

# Entrega de Envíos

ORGANIZACIÓN Y PROCESOS DE OFICINA



## Paquetería Entrega en Oficina



# Paquetería Entrega en Oficina

## ÍNDICE

<b>1. Tratamiento en Oficina. Entrega .....</b>	<b>3</b>
Modalidades de Entrega. Características .....	3
Características de la Entrega en Domicilio.....	5
Características de la Entrega en Oficina de Correos de Referencia .....	5
Características de la Entrega en la Oficina Elegida por el Remitente .....	6
Alta del Envío en Oficina .....	6
Situaciones de Estacionado de un Envío .....	7
Estacionamiento en el Momento del Alta .....	8
Estacionamiento de Envíos por Causas Sobvenidas .....	10
Gestión de Incidencias / Estacionados .....	13
Creación de Subalmacenes .....	15
Operativa para la Gestión de Estacionados .....	16
Devolución de Envíos.....	29
Devolución de Sobrantes.....	30
Devolución por Superar el Plazo de Permanencia En Almacén De Estacionados Sin Respuesta Del Remitente .....	31



# Paquetería Entrega en Oficina

## 1. Tratamiento en Oficina. Entrega

### Modalidades de Entrega. Características

 <p><b>Domicilio</b></p>	<p><b>Entrega a Domicilio:</b></p> <p>Para entrega en el domicilio del destinatario con el número de intentos comprometidos.</p>
 <p><b>Oficina</b></p>	<p><b>Entrega en Oficina de Referencia:</b></p> <p>Para entrega en la Oficina que corresponde al domicilio del destinatario. La dirección de entrega que figura en la etiqueta del envío es la del propio destinatario.</p>
 <p><b>Oficina</b></p>	<p><b>Entrega en Oficina Elegida:</b></p> <p>Para entrega en la Oficina elegida por el destinatario. La dirección de entrega que figura en la etiqueta del envío es la de una Oficina de Correos.</p>
 <p><b>Retorno</b></p>	<p><b>Envío en retorno:</b></p> <p>Para envíos de logística inversa. Esta opción todavía no está operativa.</p>



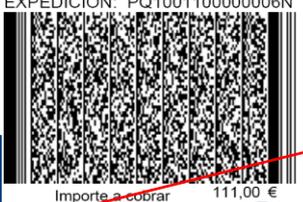
# Paquetería Entrega en Oficina

 <b>ENVÍO DEVUELTO</b>	<p><b>Envío Devuelto:</b></p> <p>Para envíos devueltos al destinatario. El envío devuelto se reetiqueta, por lo que no aplica la situación de “ciclo remitente”.</p>
--	--

## CARACTERÍSTICAS DE LAS ETIQUETAS:

		EXPEDICIÓN: DQCCCEENNNNNN
<p><b>Remitente:</b> EMPRESA JOSÉ PÉREZ PÉREZ AVDA. MANUEL GUTIERREZ MELLADO 85, ESC. 3º Dº 36200 SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Teléfono:</p> <p><b>Destinatario:</b> EMPRESA MARÍA GARCÍA GARCÍA C/ VÍA DE DUBLIN, 7 1ª PLANTA C/ VÍA DE DUBLIN 28107 ALCOBENDAS MADRID REF:</p> <p><b>Observaciones:</b> Código Bulto: DQCCCEENNNNNN0128107X</p>	 <b>ENVÍO DEVUELTO</b>	<p>Bulto: 1/.....</p> <p>Peso: .....</p> <p>Peso vol.: .....</p> <p>Fecha etiquetado: XXXXXXXXXX</p>
		

**Identificador de envío devuelto.**

		EXPEDICIÓN: PQ1001100000006N
<p><b>Remitente:</b> PAQUETERIA S.A. CALLE ALCALA 117 28032 MADRID Madrid REF: MAYO2010</p> <p><b>Destinatario:</b> SILA S.A. JUAN RODRIGUEZ GONZALEZ CARRER DE JOAQUIM RUBIÓ I ORS 08940 CORNELLA DE LLOBREGAT Barcelona Teléfono: 673956445 Observaciones: ENTREGA A JUAN RODRIGUEZ ANTES DE LAS 10H</p>	 Importe a cobrar: 111,00 € Valores añadidos eAR	<p>Bulto: 1/1</p> <p>Peso: 1,000 Kg</p> <p>Peso vol.: 0,004 Kg</p> <p>Fecha etiquetado: 16/04/2010</p>
		

**DIRECCION DESTINATARIO:**

**OFICINA DE REFERENCIA:** Dirección del domicilio del destinatario.

**Modalidad de entrega**



# Paquetería Entrega en Oficina

**CORREOS** **PAQUETE 48H** EXPEDICIÓN: PQ1001100000006N

**Remitente:** PAQUETERIA S.A.  
CALLE ALCALA 117  
28032 MADRID  
Madrid  
REF. MAYO2010

**Destinatario:** SILA S.A.  
JUAN RODRIGUEZ GONZALEZ  
CARRER DE JOAQUIM RUBIÓ I ORS  
08940 CORNELLA DE LLOBREGAT  
Barcelona

LOGO EMPRESA

Importe a cobrar ..... 111,00 €

Valores añadidos EAR

Sólo en domicilio

Observaciones: ENTREGA A JUAN RODRIGUEZ ANTES DE LAS 10H

Código Bulto: PQ10011000000060108940W

Bulto: 1/1  
Peso: 1,000 Kg  
Peso vol.: 0,004 Kg  
Fecha etiquetado: 16/04/2010

**Código denso**

**Datos remitente**

**Datos destinatario**

**Nº de envío**

**Código de barras**

## Características de la Entrega en Domicilio

- Dos intentos de entrega a domicilio, bajo firma.
- En caso de que la 2ª entrega sea fallida, los envíos pasan a oficina y permanecerán hasta un máximo de 15 días naturales, aunque este periodo puede variar en función del contrato firmado con el cliente. La fecha de devolución como Sobrante la informa SGIE a través del informe de *Sobrantes Almacén*. Para esta modalidad se dejará Aviso físico en el domicilio del destinatario.

## Características de la Entrega en Oficina de Correos de Referencia

- Envío al destinatario de dos comunicaciones de llegada del paquete:
  - 1er Aviso de llegada: Inmediato, a su recepción: Aviso de llegada (M-40) y SMS o e-mail opcionalmente (1).
  - 2º Avisos de llegada: Al 5º día de llegar el envío a la oficina: Aviso de llegada (M-40) y SMS o e-mail opcionalmente.
- La entrega del envío se realiza presentando el Aviso de Llegada o indicando por parte del destinatario o persona autorizada el número de envío que le ha sido comunicado en el SMS o el e-mail. Se identifica al destinatario o persona autorizada y se recoge la firma del mismo en la tableta digitalizadora.
- Se permitirá la recogida del envío mediante una autorización a favor de otra persona o el remitente podrá cambiar el destinatario del envío, si éste es previamente estacionado.

