Manual de Imagen de la Oficina de Correos

INDICE

1 INTRODUCCIÓN 3
2 METODOLOGÍA DE LAS 5 "S" DE TOYOTA 4
3 CALIDAD EN LA IMAGEN DE LA OFICINA 4
3.1 FACHADA Y ACCESO 5
3.1.1 MANTENIMIENTO DE FACHADAS 6
3.2 CRISTALERAS / ESCAPARATE 6
3.3 VESTÍBULO 6
3.4 MOSTRADORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO 7
3.5 DESPACHO DEL DIRECTOR Y ZONA INTERNA 7
3.6 ALMACEN Y ARCHIVO 8
3.7 SERVICIOS 9
4 ACTUACIONES PREVENTIVAS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA OFICINA 9
5 CUESTIONARIO DE IMAGEN Y BUENAS PRÁCTICAS 10
6 FICHERO FORMULARIO DEL CUESTIONARIO 11
7 PROTOCOLO PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS 12
8 ERRADICACIÓN DE MALAS PRÁCTICAS 15
9 MEJORES PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES 17
9.1 ILUMINACIÓN 17
9.2 AIRE ACONDICIONADO Y CALEFACCIÓN 17
9.3 EQUIPOS INFORMÁTICOS 17
9.4 GASTO DE AGUA 18
9.5 RACIONALIZAR GASTO DE PAPEL 18
10 PLAN DE IMPLANTACIÓN 19
11 MANTENER EL HÁBITO Y DISCIPLINA 19
12 PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL 20

1 INTRODUCCIÓN

En el año 2003, la antigua División de Oficinas puso en marcha un Manual de Imagen de las Oficinas de Correos, con el objetivo de mejorar y estandarizar la imagen de nuestras oficinas y la percepción que de ellas tuviesen nuestros clientes.

Este Manual, basado en la Metodología de las 5 “S” de Toyota, que proporcionó una reducción de tiempo considerable en la ejecución de las tareas diarias, a la vez procuraba generar un ambiente agradable de trabajo, tanto para los empleados, como para los clientes y así contribuir en una mejora de la Calidad.

Transcurrido el tiempo, se ha dejado de utilizar como herramienta de trabajo de uso cotidiano, llegando a desaparecer de los elementos de consulta en CONECTA, aún siendo una herramienta fundamental en la correcta organización de los distintos elementos de la oficina, capaces de aportar una sensación de orden, limpieza y profesionalidad, así como de una mayor eficiencia en la utilización de los espacios, materiales y herramientas de trabajo.

Entendemos que ese manual, con las necesarias modificaciones y actualizaciones, sigue siendo un elemento necesario para el mantenimiento de una imagen adecuada de las oficinas, susceptible de ser aprovechado como guía para la puesta en marcha de planes y medidas de bajo coste que mantengan y mejoren la calidad del entorno laboral y de atención al público.

El manual de Calidad en la Imagen de la Oficina de Correos está estructurado en las siguientes partes:

- **Metodología de las 5 “S” de Toyota**
- **Calidad en la Imagen de la Oficina de Correos**
- **Cuestionario de Imagen de la Oficina**
- **Cuadro Resumen del Cuestionario**
- **Protocolo de Solución de Problemas**
- **Erradicación de Malas Prácticas**

La reciente introducción de esta metodología en las Unidades de Distribución, está demostrando su eficacia, que debe ser mantenida y potenciada, también, desde la Red de Oficinas como un elemento más de su cultura de trabajo, especialmente en momentos en los que una adecuada y rigurosa utilización de los elementos disponibles se convierte en un elemento crítico

Un requisito imprescindible para la consecución de los resultados deseados es la **implicación de todos los miembros** de la Oficina, empezando por el Director, que es quien debe realizar una labor motivadora en los esfuerzos necesarios para el desarrollo del proyecto, pero también por parte de los Jefes de Sector y Jefes de Red de Oficinas, que deben trasladar la importancia que tiene para todos, pero especialmente para nuestros clientes, el mantenimiento de un adecuado entorno laboral, además de controlar y supervisar el seguimiento y la puesta en marcha de las acciones que se considere necesario acometer

2 METODOLOGÍA DE LAS 5 "S" DE TOYOTA

Es un programa desarrollado por Toyota para conseguir, con un enfoque sistemático, mejoras duraderas a nivel de **clasificación**, **orden**, **limpieza y mantenimiento de la imagen de los lugares de trabajo**, talleres y Oficinas.

Esta metodología es aplicable a todo tipo de empresas, áreas, almacenes, gestión de stocks, puestos de trabajo, archivos...

Adoptando este enfoque se mejora la productividad, el orden, la limpieza y, sobre todo, la **Imagen**.

