

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN
ÁREA DE ESTADÍSTICA

MANUAL DE MEDICION DE TIEMPOS DE
PROCESOS

DISEÑO, PLANIFICACIÓN, MUESTREO Y
EJECUCIÓN

Febrero 2017



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO DEL MUESTREO	4
3.	PRINCIPIOS BÁSICOS.....	5
4.	PERIODO DE REFERENCIA.....	5
5.	FORMACIÓN	5
6.	MATERIAL NECESARIO	6
7.	DEFINICIÓN Y EXTENSIÓN DE CONCEPTOS	6
7.1.	PRODUCTOS	6
7.2.	ACTIVIDADES ANALÍTICAS	7
7.3.	TAREAS.....	7
8.	TIPOS DE CENTROS DE COSTE	7
9.	CARACTERÍSTICAS DEL MUESTREO	8
9.1.	TIPO DE MUESTREO	8
9.2.	GRADO DE FIABILIDAD	9
9.3.	ANÁLISIS PREVIO.....	9
9.4.	INDEPENDENCIA DEL FACTOR TEMPORAL.....	9
10.	TAMAÑO DE MUESTRA	10
10.1.	CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA NACIONAL.....	10
10.2.	CRITERIOS DE MUESTRA SUFICIENTE	13
11.	EL PROCESO DE TOMA DE DATOS	14
11.1.	DATOS A MUESTREAR	14
11.2.	CONSIDERACIONES GENERALES PREVIAS	16
11.3.	ANOTACIÓN Y REGISTRO DE LAS MEDICIONES	17
12.	FASES PREVIAS A LA IMPLANTACIÓN	22
12.1.	PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	22
12.2.	CREACIÓN DE UN COMITÉ DE SEGUIMIENTO.....	22
12.3.	IMPLANTACIÓN DEFINITIVA Y EJECUCIÓN DEL MUESTREO.....	22
13.	PUESTA EN MARCHA Y EJECUCIÓN DEL MUESTREO	22
13.1.	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	22
13.2.	GRUPOS DE TRABAJO.....	23
14.	EXPLOTACION DE LOS RESULTADOS	24
15.	IMPACTO Y RESULTADOS	24
15.1.	IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN.....	24
	ANEXO I: DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DE PROCESOS POR TIPO DE UNIDAD.....	25

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los criterios esenciales en la toma de decisiones en la actividad empresarial es la relación coste-beneficio en las actuaciones derivadas de dicha decisión. En consecuencia, el adecuado funcionamiento de toda organización empresarial requiere disponer de información desagregada de los diferentes Centros o Unidades de actividad, obtenida a través de unos criterios rigurosos de asignación de costes e ingresos, objetivo que es atendido por la Contabilidad Analítica, que puede definirse como el Sistema de Información que capta, mide y representa el flujo interno de valores dentro de la empresa, para evaluar la eficiencia y la eficacia de la gestión.

Por lo que se refiere a la actividad postal, la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, que en su Disposición adicional primera reconoce a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. la condición de Operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal por un periodo de 15 años, establece, en su artículo 26, que el operador designado deberá llevar una contabilidad analítica, que permita conocer el coste de la prestación de los diferentes servicios. A tal fin, el proveedor designado llevará en sus sistemas de contabilidad interna cuentas separadas de modo que se diferencie claramente entre cada uno los servicios y productos que forman parte del servicio universal y los demás servicios y productos que no forman parte del mismo. Dichos sistemas de contabilidad interna se basarán en principios contables coherentemente aplicados y objetivamente justificables.

La objetiva asignación y cuantificación de los costes de cada uno de los servicios prestados requiere, entre otros factores, conocer los tiempos medios que dicha prestación conlleva en cada una de las fases que conforman el proceso, por lo que la medición de los tiempos de desempeño de las distintas actividades necesarias en el tratamiento de los distintos productos es uno de los pilares en los que indefectiblemente se ha de sustentar el modelo de Contabilidad Analítica implantado. La medición de los tiempos es un elemento esencial en la imputación a cada Centro y actividad de los costes derivados de la utilización de recursos humanos y materiales en el desarrollo de la misma.