<sup>1</sup> Inicialmente, este SMS o e-mail se generará para todos los envíos dados de alta en este canal, si el remitente indicó el número de teléfono móvil del destinatario.



# Paquetería Entrega en Oficina

- En caso que el envío fuera dirigido a una empresa, el envío se entregará bajo firma, presentando el SMS o e-mail, y la autorización general o particular de la persona autorizada para recoger el envío.

## Características de la Entrega en la Oficina Elegida por el Remitente

- Envío al destinatario de dos comunicaciones de llegada del paquete:
  - 1er Aviso de llegada: Inmediato, a su recepción: SMS o e-mail.
  - 2º Avisos de llegada: Al 5º día de llegar el envío a la oficina: SMS o e-mail.
- La entrega del envío se realiza indicando (2) por parte del destinatario o persona autorizada el número de envío que le ha sido comunicado en el SMS o e-mail. Se identifica al destinatario o persona autorizada y se recoge la firma del mismo en la tableta digitalizadora.
- Se permitirá la recogida del envío mediante una autorización a favor de otra persona o el remitente podrá modificar el destinatario del envío, si éste es previamente estacionado.
- En caso que el envío fuera dirigido a una empresa, el envío se entregará bajo firma, presentando el SMS o e-mail, y la autorización general o particular de la persona autorizada para recoger el envío.

## Alta del Envío en Oficina

Una vez recepcionado el despacho que contiene los envíos, estos se darán de alta en el canal correspondiente, en las mismas condiciones que cualquier otro envío. **Se debe leer el código de barras del envío, NUNCA LA NUBE DE PUNTOS.** Se accede desde la opción de menú **“Entradas >> Alta en almacén”**.

Los cinco canales definidos son:

**Avisados:** Envíos avisados desde la oficina de reparto. No precisan la emisión del aviso por el Sistema. Se trata de los envíos de modalidad de **Entrega a Domicilio**

**Apartados:** Envíos dirigidos a Apartados. Se deberá imprimir aviso de llegada desde la opción “listado a petición” o “listado automático” (relaciones). Hasta que no se imprima este aviso a efectos de plazo de calidad, el envío no está a disposición del cliente. Se trata de envíos de la modalidad de Oficina de Referencia.

---

<sup>2</sup> El envío se podrá entregar igualmente al cliente, aunque éste no aporte el número del envío. Basta con comprobar que es el destinatario o persona autorizada para recoger un envío depositado en el canal de Lista y que se identifica debidamente.



# Paquetería Entrega en Oficina

Canal	Almacén	Subalmacén
Avisados	A Cobrar	
	A Pagar	
	Resto	
Apartados	A Cobrar	
	A Pagar	
	Resto	
No Domiciliaria	A Cobrar	
	A Pagar	
	Resto	

Listado a Petición	Listado Automático	Apdos.con envíos
--------------------	--------------------	------------------

**No Domiciliaria:** En este canal se darán de alta los envíos dirigidos a la oficina de referencia del destinatario. Es preciso emitir aviso de llegada para el destinatario. Se trata de envíos de modalidad Oficina de Referencia.

**Lista de Correos:** En este canal se darán de alta los envíos dirigidos a la oficina de Correos elegida por el remitente. Se trata de envíos de modalidad Oficina Elegida.

**Estacionados:** En este canal se almacenan, en sus subalmacenes, envíos de paquetería que en la unidad hayan quedado estacionados, por tener alguna incidencia.

**Almacén de Estacionados:** la oficina debe crear un almacén físico diferenciado del resto para ubicar los envíos estacionados, de modo que se puedan separar del resto de envíos y sean fácilmente identificables.

Si un envío llega a la oficina sin información, SGIE lo estaciona automáticamente al leerlo y generará el mensaje de incidencia para el remitente. Para ello, pedirá que se realice la lectura del "código denso". Para leerlo, la pistola debe estar configurada en "modo lento".

**Cumplimiento de los plazos de entrega:** para evitar incumplimientos en los plazos de entrega, hay que dar de alta y emitir el aviso de llegada de estos envíos el mismo día de su llegada a la oficina. Por tanto, habrá que asegurarse de que no quedan almacenados y pendientes de alta en la oficina con otros envíos que tienen un plazo de entrega mayor: paquete postal, paquete azul, etc.

## Situaciones de Estacionado de un Envío

Las situaciones en las que un envío, en el ciclo de entrega al destinatario, pasaría a la situación de estacionado serían las que aparecen en el listado:

- Rotura
- Falta de Contenido
- No informado / Faltan datos
- Falta Importe a pagar
- Dirección Incorrecta
- Desconocido
- Fallecido
- Rehusado
- Nadie se hace cargo



# Paquetería Entrega en Oficina

Algunas de estas causas se detectan y se informan en SGIE en el momento del alta en la oficina, por ejemplo, en caso de que el envío llegue roto o le falte contenido. Sin embargo, otras se informarán una vez que el envío ya está clasificado en su correspondiente Canal y Almacén, por ejemplo, desconocido o fallecido.

## Estacionamiento en el Momento del Alta

Las posibles causas de estacionamiento de un envío, en el momento del alta en su almacén correspondiente, son las siguientes:

- **Faltan importes:** Este es el caso en el que el paquete llega a la oficina figurando en la cubierta del envío que es reembolso y esta circunstancia no se refleja en el sistema (o varía el importe que figura en el paquete con lo que reflejan los sistemas). La oficina debe poner el paquete en la situación **Faltan Importes**, emitiéndose la correspondiente comunicación al remitente. Éste contactará con ATC (a través de los diversos canales a su disposición) a fin de confirmar o no el carácter de reembolso del envío y su importe.
- **Faltan datos:** En los casos en los que el paquete llegue a la oficina con los datos completos en la cubierta del envío y estos no aparezcan en el sistema informático, automáticamente se estacionará el envío.
- **Rotura:** cuando el contenido del envío se ha roto, o bien los daños exteriores del envío hacen presuponer que el contenido se ha deteriorado.
- **Falta de contenido:** cuando el envío ha sido expoliado, faltando parte o la totalidad del contenido.