Las 5 "S" que corresponden a la inicial de las 5 palabras japonesas, son los siguientes puntos de actuación:

1. (**S**eiri) **Organización**: Identificar y diferenciar los materiales necesarios de los innecesarios y desprenderse de éstos últimos. **"Ten sólo lo necesario, en la cantidad correcta".**

2. (**S**eiton) **Orden**: Establecer el modo en que deben ubicarse e **identificarse** los materiales necesarios, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos. Es decir, tener a mano los que se utilizan con más frecuencia y bien identificada su ubicación. **"Un sitio para cada cosa, y cada cosa en su sitio".**

3. (**S**eiso) **Limpieza**: Eliminar las fuentes de suciedad. **"Los trabajadores se merecen el mejor ambiente y entorno".**

4. (**S**eiketsu) **Control Visual**: Distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal y extender a uno mismo el concepto de organización, orden y limpieza, practicando continuamente los tres pasos anteriores. **"Todos queremos calidad de vida en el trabajo".**

5. (**S**hitsuke) **Disciplina y Hábito**: Trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas. **"Orden, disciplina y perfeccionamiento constantes".**

3 CALIDAD EN LA IMAGEN DE LA OFICINA

Este apartado pretende recoger las pautas de actuación que se deben acometer en cada una de las zonas de la Oficina para obtener una imagen de calidad.

La Oficina se ha dividido en zonas homogéneas con el fin de aplicar la metodología en cada una de ellas.

Las zonas que debemos analizar son:

1. **Fachada y Acceso**
2. **Cristaleras / Escaparate**
3. **Vestíbulo**
4. **Mostradores de Atención al Público**
5. **Despacho del Director y Zona Interna**
6. **Almacén y Archivo**
7. **Servicios**

Este Manual es genérico para todas las Oficinas, por lo que pueden aparecer elementos que no estén en todas ellas, como por ejemplo la rampa para discapacitados.

Se han analizado los elementos, en la zona de la Oficina donde suelen estar ubicados, no obstante si en alguna Oficina están en otro lugar, también se deben analizar.

Para no ser repetitivos hay elementos de la Oficina que están y no se incluye en todas las zonas, como por ejemplo el suelo.

En el cuestionario también se han clasificado las preguntas en función de cada uno de los puntos de actuación: organización, orden, limpieza, control visual y hábito.

3.1 FACHADA Y ACCESO

- ✓ La **fachada** se debe mantener limpia, bien pintada y con el recubrimiento en perfecto estado, que no falten losetas o ladrillos. Asegurarnos que no hay grafitis, publicidad ajena, pegatinas ni restos de los mismos.

- ✓ La placa o luminoso **identificador de Correos** debe estar en el lugar preferente de la fachada. Ajustado a los estándares corporativos y limpio. Debe permanecer claramente legible.

- ✓ La placa **multiservicio** debe estar visible en la fachada. Ajustada a los estándares corporativos y limpia, sin pegatinas ni restos de las mismas. Debe permanecer claramente legible.

- ✓ El **acceso para discapacitados**, (barandilla, rampas) si existe, debe estar ubicado de la forma que sea accesible, manteniéndose limpio y sin sustancias resbaladizas.

- ✓ El **cartel del horario** de la Oficina tiene que estar visible fácilmente. Debe ser corporativo y no de fabricación propia, completamente legible y bien colocado, sin inclinar.

- ✓ El **cartel de local dotado con sistema de video vigilancia** de la Oficina tiene que estar visible fácilmente. Debe ser corporativo y no de fabricación propia, completamente legible y bien colocado, sin inclinar.

- ✓ El **cartel de adhesión al Sistema arbitral de consumo** de la Oficina tiene que estar visible fácilmente. Debe ser corporativo y no de fabricación propia, completamente legible y bien colocado, sin inclinar.

- ✓ En el caso de que exista **cajero automático** estará ubicado en un lugar bien señalizado, de fácil acceso y limpio, especialmente la pantalla.

- ✓ La **puerta** de acceso estará limpia, con las bisagras bien engrasadas y sin chirridos, con la manivela en perfecto estado o, si tiene sistema de apertura automático, funcionando correctamente.

3.1.1 MANTENIMIENTO DE FACHADAS

Para el mantenimiento y acciones correctoras que se precisen en las fachadas de sus locales, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA contrata los servicios de empresas especializadas. Por contrato, estas empresas están obligadas a la eliminación integral de las pintadas y/o pegatinas que se hayan realizado sobre ellas. Este mantenimiento también alcanza a las ventanas, carpintería puertas, rejas, rótulos identificativos, o cualquier otro elemento existente en la fachada hasta la altura de los rótulos identificativos (incluidos éstos) o de *tres metros*, en el caso de la no existencia de ellos.

Cualquier anomalía o deterioro que se detecte en la fachada de la oficina, se deberá comunicar a los responsables de Mantenimiento de la Jefatura Provincial, a la mayor brevedad.

Los Jefes de Sector tienen que controlar que las fachadas de las Oficinas de su sector permanecen en perfecto estado, adoptando las medidas necesarias para su corrección en caso de no ser así.