En los ejercicios precedentes, los tiempos utilizados por la Contabilidad Analítica han procedido de las tomas realizadas por personal externo a la organización de Correos que, en base a las directrices recibidas, procedían a captar los tiempos en los distintos Centros o Unidades de coste.

Estimando que la organización de Correos dispone de los medios personales y materiales necesarios para poder realizar, con iguales o superiores garantías, esta actividad de toma y análisis de tiempos, se ha convenido que personal adscrito al Área

de estadística, dentro de la Dirección de Auditoría e Inspección, lleve a cabo dicho cometido, con la consiguiente reducción de costes para Correos. Se trata de personal que conoce adecuadamente los procesos postales y la organización de los Centros o Unidades operativas, que ha participado en un proceso formativo de toma de tiempos y cuyo trabajo va a ser objeto de una permanente supervisión por los responsables del Área de estadística. Por otra parte, esta actividad está adecuadamente planificada, abarcando a una muestra representativa de toda la organización de Correos, y con una significativa ampliación del volumen de observaciones y datos obtenidos en ejercicios precedentes por los colaboradores externos. Por último, el hecho de que el Área de estadística esté integrada en la Dirección de Auditoría garantiza la objetividad e independencia en la captura de los datos y en su tabulación y análisis, que en todo caso siempre podrán ser objeto del pertinente contraste y evaluación posterior, a través de toda la documentación que el proceso genera y que será pertinentemente custodiada.

En este Manual se expone una visión general del alcance del Proyecto de medición de tiempos que sirve de base para enfocar la ejecución de los trabajos, resultado de un planteamiento teórico riguroso enriquecido con las sugerencias derivadas de las experiencias acumuladas desde el ejercicio 2013, en el que se iniciaron estas actuaciones, así como con las aportaciones de otros profesionales dentro de la organización de Correos.

El documento recoge los criterios estadísticos que fundamentan el Proyecto y que otorgan fiabilidad y representatividad a los datos resultantes del análisis de la muestra seleccionada para la captura de tiempos. En este contexto, se tratan temas como la determinación del tamaño de la muestra en función del nivel de confianza exigido o la segmentación de las Unidades destinadas a ser muestreadas en distintos estratos, así como la tramitación y custodia de los datos obtenidos.

La conjunción de una adecuada fundamentación técnico-estadística y de un desarrollo práctico riguroso en la recogida, custodia y tratamiento de la información obtenida en el muestreo es garantía de fiabilidad de los resultados que pudieran alcanzarse a los efectos que pudieran derivarse para la Contabilidad Analítica, así como para cualquier otra finalidad que pudiera convenirse dentro de la organización de Correos.

2. OBJETIVO DEL MUESTREO

El objetivo es estimar el tiempo medio de ejecución por persona de las diferentes tareas que actualmente se llevan a cabo, en el ámbito nacional, para cada una de las actividades analíticas definidas en cada uno de los tipos de Centros de coste, de forma que los resultados finales sean representativos de la actividad desarrollada por Correos y permitan fundamentar los requerimientos y especificaciones establecidas en la Contabilidad Analítica.

El tiempo medio de ejecución de tareas será estimado por medio de una muestra representativa de las distintas Unidades operativas de Correos, cuyas características y especificaciones técnicas se expresan a continuación, de forma que el resultado final pueda expresarse como: tiempo medio de ejecución de tareas por unidad de producto en el ámbito nacional y para cada tipo de Centro de coste.

3. PRINCIPIOS BÁSICOS

Dada la relevancia de los resultados que se puedan obtener y la necesidad de garantizar la aplicación directa de los mismos, todas las actuaciones de captación, custodia y tratamiento de los datos estarán guiadas por el cumplimiento de los siguientes principios básicos:

- *Objetividad*: todas las mediciones deben ser realizadas de manera totalmente imparcial.
- *Transparencia*: tanto el diseño como los resultados obtenidos pueden ser contrastados en todas sus etapas.
- *No interferencia*: se evitará en todo momento influir en los procesos habituales.
- *Precisión*: cada una de las tomas de tiempos debe ser efectuada con rigor y exactitud, en función de criterios homogéneos y utilizando para ello herramientas adecuadas con las que se dotará al personal que realice las mediciones.
- *Fiabilidad*: los resultados obtenidos deben garantizar el nivel de fiabilidad establecido en el diseño del muestreo.