En estos casos se marca el check **Estacionados** desde la pantalla de Entradas/Alta en Almacén:

Fecha: 15/07/2011-311c v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008

Entradas >> Alta en Alma

Entradas Almacén	Fecha: 15/07/2011	Canal: No Domiciliaria	Almacén: Resto	Subalmacén: Resto
F1 Certificado 1- 15	F2 Postal Expres	F3 Paquete Azul	F5 Burofax	F4 Paquete Postal
Código: <input type="text"/>	Producto: <input type="text" value="48/72 Oficina Referencia"/>	Causa: <input type="text"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> Estacionados	Ubicación 33RE0715001			
Descripción del Hueco: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Impresión Separador	<input type="button" value="Fijar Datos"/>		

A continuación se selecciona una opción del combo "Causa" y el envío introducido quedará marcado como Estacionado. Este campo sólo está permitido para este tipo de envíos. El campo **Causa** es obligatorio sólo si el check "Estacionados" está marcado. Indica la causa o motivo del estacionamiento del envío.



# Paquetería Entrega en Oficina

Fecha: 15/07/2011-311c v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008

Entradas >> Alta en Almacén

Entradas Almacén	Fecha: 15/07/2011	Canal: No Domiciliaria	Almacén: Resto	Subalmacén: Resto
F1 Certificado 1- 15	F2 Postal Expres	F3 Paquete Azul	F5 Burofax	F4 Paquete Postal
Código: <input type="text"/>	Producto: 48/72 Oficina Referencia			
<input checked="" type="checkbox"/> Estacionados	Causa: <input type="text"/>			
Ubicación 33RE0715001	<input type="checkbox"/> Impresión de Avisos	<input type="checkbox"/> Datos		
Descripción del Hueco: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Acuse de Recibo	<input type="checkbox"/> Datos Origen		
<input type="checkbox"/> Envío con Aviso				
<input type="button" value="Importe"/>	<input type="button" value="Tipo de Importe"/>	<input type="button" value="Importe"/>	<input type="button" value="Tipo de Importe"/>	<input type="button" value="Importe"/>



Los envíos que se marquen como “Estacionados” en el momento del alta en la oficina se quedan en una situación intermedia que debe ser confirmada dándolos de alta en el canal de estacionados.

La información del envío se transmitirá al remitente del mismo para que resuelva la incidencia, por tanto, es crítico que se den de alta los envíos en el almacén de estacionados lo antes posible, para poder recibir instrucciones sobre cómo proceder con el mismo.

Hay que confirmar el alta del envío en el almacén de estacionados, leyendo el código de barras del envío. Para ello hay que entrar en “Entradas / Alta de Almacén / Estacionados” y dar de alta el envío en el almacén de estacionados:

	Resto		
Apartados	A Cobrar		
	A Pagar		
	Resto		
	<input type="button" value="Listado a Petición"/>	<input type="button" value="Listado Automático"/>	<input type="button" value="Apdos.con envíos"/>
No Domiciliaria	A Cobrar		
	A Pagar		
	Resto		
	<input type="button" value="Impresión de Avisos"/>		
Lista	A Cobrar		
	A Pagar		
	Resto		
	<input type="button" value="Impresión de Avisos"/>		
<input type="button" value="Estacionados Entrega"/>	Almacen Estacionados	<input type="button" value="E1"/>	

El campo **causa** se dejará en blanco, puesto que se indicó la causa del estacionamiento en el momento del alta del envío. No obstante, se puede señalar la causa del estacionamiento si es necesario.



# Paquetería Entrega en Oficina

Sólo en este momento la información del envío se transmitirá al remitente o destinatario del mismo para que resuelva la incidencia, por tanto, es crítico que se den de alta los envíos en el almacén de estacionados lo antes posible, para poder recibir instrucciones sobre cómo proceder con el mismo.

Si la causa del estacionado es que no hay datos, la aplicación pedirá que se lea el código denso. De esta forma carga los datos del remitente para que se pueda gestionar la solución de forma automática.

Fecha: 15/07/2011-311c v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008 Entradas >> Alta en Alm

**Alta en almacén de estacionados**

Código de Envío: PQ00000000000000000000R Detalle

Causa:

Ubicación de Almacén: 64E10715001

Código denso/Nube de puntos inexistente/Ilegible

Volver Aceptar

## Estacionamiento de Envíos por Causas Sobrevenidas

Las causas que pueden producir el estacionamiento de un envío en un momento posterior al alta del mismo en el canal y almacén correspondiente son las siguientes:

- Dirección incorrecta
- Desconocido
- Fallecido
- Rehusado
- Nadie se hace cargo

Ejemplo de estacionamiento con un envío rehusado:

Desde el menú principal se accede a la opción de liquidación de envíos:

Fecha: 15/07/2011-311c v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008 >>Salir

Entradas	Liquidación	Cierre
Alta en Almacén	Liquidación	Apertura/Cierre de Usuarios
Alta Envíos no Registrados	Generar Despachos de Salida	Apertura / Cierre de Caja
Recepción y Control Despachos	Reimpresión Mapón - Despacho	Cuadre Almacén
Reimpresión Avisos	Liquidación de Malo	Cuadre Unidad
Emisión de 2º Avisos	Asignación Receptor	Listado Código Control
Buzón Electrónico	Regularización Burofax	Generar Código Control
Reetiquetar Envíos	Corrección Errores Liquidación	Intervención de Cobros



# Paquetería Entrega en Oficina

Se liquida el envío por "Rehusado"

Causa: **06 Rehusado**   **Fijar**

Destino:

Código de Envío: **PQ10061500006220117001G** **Detalle**

Importe:

**F2 02 Dirección incorrecta**      **F3 04 Desconocido**      **F7 06 Rehusado**

**Iniciar Liquidación**   **Cerrar**   **Aplicar a todos**   **Menú**      **Asumir Entrega**

Automáticamente el envío se sitúa de forma provisional en el almacén de envíos estacionados.

**Liquidación**

Fecha: 15/07/2011

Familia Situaciones	Envíos
Estacionados	1
<b>Total</b>	<b>1</b>
	<b>0,00 €</b>

**Modificar Entrega**      **Siguiente**      **Menú**

Hay que confirmar, leyendo el código de barras del envío, el alta del envío en el almacén de estacionados. Para ello hay que entrar en "Entradas / Alta de Almacén / Estacionados" y dar de alta el envío en el almacén de estacionados:

Entradas >> Alta en Alm

**Alta en almacén de estacionados**

Código de Envío: **PQ10061500006220117001G** **Detalle**

Causa:

Ubicación de Almacén: **64E10715001**

Código denso/Nube de puntos inexistente/Ilegible

**Volver**      **Aceptar**



# Paquetería Entrega en Oficina

Si el estacionado del envío se produce por estas causas:

- Dirección incorrecta
- Desconocido
- Fallecido
- Rehusado
- Nadie se hace cargo

El campo “Causa” se dejará en blanco, ya que en el momento de la liquidación ya se ha indicado la causa de la misma.