Por su parte, las Jefaturas de Red de Oficinas, en coordinación con las Jefaturas de Finanzas de la Zona, o en su defecto, con las Jefaturas de Mantenimiento, debe supervisar que las actuaciones correctoras solicitadas se prestan con la calidad y en los plazos contratados.

3.2 CRISTALERAS / ESCAPARATE

- ✓ Las **cristaleras** únicamente deben tener los soportes publicitarios corporativos con la publicidad en vigor.

- ✓ Los **soportes publicitarios** exteriores deben ser únicamente los corporativos y en la cantidad establecida. Se mantendrán en el lugar más visible y bien colocados, sin inclinar, limpios, sin desperfectos, sin rayones, sin roturas y sin marcas de huellas dactilares.

- ✓ La **publicidad exterior** de las campañas en vigor, debe ser únicamente la corporativa. La cartelería se expondrá en los soportes publicitarios adecuados a tal fin y bien colocada, sin que sobresalga del soporte. La publicidad debe mantenerse en buen estado, sin dobleces ni roturas.

- ✓ Los **cristales** deben estar limpios y en buen estado, sin rayones, ni roturas.

3.3 VESTÍBULO

Las distintas partes del vestíbulo deben estar debidamente señalizadas para facilitar al cliente su rápida localización.

- ✓ El **directorio** cuando el tamaño de la Oficina lo requiera, debe estar en un lugar bien visible. Siempre debe estar actualizado, limpio y sin roturas.

- ✓ El **cartel de información sobre quejas y reclamaciones en la oficina** debe estar en un lugar visible.

- ✓ Los **folletos de tarifas,** cuando se disponga de ellos, deben estar actualizados y en un lugar bien visible. Han de ser siempre los corporativos.

- ✓ Los **bancos de espera y escritorios** a disposición del público deben ser mobiliario de Oficina. Tienen que estar situados en el lugar adecuado para que no interrumpan el paso, frente a mostradores y vitrinas expositoras.

- ✓ Si la Oficina cuenta con **mostrador adicional** de atención al público para minusválidos, debe estar ordenado, limpio, sin desperfectos y bien iluminado. Contará con la carta de servicio, folletos publicitarios y bolígrafos.

- ✓ Los **folletos publicitarios** deben ser suficientes, actualizados y tienen que estar bien colocados en el mostrador o en sus expositores, de cartón o metacrilato. Éstos se mantendrán limpios y sin roturas.

- ✓ La **cartelería interna** del vestíbulo será únicamente la corporativa, tiene que estar siempre actualizada y sin dobleces. Debe estar situada en los lugares más visibles de la Oficina y colocada en el sitio para el que ha sido diseñada (tótem o soporte de metacrilato, de pared o de mesa, sin que sobresalga del mismo).

- ✓ La **vitrina expositora** de productos tendrá un lugar preferente en la Oficina, con los productos que estén en campaña y aquellos cuya venta queramos incrementar. Nunca se deben exponer los productos en sus cajas o embalajes. Se mantendrán ordenados y limpios.

- ✓ El **suelo** debe estar limpio y en buen estado.

- ✓ Las **paredes, techo y placas de escayola o metálicas** se mantendrán en perfecto estado de conservación, tanto la pintura como el material que lo recubra, sin restos de celo ni grapas.

3.4 MOSTRADORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ La **zona de atención al público** debe estar separada de la destinada a producción. Tiene que estar bien señalizada con los servicios prestados.

- ✓ Los **mostradores** de atención al público tienen que estar bien iluminados, ordenados y limpios, sin polvo, sin machas y sin desperfectos. La distribución de sus elementos debe ser apropiada.

- ✓ La **carta de servicios, folletos publicitarios y de tarifas** deben ser suficientes, actualizados y tienen que estar correctamente situados en sus expositores de cartón o metacrilato, éstos se mantendrán limpios y sin roturas.

- ✓ La **cartelería** de mesa tiene que estar actualizada y situada en los soportes de metacrilato de los mostradores, bien colocada, sin inclinar y sin que sobresalga. .

- ✓ Los **bolígrafos** deben ser suficientes.

3.5 DESPACHO DEL DIRECTOR Y ZONA INTERNA

Zona del mostrador hacia adentro, incluidos los puestos de atención al público.

- ✓ El **material de Oficina,** bolígrafos, papel, tóner... debe estar en su sitio y ordenado por tipo, tamaño..., en cantidad suficiente y teniendo en cuenta que se puede reciclar (Por ejemplo utilizando los folios por las dos caras para borradores, enviando el tóner vacío a los lugares adecuados para su recarga, contando con papeleras especiales para reciclar el papel...).