4. PERIODO DE REFERENCIA

A todos los efectos, el muestreo está definido con significación anual. Por lo tanto, se debe llevar a cabo en función de la planificación establecida para cada periodo anual. Para distribuir mejor la muestra anual, se planificará su ejecución distribuyendo proporcionalmente los muestreos a realizar en cada mes, excluyendo los meses de agosto y diciembre por motivos operativos.

5. FORMACIÓN

Todo el personal encargado de realizar los trabajos de campo habrá recibido la formación apropiada, incluyendo contenidos teóricos y prácticos, para el desarrollo de estas tareas. En este sentido, la formación teórico-práctica inicialmente recibida mediante la ejecución de un curso presencial a la puesta en marcha de este Proyecto, se verá actualizada mediante nuevas actuaciones formativas presenciales u on-line que garanticen disponer de los conocimientos necesarios para el buen desarrollo de la toma de tiempos.

6. MATERIAL NECESARIO

Para llevar a cabo las mediciones con el máximo rigor y exactitud, el personal que realice la toma de tiempos dispondrá de cronómetros apropiados con las siguientes características:



- Display de triple lectura, con programación separada.
- LCD Display: 3x6 dígitos, altura 8mm/6mm
- Rango display: 99 horas 59 min y 59 seg.
- Medidas: 83 x 70 x 22
- Peso: 80 gr.
- Función cuenta-atrás con alarma a la llegada al 0
- Función cronómetro
- Tiempo 12 ó 24 horas
- Lectura 1/1 seg.
- Batería incluida (duración 1-2 años)
- Pie retraíble trasero con imán

7. DEFINICIÓN Y EXTENSIÓN DE CONCEPTOS

7.1. Productos

El proceso de medición de tiempos se extenderá a todos los productos postales, telegráficos y financieros, así como a la venta de productos comerciales en las Oficinas y el cobro efectuado por cuenta de terceros en las mismas:

- PRODUCTOS ORDINARIOS
- PRODUCTOS REGISTRADOS
- PAQUETERÍA
- GIROS
- PRODUCTOS TELEGRÁFICOS
- VENTA DE PRODUCTOS EN OFICINAS
- COBROS POR CUENTA DE TERCEROS

7.2. Actividades Analíticas

De conformidad con los objetivos planteados por la Contabilidad Analítica, las funciones y actuaciones que se realizan en los distintos Centros de trabajo de Correos se han agrupado en las denominadas Actividades Analíticas, que serán objeto de medición y que se relacionan a continuación:

- ADMISIÓN
- ENTREGA
- DISTRIBUCIÓN
- CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO

7.3. Tareas

Las Actividades Analíticas, a su vez, se desglosan en Tareas. En el muestreo, los tiempos de ejecución se asignarán a cada una de las tareas específicas de la Actividad Analítica correspondiente y, en su caso, a cada producto, de manera diferenciada. En el Anexo I de este Manual se definen las Tareas establecidas para cada Actividad Analítica y Tipo de Unidad, especificando las operaciones que se realizan en cada una de ellas.

8. TIPOS DE CENTROS DE COSTE

Se identifican como Centro de coste aquellos Centros de trabajo de Correos, de carácter operativo, en los que se realizan las correspondientes Actividades Analíticas objeto de muestreo. Desde el punto de vista de la Contabilidad Analítica, los Centros de coste responden a la siguiente tipología, en función de las actividades que realizan:

- OFICINAS RURALES
- OFICINAS SIN REPARTO (SÓLO ADMISIÓN)
- OFICINAS CON REPARTO (ADMISIÓN Y REPARTO)
- UNIDADES DE REPARTO (SÓLO REPARTO)
- APARTADOS Y SALAS DE CLASIFICACIÓN
- UNIDADES DE REPARTO URGENTE
- CENTROS DE ADMISIÓN MASIVA
- CENTROS DE TRATAMIENTO
- OFICINAS DE CAMBIO
- SALAS DE APARATOS

9. CARACTERÍSTICAS DEL MUESTREO

9.1. Tipo de muestreo

La toma de tiempos se llevará a cabo en una muestra representativa de todos y cada uno de los tipos de Centros de coste señalados, por lo que dicha muestra estará integrada por una selección de un número mínimo de Unidades dentro de cada categoría o tipo, siguiendo la metodología establecida para un muestreo estratificado y la aplicación del criterio de proporcionalidad, de manera que queden representadas todas las Unidades de la población en función de los criterios de fiabilidad que se definen más adelante.