Sólo en este momento la información del envío se transmitirá al remitente o destinatario del mismo para que resuelva la incidencia, por tanto, es crítico que se den de alta los envíos en el almacén de estacionados lo antes posible, para poder recibir instrucciones sobre cómo proceder con el mismo.

Hasta que la incidencia no haya sido resuelta, el envío aparecerá en “Gestión de Estacionados / Listados de Almacén / Pendientes de recibir información”. En este listado aparecen los envíos estacionados en espera de recibir las instrucciones del remitente.

Liquidación >> Gestion Estacion

Listados de Almacén

**Pendientes recibir información**

Contestados / caducados pendientes gestión

Contestados gestionados

Inventario de Almacén

Lectura Almacén

Situación Almacén

Salida de almacen

Reetiquetado de envíos

Reimpresión de etiquetas

Menú

Fecha: 15/07/2011-311c v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008



Listados de Almacén >> Pendientes recibir informi

## Listados de control - Pendientes recibir información

Código de Envío	Producto	Detalle	Ubicación	
PQ10061500006220117001G	48/72 Oficina Elegida	Detalle	E1	<input type="checkbox"/>

Volver

Imprimir por ubicación

Imprimir por fecha



# Paquetería Entrega en Oficina

Una vez que la incidencia haya sido resuelta, el envío aparecerá en “Gestión de Estacionados>>Listados de Almacén>>Contestados/Caducados pendientes gestión”

En este listado aparecen los envíos estacionados que ya tienen los datos necesarios para continuar su ciclo de entrega y deben ser sacados del almacén de estacionados.

Fecha: 15/07/2011-311c v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008

Liquidación >> Gestion Estacion

Listados de Almacén

Pendientes recibir información

Contestados / caducados pendientes gestión

Contestados gestionados

Inventario de Almacén

Lectura Almacén

Situación Almacén

Salida de almacen

Reetiquetado de envíos

Reimpresión de etiquetas

Menú

En la siguiente pantalla aparecen dos checks:

- Envíos pendientes de entrega: muestra la relación de envíos que deben continuar su ciclo de entrega. Estos envíos deberán reetiquetarse cuando haya que modificar datos del destino.
- Envíos pendientes de devolución: muestra la relación de envíos que deben reetiquetarse y meterse en despachos para devolverse al remitente.

Listados de Almacén >> Contestados / caducados pendientes ge

Listados de control - Contestados / caducados pendientes gestión

Envíos pendientes de entrega

Envíos pendientes de devolución

Mostrar

Código de Envío	Producto	Detalle	Fecha Próximo Intento	Turno Próximo	Ubicación	
PQ10061500023370146002N	48/72 Oficina Elegida	Detalle			E1	<input type="checkbox"/>
PQ10061500023350146950E	48/72 Oficina Elegida	Detalle			E1	<input type="checkbox"/>

Volver

Imprimir por ubicación

Imprimir por fecha

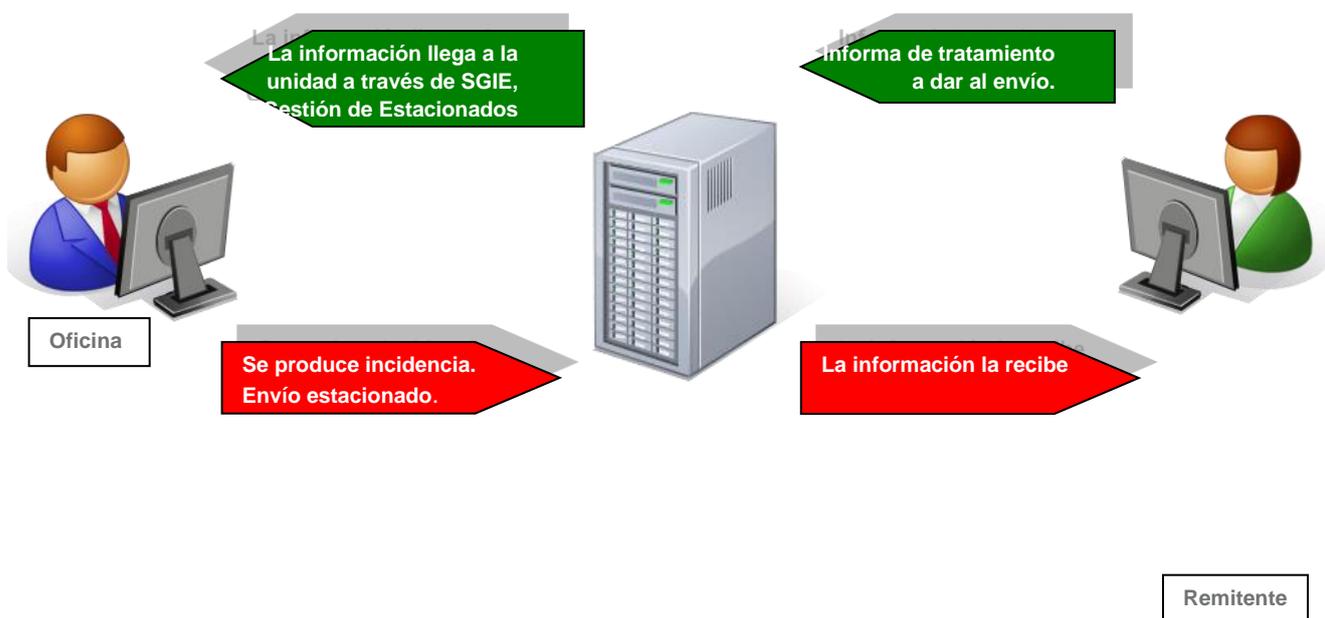
## Gestión de Incidencias / Estacionados

Mediante la gestión de estacionados, cuando se produce alguna incidencia en la entrega de un envío que impida realizar ésta, la clasificación del envío como estacionado en la oficina supone la emisión automática -por parte del sistema- de un aviso al cliente, a través del canal correspondiente (e-mail, sms, frontal web...). El cliente podrá contactar con Atención al Cliente (telefónicamente, fichero, frontal web, web services...), a fin de que se realice la gestión que el mismo elija de su



