIRED de la Oficina.

Hay una ficha con la explicación completa llamada "Escaneo de albaranes".

#### 15 Comprobar escaneo (Atención al público , Director de la Oficina)

El equipo de dirección de la Oficina es el responsable de comprobar que los albaranes se han escaneado.

Se han de escanear el mismo día de la admisión o al día siguiente.

Una vez admitidos y escaneados los albaranes, cada oficina seguirá dándoles el tratamiento que hace en la actualidad.