- ✓ Los **armarios y archivadores** deber ser suficientes y estar colocados en el lugar adecuado, a mano y sin entorpecer el paso. Estarán identificados con etiquetas y ordenados por temas, de tal manera que sea fácil encontrar la documentación, incluso por personas que habitualmente no están en esa Oficina. Se mantendrán limpios y sin desperfectos. Es importante que los cajones se puedan desplazar sin dificultad y que cuando no se estén usando permanezcan cerrados.

- ✓ La **documentación** se debe guardar en los archivadores correspondientes identificados a tal fin. Sólo se debe guardar la documentación necesaria y debe estar a mano la que se va a volver a utilizar en un corto periodo de tiempo (por ejemplo tres semanas).

- ✓ El **escritorio** no debe tener ningún elemento innecesario, ni encima ni debajo del mismo. Estará ordenado y se debe recoger todos los días al final de la jornada. Debe estar limpio, sin polvo ni desperfectos.

- ✓ Los **equipos de Oficina** (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras...) deben mantenerse limpios y en perfecto estado para ser utilizados por otra persona. Se revisarán con regularidad y se avisará sin demora para que sean arreglados. Los equipos en desuso serán reciclados, avisando a la unidad encargada de su retirada.

- ✓ Las **bandejas y colectores** de la zona de admisión, deben ser los corporativos que están pensados para que los envíos de los clientes (cartas, paquetes...) no se deterioren. Deben estar limpios, bien identificados y en perfecto estado.

- ✓ El **suelo** debe estar limpio y en buen estado.

- ✓ Las **paredes, techo y placas de escayola o metálicas** se mantendrán en perfecto estado de conservación, tanto la pintura como el material que lo recubra, sin restos de celo ni grapas.

3.6 ALMACEN Y ARCHIVO

El almacén y archivo de la Oficina es uno de los puntos críticos, donde el orden y la limpieza, por la naturaleza de los materiales que alberga, exige una mayor disciplina en su correcto mantenimiento.

- ✓ Los **armarios, estanterías y archivadores** de Oficina, deben ser suficientes y estar colocados en el lugar adecuado para que no entorpezcan el paso. Estarán identificados con etiquetas y ordenados por temas, de tal manera que sea fácil encontrar la documentación, incluso para personas no habituales en esa Oficina. Deben estar ordenados, limpios y sin desperfectos. Cuando no se estén usando deben permanecer cerrados.

- ✓ La **documentación y material** necesario debe estar ordenado (por tipo o fechas, especialmente la documentación contable) en cantidad suficiente pero sin excesos. Se guardará en el lugar correspondiente y debidamente identificado con etiquetas.

Toda la documentación referida a correspondencia **sometida a expediente** como consecuencia de irregularidades o reclamaciones, habrá de ser conservada hasta el término del mismo.

Una vez transcurridos estos plazos se enviará a la Jefatura Provincial, con consentimiento previo de la misma.

3.7 SERVICIOS

- ✓ Los **servicios** se limpiarán al menos una vez al día y conviene ventilarlos para evitar olores desagradables.

- ✓ Los **extractores** si los hay por falta de ventilación, se deben revisar y limpiar regularmente para que cumplan su función.

- ✓ Los **consumibles del servicio** como papel higiénico, escobilla, jabón y toallas se deben revisar y reponer cada vez que sea necesario.

- ✓ El **inodoro** cada vez que se utilice hay que dejarlo limpio pensando en el próximo usuario.

4 ACTUACIONES PREVENTIVAS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA OFICINA

Tanto para la realización de las tareas preventivas de mantenimiento de edificios e instalaciones fijas, así como para el tratamiento correctivo de éstas, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA contrata los servicios de empresas especializadas. Estas empresas visitan las oficinas con la periodicidad convenida, a fin de realizar las tareas preventivas que permitan el buen funcionamiento de las instalaciones. En estas visitas, el operario de la empresa contratada tiene que entregar una hoja de trabajo al responsable de la Oficina donde se detallan los trabajos realizados y las horas empleadas.

Los servicios contratados con estas empresas alcanzarán a la siguiente relación no exhaustiva de instalaciones:

- → Climatización: calefacción, aire acondicionado, ventilación.

- → Electricidad: centros de transformación, grupos electrógenos, sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI), cuadros eléctricos (alumbrado y fuerza), distribución (alumbrado y fuerza), baterías y rectificadores, balizamiento exterior.

- → Gas: almacenamiento de GLP, acometidas, canalizaciones, válvulas y llaves.

- → Agua: almacenamiento de aguas, grupos de presión, fontanería y saneamiento, válvulas y llaves.

- → Sistemas de Control de instalaciones.

→ Aire comprimido.

→ Ascensores, montacargas y elevadores.

→ Pararrayos.

→ Góndolas interiores y exteriores.

→ Puertas motorizadas.

→ Sistemas de detección y extracción de CO_2.

→ Elementos de la edificación: escaleras y barandillas, puertas y ventanas, rejas y cerramientos, estructura, cubiertas y terrazas, fachadas, suelos, techos y paredes, canalones y bajantes, cerrajería, carpintería.