# Paquetería Entrega en Oficina

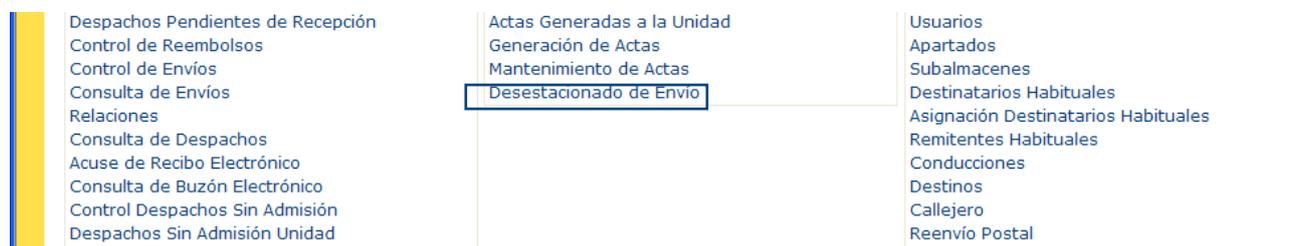
envío estacionado. Nunca se generará una situación de estacionado, sea cual sea su situación, si el envío se está devolviendo al remitente. Cada envío sólo se podrá estacionar una sola vez



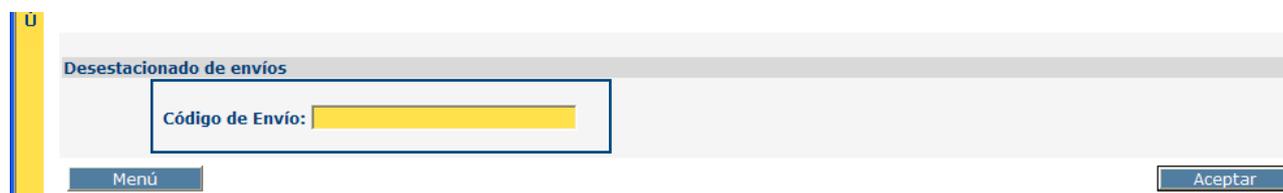
Se podrá desestacionar un envío cuando se haya estacionado por error o se presente el destinatario a retirarlo, siempre que las condiciones del envío permitan su entrega.

Esta operación solo la podrán realizar los usuarios con perfil de administrador.

Cuando concurren alguna de las situaciones anteriores y sea necesario desestacionar un envío, desde el menú principal accedemos a la funcionalidad **“Desestacionado de Envío”**.



La siguiente pantalla nos muestra un campo donde tenemos que introducir el código del envío a desestacionar.





# Paquetería Entrega en Oficina

Posteriormente tendremos que volver a grabar el envío en el almacén correspondiente.



La oficina nunca debe contactar con el remitente o con el destinatario para resolver la incidencia que ha provocado el estacionamiento del envío.



La oficina debe situar en un espacio físico diferenciado los envíos que pasan a la situación de estacionados

## Creación de Subalmacenes

Antes de empezar a trabajar es necesario crear el/los subalmacenes correspondientes en el canal de estacionados. Desde la pantalla del Menú principal de SGIE, se entra en Configuración y se selecciona la opción "Subalmacenes". En la pantalla siguiente se selecciona la opción "Agregar". Se selecciona la opción "Estacionados entrega" y se da un nombre al nuevo almacén.

Control / Consultas	Actas de Incidencias	Configuración
Sobrantes Almacén	Modificación de Envíos	Unidad
Despachos Pendientes de Recepción	Actas Generadas a la Unidad	Usuarios
Control de Reembolsos	Generación de Actas	Apartados
Control de Envíos	Mantenimiento de Actas	<b>Subalmacenes</b>
Consulta de Envíos		Destinatarios Habituales
Relaciones		Asignación Destinatarios Habituales



# Paquetería Entrega en Oficina

## Alta de Subalmacenes

### Detalle de Registro

**Código:**

**Canal:**

**Almacén:**

**Descripción:**

**Impresión Separador**

Cancelar

Aceptar

A partir de este momento tenemos preparada la aplicación para posibles incidencias que pueda haber con dichos envíos. En principio es suficiente con crear un solo subalmacén, aunque se pueden crear más de uno.

## Operativa para la Gestión de Estacionados

Se agrupan aquí funciones para la gestión del almacén de estacionados. El usuario dispone de varios informes de control, una ayuda para la realización del inventario del Almacén de Estacionados y la función de salida de envíos de este almacén.

En la pantalla del menú principal se encuentra el acceso a “Gestión de estacionados”.

<b>Entradas</b> Alta en Almacén Alta Envíos no Registrados Recepción y Control Despachos Reimpresión Avisos Emisión de 2º Avisos Buzón Electrónico Reetiquetar Envíos Reimpresión de Etiquetas	<b>Liquidación</b> Liquidación Generar Despachos de Salida Reimpresión Mapón - Despacho Liquidación de Malo Asignación Receptor Regularización Burofax Corrección Errores Liquidación Envíos Modificados	<b>Cierre</b> Apertura/Cierre de Usuarios Apertura / Cierre de Caja Cuadre Almacén Cuadre Unidad Listado Código Control Generar Código Control Intervención de Cobros
<b>Control / Consultas</b> Sobrantes Almacén Despachos Pendientes de Recepción Control de Reembolsos Control de Envíos	<b>Actas de Incidencias</b> Modificación de Envíos Actas Generadas a la Unidad Generación de Actas Mantenimiento de Actas	<b>Configuración</b> Unidad Usuarios Apartados Subalmacenes



# Paquetería Entrega en Oficina

Pulsando sobre "Gestión Estacionados" se accede a la pantalla:

Fecha: 15/07/2011-311c v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008 Liquidación >> Gestion Estacion

Listados de Almacén	Inventario de Almacén
Pendientes recibir información	Lectura Almacén
Contestados / caducados pendientes gestión	Situación Almacén
Contestados gestionados	Salida de almacen
	Reetiquetado de envíos
	Reimpresión de etiquetas

Menú

Si existen envíos pendientes de tratar, el sistema nos informa a través de una ventana emergente:

**Mensaje de página web** ✕

 **ADVERTENCIA:** Existen estas tareas pendientes en la unidad, debe de resolverlas antes del cierre de caja:  
 EXISTEN ENVÍOS ESTACIONADOS PENDIENTES DE GESTION  
 EXISTEN ENVÍOS ESTACIONADOS PENDIENTES DE SALIDA DE ALMACÉN

Las opciones que aparecen son las siguientes:

## Contestados / Caducados pendientes de gestión

Este listado proporciona información de envíos estacionados que ya tienen los datos necesarios para continuar su ciclo de entrega y deben ser sacados del almacén de estacionados.

La pantalla a la que se accede es la siguiente:



# Paquetería Entrega en Oficina

Fecha: 18/07/2011-313a v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008

Listados de Almacén >> Contestados / caducados pendientes ge

## Listados de control - Contestados / caducados pendientes gestión

Envíos pendientes de entrega

Envíos pendientes de devolución

Mostrar

Código de Envío	Producto	Detalle	Fecha Próximo Intento	Turno Próximo	Ubicación	
PQ10061500023370146002N	48/72 Oficina Elegida	Detalle			E1	<input type="checkbox"/>
PQ10061500023350146950E	48/72 Oficina Elegida	Detalle			E1	<input type="checkbox"/>

Volver

Imprimir por ubicación

Imprimir por fecha

Las opciones que aparecen son las siguientes:

**Envíos pendientes de Entrega:** activado, indica que el listado que pretende obtenerse es el de envíos estacionados, ya con información, pendientes de entrega.

**Envíos pendientes de Devolución:** activado, indica que el listado que pretende obtenerse es el de envíos estacionados, ya con información, pendientes de sacar en despachos.

**Mostrar:** pulsando este botón aparece en pantalla el listado de envíos elegido con uno de los checks anteriores.

**Imprimir por Ubicación:** Imprime el listado elegido ordenado por ubicación en almacén de estacionados.

**Imprimir por fecha:** Imprime el listado elegido ordenado por fecha de entrada en Almacén de estacionados.

**Volver:** pulsando este botón aparece la pantalla de Gestión Estacionados.

### Contestados gestionados

Este listado proporciona la relación de envíos desestacionados que ya han sido sacados del almacén de estacionados, pero aún no han sido dados de alta en otros canales (avisados, apartados, no domiciliaria y lista) o no se han metido en despachos para devolución o reexpedición. En esta pantalla aparecen dos checks:

1. Envíos pendientes de entrega: muestra la relación de envíos desestacionados pendientes de dar de alta en otros canales.
2. Envíos pendientes de despacho: muestra la relación de envíos desestacionados pendientes de asignar a despachos



# Paquetería Entrega en Oficina

La pantalla a la que se accede es la siguiente:

**Listados de control - Contestados gestionados**

Envíos pendientes de entrega       Envíos pendientes de despacho       [Mostrar](#)

Código de Envío	Producto	Detalle	Ubicación	
PQ10061500030860128043L	48/72 Domicilio	<a href="#">Detalle</a>		<input type="checkbox"/>
PQ1006201103012	48/72 Domicilio	<a href="#">Detalle</a>		<input type="checkbox"/>
PQ10061500024790146002L	48/72 Oficina Referencia	<a href="#">Detalle</a>		<input type="checkbox"/>

[Volver](#)      [Imprimir por ubicación](#)      [Imprimir por fecha](#)

Las opciones que aparecen son las siguientes:

**Envíos pendientes de Entrega:** activado, indica que el listado que pretende obtenerse es el de envíos estacionados, ya con información, pendientes de entrega.

**Envíos pendientes de Despacho:** activado, indica que el listado que pretende obtenerse es el de envíos estacionados, ya con información, pendientes de asignar a despachos.

**Mostrar:** pulsando este botón aparece en pantalla el listado de envíos elegido con uno de los checks anteriores.

**Detalle:** muestra la pantalla de consulta de detalle del envío seleccionado.

**Imprimir por Ubicación:** Imprime el listado elegido ordenado por ubicación en almacén de estacionados.

**Imprimir por fecha:** Imprime el listado elegido ordenado por fecha de entrega.

**Volver:** pulsando este botón aparece la pantalla de Gestión Estacionados

## Pendientes de Recibir Información

Este listado proporciona la relación de envíos estacionados y almacenados en el canal de estacionados que aún no han recibido información y que aún no les ha vencido el plazo de estacionamiento.

La pantalla a la que se accede es la siguiente:

Listados de Almacén >> Pendientes recibir informac

**Listados de control - Pendientes recibir información**

Código de Envío	Producto	Detalle	Ubicación	
PQ100G0100000580119001K	48/72 entrega a domicilio	<a href="#">Detalle</a>	001	<input type="checkbox"/>
PQ25TG0100000020122222M	48/72 entrega a domicilio	<a href="#">Detalle</a>	001	<input type="checkbox"/>

[Volver](#)      [Imprimir por ubicación](#)      [Imprimir por fecha](#)



# Paquetería Entrega en Oficina

Las opciones que aparecen son las siguientes:

**Detalle:** muestra la pantalla de consulta de detalle del envío

**Imprimir por Ubicación:** Imprime el listado elegido ordenado por ubicación en almacén de estacionados.

**Imprimir por fecha:** Imprime el listado elegido ordenado por fecha de entrada en almacén de estacionados.

**Volver:** pulsando este botón aparece la pantalla de Gestión Estacionados

## Lectura de almacén

Esta función es una ayuda para realizar el inventario del almacén de estacionados. Inicialmente, el usuario pulsará el botón "Resumen", la aplicación devolverá la relación de todos los envíos que en SGIE figuran como almacenados en el almacén de estacionados.

**Lectura Almacén**

Código de Envío

Podemos leer los códigos de envíos de uno en uno o pulsando sobre el botón  , donde nos aparecerá el listado de envíos que se encuentran estacionados.

Fecha: 18/07/2011-313a v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008 Inventario de Almacén >> Lectura Alm

PQ100615000246701461100	<input type="button" value="Detalle"/>
PQ10061500024560146950A	<input type="button" value="Detalle"/>
PQ10061500024680146002V	<input type="button" value="Detalle"/>
PQ10061500024870146950F	<input type="button" value="Detalle"/>
PQ10061500023370146002N	<input type="button" value="Detalle"/>
PQ10061500025290146190T	<input type="button" value="Detalle"/>
PQ10061500023360146110B	<input type="button" value="Detalle"/>
PQ10061500025070146002B	<input type="button" value="Detalle"/>
PQ10061500023350146950E	<input type="button" value="Detalle"/>
PQ10061500025270146002J	<input type="button" value="Detalle"/>
PQ1006150006220117001G	<input type="button" value="Detalle"/>

**Sobrantes**

No hay más envíos en el almacén



# Paquetería Entrega en Oficina

Si pulsamos sobre el botón [Detalle](#) nos muestra la información del envío seleccionado.