→ Sistemas de protección anti-caídas y/o líneas de vida.

→ Fosas sépticas, pozos negros.

→ Sistemas de depuración.

El mantenimiento preventivo de las instalaciones de las oficinas, garantiza su buen estado, alargando su vida y minimizando las tareas correctivas, siempre más caras y traumáticas para el desarrollo cotidiano de las de la oficina y molestas para las personas que trabajan en ellas.

El Director de la Oficina debe verificar que efectivamente se han llevado a cabo en tiempo y forma las actuaciones preventivas que figuran en los partes de trabajo que presentan las empresas contratadas, no firmando o firmando con observaciones los partes de trabajo que no se ajusten a la realidad, trasladando inmediatamente la incidencia a su jefe de Sector.

Los Jefes de Sector tienen que supervisar que los Directores de sus Oficinas realizan efectivamente esta verificación, adoptando las medidas necesarias para corregir cualquier incumplimiento.

Por su parte, las Jefaturas de Red de Oficinas, en coordinación con las Jefaturas de Finanzas de la Zona, o en su defecto, con las Jefaturas de Mantenimiento, debe supervisar que las actuaciones preventivas y correctivas se prestan con la calidad y en los plazos contratados.

5 CUESTIONARIO DE IMAGEN Y BUENAS PRÁCTICAS

El Cuestionario de Imagen, que se adjunta en fichero Excel, es una herramienta útil, tanto para el Director de Oficina, que debe implantar esta metodología de trabajo, como para el Jefe de Sector, para realizar su supervisión.

El cuestionario mantiene la estructura del apartado anterior en cuanto a:

- ✓ las distintas zonas de la Oficina
- ✓ los puntos de actuación de las 5 “S”

Es genérico para todas las Oficinas, por lo que pueden aparecer elementos que no estén en todas ellas, como por ejemplo la apertura automática de la puerta de acceso.

Se ha intentado descender a un nivel bastante detallado, no obstante si en el cuestionario no aparece algún elemento de nuestra Oficina, debe ser incorporado en el cuestionario para que se adapte a las características de la misma.

6 FICHERO FORMULARIO DEL CUESTIONARIO

La finalidad del mismo es recoger todas las preguntas y presentarlas de una manera resumida para que se puedan anotar las deficiencias detectadas en la Oficina, su fecha de corrección y la persona encargada de la misma.

Es la herramienta que deben utilizar tanto el Director de Oficina como el Jefe de Sector para realizar el seguimiento y control de la calidad en la imagen y, si es necesario, poner en marcha las acciones correctoras o planes de trabajo necesarios.

Es un fichero Excel que consta de tres hojas:

1. El cuestionario para verificar las situación de las distintas áreas de la oficina en función de los diferentes aspectos de la metodología de las 5 “S”, que contiene medidas correctoras recomendadas, acciones adoptadas y fecha de solución.

1. FACHADA Y ACCESO				
Organización	1	¿Tiene placa multiservicio con los servicios que presta?	○ Sí	◉ No
	2	¿Tiene cartel de adhesión al sistema de arbitraje y de video vigilancia?	◉ Sí	○ No
	3	¿Tiene cartel del horario corporativo?	◉ Sí	○ No
	4	¿Tiene acceso para discapacitados?	◉ Sí	○ No
Orden	5	¿La placa multiservicio con los servicios que se prestan está visible y bien colocada?	○ Sí	◉ No
	6	¿Los carteles de ahdesión al sistema de arbitraje y de video vigilancia están en la puerta y bien colocados?	◉ Sí	○ No
	7	¿El cartel del horario está en lugar visible y bien colocado, sin inclinar?	○ Sí	◉ No
	8	¿El acceso para discapacitados está bien ubicado?	◉ Sí	○ No
Limpieza	9	¿La fachada está limpia, sin pintadas y sin publicidad?	◉ Sí	○ No
	10	¿El identificador placa o luminoso de Correos está limpio, sin pegatinas o restos de éstas, sin manchas, ni polvo...?	◉ Sí	○ No
	11	¿La placa multiservicio está limpia, sin manchas, sin polvo?	◉ Sí	○ No
	12	¿El acceso para discapacitados, barandilla, rampas, está limpio, sin manchas, sin sustancias resbaladizas...?	◉ Sí	○ No

SI	NO	MEDIDAS CORRECTORAS RECOMENDADAS	MEDIDAS ADOPTADAS Y RESPONSABLE	FECHA ACCIÓN	FECHA SOLUCIÓN
		Comunicar a Jefe de Sector para su suministro			
		Tomar las medidas adecuadas para facilitar la accesibilidad			
		Comunicar a Red de Oficinas			
		Comunicar a Jefe de Sector para su suministro y colocar en su caso			
		Solicitar actuación a mantenimiento de la Jefatura Provincial			
		Solicitar actuación mantenimiento			
		Solicitar actuación mantenimiento			
		Solicitar actuación a mantenimiento de la Jefatura Provincial			
		Solicitar actuación a mantenimiento de la Jefatura Provincial			
		Comunicar a Jefe de Sector para su sustitución			
		Informar encargados de limpieza			

2. Un semáforo que nos advierte de la situación de la oficina en sus diferentes áreas y en cada una de los aspectos de la metodología.