**Detalle del envío**

Código de Envío PQ10061500024560146950A

Envíos		Importes	
Descripción de origen:		Número de Origen:	
Sección: Turno: Salida: 0		Producto:	
<b>Datos Destinatario</b>			
Nombre: Alfonso Nieto	Domicilio: Calle de la Bruja 9		
Número: <input type="text"/>	Piso: <input type="text"/>	Cód. Postal: 46950	Localidad: Xirivella
<a href="#">Segunda Dirección</a>			
<b>Datos Remitente</b>			
Nombre: TEST PACKING (CORREOS S.A.E.) D.OP.	Domicilio: VIA DUBLIN 7 - 4 PLANTA		
Número: <input type="text"/>	Piso: <input type="text"/>	Cód. Postal: 28042	Localidad: MADRID
F. Alta:	F. Situación:	Situación:	
<a href="#">Volver</a>		<a href="#">Inicializar</a>	<a href="#">Aceptar</a>
<a href="#">Eliminar</a>			

Las opciones que aparecen son las siguientes:

**Menú:** pulsando este botón aparece la pantalla de Gestión Estacionados y se pierde la sesión de inventario.

**Código de envío:** campo para leer el código de envío.

**Siguiente:** una vez leído un envío vuelve a inicializar el campo código de envío.

**Resumen:** pulsando este botón se muestra el listado de envíos que están en el almacén de estacionados y aún no se han leído en la sesión.



Cada martes se realizará una lectura completa de todos los paquetes que permanecen en el almacén en situación de estacionado, de esta forma se evitará que puedan quedar envíos en almacén que no deberían estar en situación de estacionado. SGIE informará sobre las discrepancias existentes.



# Paquetería Entrega en Oficina

## Situación almacén

Es un informe que indica el número total de envíos almacenados en el canal de estacionados de la unidad y su desglose entre los que están en situación "pendiente de información", "pendiente de gestión" y los que ya han salido de este almacén, pero aún ni se han metido en otros almacenes o en despachos.

Situación Almacén							
<b>Número total de envíos en almacén estacionados</b>							<b>30</b>
Número de envíos pendientes de gestión							26
Número de envíos contestados y gestionados							3
Número de envíos pendientes de recibir información							1
Entrega Concertada:							
Fecha concertada	18/07/2011	19/07/2011	20/07/2011	21/07/2011	22/07/2011	23/07/2011	
Núm. de envíos	0	0	0	0	0	0	

Volver

Las opciones que aparecen son las siguientes:

**Volver:** pulsando este botón aparece la pantalla de Gestión Estacionados

Nota: Pulsando sobre cualquiera de los dígitos que sean mayores que 0, aparecerá el informe correspondiente. Estos informes son los descritos más arriba.

## Salida de Almacén

Esta pantalla permite sacar del canal de Estacionados los envíos que ya estén informados y estén pendientes de gestión. Una vez sacados de este almacén quedarán dispuestos para continuar con el ciclo de entrega o proceder a su devolución. Deben meterse en despachos o en otros canales, según sea la acción predeterminada con la que hayan sido informados

Fecha: 18/07/2011-313a v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008



Inventario de Almacén >> Salida de alm

### Salida del almacén

#### Envío

Código de Envío:

Volver

Salida del almacén



# Paquetería Entrega en Oficina

Las opciones que aparecen son las siguientes:

**Volver:** pulsando este botón aparece la pantalla de Gestión Estacionados

**Código de envío:** campo para leer códigos de envíos correspondientes a envíos que están en el almacén de estacionados.

**Salida del Almacén:** El usuario lee el envío que pretende sacar del almacén de estacionados y pulsa el botón “Salida del Almacén”

Leemos el código del envío que aparece ya en el listado de **Contestados/ Caducados pendientes de gestión** (en este caso tomamos un envío pendiente de devolución):

Fecha: 18/07/2011-313a v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008  

Inventario de Almacén >> Salida de almacén

**Salida del almacén**

**Envío**

**Código de Envío:** PQ10061500006220117001G

Aparece una pantalla donde se recoge la comunicación que envía el remitente con el tratamiento que desea que le demos al envío.



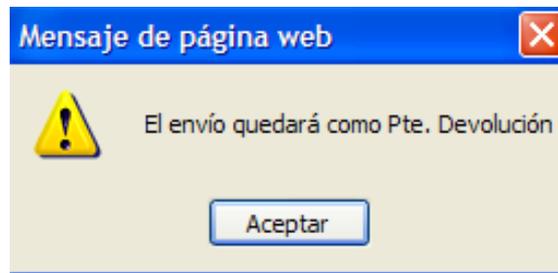


# Paquetería Entrega en Oficina

**Salida del Almacén:** Si el usuario pulsa este botón, SGIE presentará el aviso:



Una vez revisada la etiqueta por el usuario, si pulsa "Cancelar", se cancela la salida del envío del Almacén de Estacionados y si pulsa "Aceptar", SGIE saca el envío del almacén de estacionados y mediante un mensaje informa al usuario de la acción siguiente a realizar con el envío:



Cuando imprimimos la etiqueta desde la impresora láser, tenemos que informar al sistema del campo que queremos que imprima, ya que trabaja en dina4. Bastará con pinchar con el botón izquierdo del ratón sobre cualquier parte de uno de los campos numerados.

Fecha: 18/07/2011-313a v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008

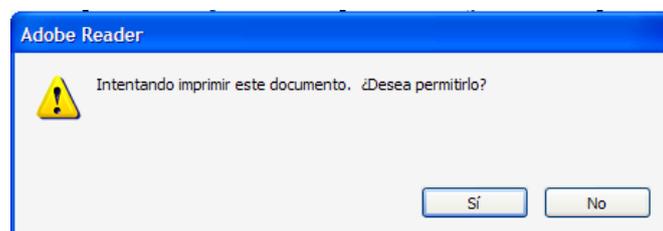


Inventario de Almacén >> Salida de almacen

1	2
3	4

[Volver](#)

Confirmamos la impresión de la etiqueta para la devolución del envío.





# Paquetería Entrega en Oficina

Recogemos la etiqueta impresa y la adherimos al envío.



En envío ya está en disposición de asignarlo a un despacho y encaminarlo a destino.

Hemos visto un ejemplo de **Salida de Almacén de Estacionados** de un envío rehusado. Vamos a ver un ejemplo con un envío estacionado y que el remitente nos da instrucciones para su entrega.

Desde la opción **Contestados / Caducados pendientes de gestión / Envíos pendientes de entrega** aparece el listado de envíos a gestionar para su entrega.