	Organización	Orden	Limpieza	Control visual y hábito	Total	Total entradas	Total %
1.- FACHADAS Y ACCESO	3	2	3	3	11	16	68,75%
2.- CRISTALERAS/ESCAPARATE	2	2	2	1	7	9	77,78%
3.- VESTÍBULO	7	6	3	4	20	32	62,50%
4.- MOSTRADORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	3	2	1	1	7	12	58,33%
5.- DESPACHO Y ZONA INTERNA	4	4	1	4	13	18	72,22%
6.- ALMACÉN Y ARCHIVOS	2	2	2	2	8	10	80,00%
7.- SERVICIOS			2	3	5	5	100,00%
TOTAL CUMPLIMIENTO	21	18	14	18	71		
TOTAL ENTRADAS	30	26	19	27	102		
TOTAL PORCENTAJE	70,00%	69,23%	73,68%	66,67%	69,61%		

7 PROTOCOLO PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS

La finalidad de este protocolo es facilitar la implantación de los comportamientos que ayuden a conseguir una imagen de calidad en la Oficina de Correos, aclarando el plan de acción que debe acometer el Director de Oficina cuando se encuentre con un problema cuya solución exceda a su responsabilidad.

Como sucede con el cuestionario y el manual, puede haber algún elemento no recogido, ya que el propósito es no detallarlos todos, sino transmitir el comportamiento que se debe seguir para alcanzar y mantener una adecuada calidad en la imagen.
Se han clasificado los problemas por el departamento que tiene competencia para facilitar la solución.

TECNOLOGÍA	
PROBLEMA	**CAUCE DE SOLUCIÓN**
Informáticos Avería Fax Avería telefónica	CAU CAU CAU
Aprovisionamientos Consumibles Equipos	Finanzas Jefatura Provincial (Almacén zonal) Jefe de Sector
Acciones y supervisión: Problemas informáticos: Pasadas 48 horas sin respuesta pasar copia al Jefe de Sector	

MANTENIMIENTO	
PROBLEMA	**CAUCE DE SOLUCIÓN**
Equipamiento postal Canceladoras Epelsas... Fontanería Electricidad Reparaciones en general Pintadas Adecentamientos (obras menores)	Mantenimiento de Zona con copia a Mantenimiento de Jefatura Provincial
Acciones y supervisión: Escribir correo electrónico a Mantenimiento. Avisar al Jefe de Sector si no hay respuesta.	

FINANZAS	
PROBLEMA	**CAUCE DE SOLUCIÓN**
Mobiliario Sustitución Nuevo	Director con Jefe de Sector (viendo el catálogo)
Equipamiento postal	Jefe de Sector
Acciones y supervisión: Escribir y guardar un correo electrónico al Jefe de Sector.	

LOCALES	
PROBLEMA	**CAUCE DE SOLUCIÓN**
En el periodo de garantía	Responsable Zonal de Inmuebles
Acciones y supervisión: Escribir y guardar un correo electrónico al responsable zonal de Arquitectura. Avisar al Jefe de Sector si no se resuelve el problema.	

LIMPIEZA	
PROBLEMA	**CAUCE DE SOLUCIÓN**
Servicio propio de limpieza	Limpiadora y Presupuestos y Contabilidad y/o Mantenimiento
Limpieza contratada	Certificación mensual (Pliego de condiciones)
Acciones y supervisión: Con nuestro propio servicio de limpieza avisar a la limpiadora. Si el problema persiste escribir y guardar un correo electrónico a Mantenimiento, manteniendo informado al Jefe de Sector.	

8 ERRADICACIÓN DE MALAS PRÁCTICAS

A continuación se detallan una serie de prácticas que, todavía, se realizan en algunas de nuestras oficinas. Dada la gravedad de algunas de ellas se hace imprescindible su urgente erradicación, por lo que se añade un plan de mejora para hacerlo posible.

	MALA PRÁCTICA	ACCIÓN DE MEJORA
1	La limpieza de la Oficina se realiza inadecuadamente por la persona contratada.	Exigir el estándar de limpieza y si es preciso utilizar medidas correctoras y disciplinarias. El encargado de hacer el seguimiento es el Director de Oficina.
2	Los papeles sistemáticamente en el suelo. (Ej.: El personal de la Oficina tira el protector de la pegatina de los sobres y no utiliza la papelera).	Dotar de papeleras suficientes y manejables. Hacer dos batidas de recogida de papeles, antes de almorzar y antes de salir. Reciclar el papel.
3	Utilizar cuerdas o sistemas similares para que los clientes no se lleven los bolígrafos...	Usar bolígrafos con sistema antirrobo de gusanillo y base para apoyarlos. Si no se dispone de ellos ofrecer el bolígrafo cada vez que el cliente lo necesite. Imprescindible que el bolígrafo no tenga publicidad, o si la tiene, que sea de Correos o del banco.
4	Salir a desayunar en horas punta o cerrar todas las ventanillas a la vez	Organizar turnos rotativos y tenerlo expuesto en tablón interno.
5	Tener expuestos calendarios y propaganda ajena a Correos.	Retirar todo lo ajeno y no permitir que se coloque.
6	Vender Loterías de otras instituciones.	Prohibir esta actividad. Hacer un especial seguimiento por parte del Jefe de Sector.
7	Realizar cartelería propia.	Solicitarla al Jefe de Sector y éste a su vez al Jefe de Red de Oficinas, si procede, al departamento de Marketing (si ya está producida dicha cartelería).
8	Tener expuesta cartelería caducada.	El Jefe de Sector debe comprobar que se retira.
9	Tener la radio puesta en la zona de atención al público.	Erradicar este comportamiento.
10	Exponer problemas internos en el área de atención al público, o criticar nuestros servicios en público.	El Jefe de Sector o Director de la Oficina debe evitar que se produzca este comportamiento. Se debe explicar a los empleados el mal efecto que produce el mismo. Indicar que puede ser falta disciplinaria.
11	Saludo telefónico inadecuado.	El Jefe de Sector y el Director deben comprobar como se atiende por teléfono. Ejemplo: Utilizar un saludo sencillo y adecuado: Correos buenos días / tardes...

	MALA PRÁCTICA	ACCIÓN DE MEJORA
12	Dejar las luces y los equipos encendidos.	El Director de la Oficina debe chequear antes de salir. Concienciar a los colaboradores del gasto innecesario y la repercusión en la cuenta de resultados. Aplicar el plan de energía y tener colocado en tablón anuncios: Plan, gasto luz y responsables luces, apagado ordenadores, horario encendido luces y zonas.
13	Mala actitud ante las quejas y reclamaciones. Culpar a otro compañero, servicio o extender al cliente la hoja de reclamación antes de intentar solucionarlo.	Atender al cliente en el despacho. Aislar la queja, intentar buscar la solución y ofrecer una alternativa de antes de que se ponga la reclamación.
14	Comer o mascar chicle delante de los clientes.	Erradicar este comportamiento. No se permite comer o mascar chicle en el área de atención al público. El Jefe de Sector debe hacer un seguimiento especial de este tema.
15	Utilizar el despacho como área operativa (clasificación, almacenaje...).	Erradicación radical. Seguimiento especial por parte del Jefe de Sector.
16	Exceso de material fungible e impresos del servicio.	Las peticiones se deben circunscribir a las necesidades reales de la oficina, evitando acumulación de material y/o impresos y eliminando de las peticiones aquellos que no se utilicen o de los que se tenga un stock superior a las necesidades de la oficina.

9 MEJORES PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES

La protección del medio ambiente, asociada al desarrollo, nos concierne a todos. Es imprescindible que cada persona se implique. Es tarea de todos, desde la alta dirección hasta los empleados que actúan a pie de calle.

Es necesario que unas buenas prácticas en la gestión medioambiental pasen a formar parte de nuestra rutina de trabajo.

9.1 ILUMINACIÓN

- Aprovechar al máximo la luz natural.
- Mantener las persianas o estores levantados.
- Asegurarse de que las luces permanecen apagadas cuando no haya nadie dentro.
- Al finalizar la jornada, antes de abandonar el local, verificar que todas las luces y equipos quedan apagados.
- Comprobar todos los meses la correcta limpieza de lucernarios y puntos de luz.

9.2 AIRE ACONDICIONADO Y CALEFACCIÓN

- Tener apagados los sistemas de climatización en lugares de uso poco frecuente.
- No manipular los termostatos de temperatura. La temperatura aconsejable es:
  - 23-25º en verano.
  - 20-22º en invierno.

- Tener los equipos de climatización despejados, sin tapar los radiadores o rendijas de ventilación.
- Apagar los equipos de climatización una hora antes de finalizar la jornada.
- Tener durante el día cerradas puertas y ventanas.
- Si detectas alguna avería en los sistemas de climatización, avisa a Mantenimiento

9.3 EQUIPOS INFORMÁTICOS

- Apaga tu equipo en los periodos de ausencia o inactividad de más de una hora.
- Desconecta las impresoras y fotocopiadoras al abandonar las instalaciones de Correos. Deben permanecer apagadas durante la noche y los fines de semana.