Listados de control - Contestados / caducados pendientes gestión

Envíos pendientes de entrega  Envíos pendientes de devolución  [Mostrar](#)

Código de Envío	Producto	Detalle	Fecha Próximo Intento	Turno Próximo	Ubicación
PQ10061500023350146950E	48/72 Oficina Elegida	<a href="#">Detalle</a>			E1 <input type="checkbox"/>

[Volver](#) [Imprimir por ubicación](#) [Imprimir por fecha](#)

Al igual que hicimos en el caso anterior para el envío pendiente de devolución, leemos el código en **Salida de Almacén**:



# Paquetería Entrega en Oficina

Liquidación &gt;&gt; Gestion Estacion

## Listados de Almacén

Pendientes recibir información  
Contestados / caducados pendientes gestión  
Contestados gestionados

## Inventario de Almacén

Lectura Almacén  
Situación Almacén  
**Salida de almacen**  
Reetiquetado de envíos  
Reimpresión de etiquetas

Menú

Y pinchamos en el botón **Salida de Almacén:**

## Salida del almacén

### Envío

Código de Envío:

PQ10061500023350146950E

Volver

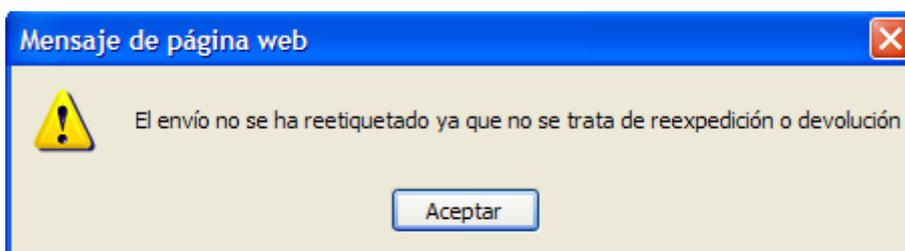
Salida del almacén

En este caso, la incidencia era “**Faltan importes**” y el remitente nos informa que desea que el envío sea entregado. Procedemos igual que en el caso anterior (rehusado/devuelto)





# Paquetería Entrega en Oficina



	<p>Los envíos, tras la salida del almacén de Estacionados quedan en dos situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Envíos Pendientes de Entrega</li> <li> Envíos Pendientes de Devolución</li> </ul>
--	--

	<p><b>Envíos pendientes de Devolución:</b> Tras el reetiquetado, estos envíos se deben asignar a un despacho para su devolución. No hay que volver a darlos de alta en ningún almacén, ni volver a liquidar o reencaminar. Al asignarlo a un despacho, SGIE de forma automática les asigna la situación de DEVUELTO</p>
--	---

	<p><b>Envíos pendientes de Entrega:</b> Tras el reetiquetado (si procede, para el caso de modificación de datos), se asigna al almacén correspondiente o reencamina a la unidad que debe realizar la entrega</p>
--	--

## Devolución de Envíos

Los envíos que serán objetos de devolución son los que se encuentren en alguna de estas situaciones:

- Envíos avisados por cartería y no retirados por el destinatario (SOBRANTES).
- Envíos para entregar en oficina bien sea modalidad referencia o elegida no retirados por el destinatario (SOBRANTES).
- Envíos sobre los que se ordene su devolución desde la gestión de estacionados o cuando haya transcurrido el plazo estipulado del que dispone el remitente para la gestión de envíos estacionados, sin que se haya recibido instrucción la respecto (actualmente son tres días)



# Paquetería Entrega en Oficina

## Devolución de Sobrantes

Una vez liquidados los envíos como sobrantes por el procedimiento habitual (*Liquidación / Sobrante. No retirado en Oficina*), accedemos al enlace de **Reetiquetar envíos**. Esto podemos hacerlo desde el menú principal:

Entradas	Liquidación	Cierre
Alta en Almacén	Liquidación	Apertura/Cierre de Usuarios
Alta Envíos no Registrados	Generar Despachos de Salida	Apertura / Cierre de Caja
Recepción y Control Despachos	Reimpresión Mapón - Despacho	Cuadre Almacén
Reimpresión Avisos	Liquidación de Malo	Cuadre Unidad
Emisión de 2º Avisos	Asignación Receptor	Listado Código Control
Buzón Electrónico	Regularización Burofax	Generar Código Control
<b>Reetiquetar Envíos</b>	Corrección Errores Liquidación	Intervención de Cobros
Reimpresión de Etiquetas	Envíos Modificados	
	Gestión Estacionados	
	Facturas	

Y también podemos hacerlo desde Gestión de Estacionados:

Fecha: 15/07/2011-311c v2.6.1 Caja Abierta con fecha: 10/10/2008 Liquidación >> Gestion Estacion

Listados de Almacén	Inventario de Almacén
Pendientes recibir información	Lectura Almacén
Contestados / caducados pendientes gestión	<b>Situación Almacén</b>
Contestados gestionados	Salida de almacén
	Reetiquetado de envíos
	Reimpresión de etiquetas

Menú

Leemos el código del envío a reetiquetar y marcamos los check que correspondan para seleccionar **impresora o etiquetadora**, así como la opción de etiqueta que queremos imprimir. En este caso al tratarse de un envío sobrante, seleccionamos **Devolver** y pinchamos el botón **Aceptar**.

**Reetiquetado de envíos**

Código de Envío: PQ10061500023680146002Q

Devolver
  Reexpedir
  Corregir etiqueta

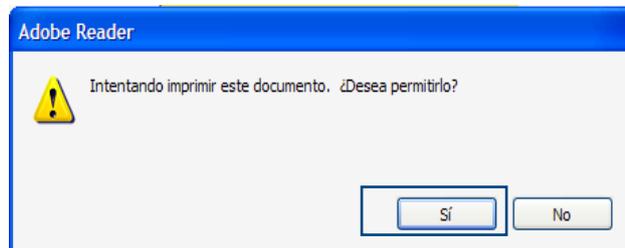
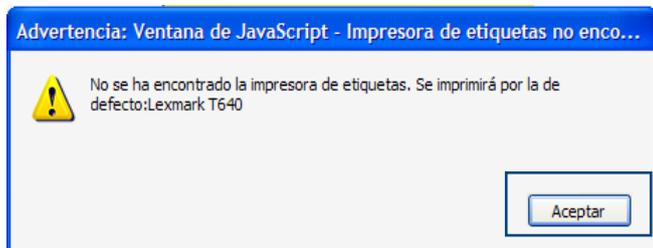
Impresora de etiquetas
  Impresora láser

Volver
Aceptar



# Paquetería Entrega en Oficina

Aparecen una serie de ventanas emergentes que debemos ir aceptando hasta la impresión de la etiqueta, que adherimos al paquete. Ya solo nos quedará asignarlo al despacho correspondiente.



## Devolución por Superar el Plazo de Permanencia En Almacén De Estacionados Sin Respuesta Del Remitente

Al estar el envío estacionado, tenemos que sacarlo del almacén a través de **Gestión de Estacionados / Salida de Almacén**:



Leemos el código del envío y pulsamos el botón **Salida de Almacén**.