9.4 GASTO DE AGUA

- El agua es un bien escaso y un recurso valioso. No dejes correr el agua sin motivo.
- En baños y lavabos ahorra agua, no dejes los grifos abiertos.
- Si detectas una fuga de agua o un grifo que gotea, avisa lo antes posible a Mantenimiento.
- En las cisternas de los aseos se ajustan las boyas o bien se coloca una botella de plástico llena de agua y cerrada dentro del tanque para hasta conseguir un ahorro en cada descarga

9.5 RACIONALIZAR GASTO DE PAPEL

- Guardar los documentos en formato digital.
- Optimizar el número de copias necesarias.
- Compartir información en lugar de generar copias para cada persona.
- Utilizar de forma preferente y en la medida de lo posible papel reciclado.
- Evitar imprimir documentos innecesarios, y en el caso de que sea necesaria su impresión asegurarse mediante la herramienta de "vista previa" de que el documento se imprimirá correctamente.
- En el fotocopiado y en la impresión siempre, que sea posible, utilizar el papel por las dos caras.
- Utilizar papel reciclado para hacer fotocopias.
- Se recomienda tener una papelera junto a cada mesa de trabajo para optimizar la reutilización y reciclaje.

10 PLAN DE IMPLANTACIÓN

El Manual de Imagen de la Red de Oficinas, se implantó, al menos en sus aspectos esenciales a lo largo del año 2004. No obstante, la falta de continuidad y persistencia en su mantenimiento ha tenido, como consecuencia directa, la no generación de los hábitos de conducta necesarios para garantizar una correcta sintonía entre los estándares fijados y la realidad de cada oficina.

No se trata pues de fijar un calendario para la puesta en marcha del Manual, se trata de poner en marcha una sistemática de trabajo que permita, sin excesivo coste y sin detraer excesivo tiempo de nuestros empleados respecto de sus habituales tareas en la admisión y la entrega, mejorar la imagen de nuestras oficinas y generar un ambiente de trabajo adecuado, así como la necesaria disciplina y hábito que permitan el mantenimiento de la correcta imagen de la oficina.

No obstante dado el periodo de tiempo transcurrido resulta necesario un Plan de Choque que establezca la situación de la oficina y las acciones a considerar. Para ello se sugiere la cumplimentación del formulario con todos los miembros de la Oficina, creando así visión de una misma meta. Establecimiento de equipos de trabajo y adjudicación de tareas, con el fin de realizar el primer plan de corrección, el cual contendrá los elementos que se van a mejorar, fecha de realización y personas encargadas de su ejecución, con la firma de todos sus miembros.

Si para realizar la mejora se necesitase de algo que excede de la responsabilidad del Director de la Oficina, sería conveniente guardar el consecuente correo electrónico con la petición y hacer un listado de las peticiones con sus fechas.

A continuación se presenta una sugerencia para la organización del plan de trabajo inicial:

	ZONA DE TRABAJO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
1ª semana	FACHADA Y CRISTALERIA	ORGANIZACION	ORDEN	LIMPIEZA	CONTROL VISUAL Y HABITO	REUNION
2ª semana	VESTIBULO Y LINEA DE MOSTRADORES	ORGANIZACION	ORDEN	LIMPIEZA	CONTROL VISUAL Y HABITO	REUNION
3ª semana	ALMACEN Y ARCHIVO	ORGANIZACION	ORDEN	LIMPIEZA	CONTROL VISUAL Y HABITO	REUNION
4ª semana	DESPACHO DIRECTOR Y ZONA INTERNA	ORGANIZACION	ORDEN	LIMPIEZA	CONTROL VISUAL Y HABITO	REUNION

11 MANTENER EL HÁBITO Y DISCIPLINA

- Establecer los “cinco minutos de limpieza” al día para todo el equipo.
- Establecer un “día de limpieza” a la semana.
- Establecer una revisión mensual del cuestionario.
- Difundir las mejoras y los logros alcanzados a través de los cuadros de avisos.

12 PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

El fichero “formulario de imagen” es la herramienta que deben utilizar tanto el Director de Oficina como el Jefe de Sector para realizar el seguimiento y control de la calidad en la imagen, así como la puesta en marcha de los planes de mejora y medidas correctoras que procedan.

Se establecerá una reunión al mes con todos los miembros de la Oficina donde se cumplimentará un nuevo cuadro-resumen. Se puede aprovechar una reunión ya establecida con periodicidad mínima mensual e incluir este tema como un punto a tratar.

El Jefe de Sector deberá supervisar estos cuadros resumen y su plan de corrección cada vez que visite una Oficina, con el fin de controlar que las mejoras se estén realizando en las fechas acordadas y se mantienen las ya conseguidas.

A su vez los Auditores Internos podrán utilizar este formulario en sus informes para realizar la valoración de la imagen en las Oficinas. Los auditores podrán pedir los cuadros-resumen archivados en la Oficina para comprobar las mejoras planificadas y las realizadas con éxito.