Los estratos establecidos para cada tipo de centro son:

Unidades de Admisión: Los estratos se definen en función de la Zona y Tipo de Unidad: Oficinas Principales (OP), Sucursales (SUC), Oficinas Técnicas (OT), Empresas (EMP), Centros Comerciales (CO) y Estafetas Oficiales (EO).

Unidades de Reparto: Igualmente los estratos quedan definidos en función de la Zona y el Tipo de Unidad: Concentradoras de Rurales (CR), Oficinas Mixtas (MI), Unidades de Distribución (UD), Unidades de Reparto (UR) y Unidades de Servicios Especiales (US).

Centros: Además de los ya definidos, se incluyen en el muestreo los siguientes Tipos de Centros: Centros de Admisión Masiva (CAM), Centros de Tratamiento (CTA y CTP), Apartados y Sala de Clasificación (AP/SC), Oficinas de Cambio (OCA) y Salas de Aparatos (SA). Cada tipo de Centro será analizado de manera individualizada.

El mencionado criterio de proporcionalidad en la selección de las Unidades dentro de cada estrato se verá acompañado con la inclusión de aquellas Unidades que tengan un mayor volumen de actividad.

Dado que las Unidades del mismo tipo realizan los procesos diarios de conformidad con unos mismos criterios establecidos, se supone que cada observación realizada es una muestra aleatoria simple de la misma población con media y varianza constantes, y que, por lo tanto, los resultados obtenidos serán de aplicación a todas las Unidades por igual. La homogeneidad en la desarrollo de los procedimientos que puede derivarse del seguimiento de unas mismas Instrucciones de obligada aplicación en toda la organización permite reducir el tamaño de la muestra de Unidades y de Tareas a computar a fin de alcanzar el grado de representatividad deseado.

Como norma general, cuando existan varios turnos diferenciados, se efectuará el muestreo sobre uno de ellos, siempre y cuando en dicho turno, se pueda recoger al menos una observación de cada una de las tareas especificadas.

9.2. Grado de fiabilidad

Un diseño adecuado del muestreo es el mejor planteamiento para acertar en su ejecución. En este sentido, la primera cuestión que ha de resolverse, una vez elegido el muestreo por estratos, es la fijación del margen de error con el que se desea trabajar, lo que sin duda condicionará la extensión y la intensidad del trabajo que se deba acometer. Ese margen de error se ha fijado en el 5% para la probabilidad (p) de que la unidad seleccionada en la muestra sea representativa de la población, referido en todo caso al ámbito nacional para cada uno de los tipos de Centros de coste. A partir de ese dato se calcula el tamaño de muestra necesario para obtener la media nacional de cada parámetro a estimar.

La fijación del margen de error, junto con el nivel de confianza, determina en buena medida el tamaño de la muestra y por lo tanto, el esfuerzo necesario para llevar a cabo el muestreo. Sin embargo, como se ha comentado, ese factor no es independiente, ni tampoco el único que afecta al mayor o menor esfuerzo que deba hacerse. El tamaño de la muestra también se verá afectado por el grado de dispersión de los datos en la realidad, siendo necesario determinar un punto de equilibrio adecuado entre la ineludible fiabilidad de los resultados del muestreo y el coste necesario para obtenerlos.

9.3. Análisis previo

En lo que se refiere al cálculo del tamaño de la muestra que se debe seleccionar, es preciso evaluar previamente el grado de dispersión de los datos en la realidad. Esta mayor o menor dispersión de los datos puede medirse haciendo algunos muestreos en forma de sondeo, pero también utilizando la información de experiencias anteriores, revisando los resultados de muestreos llevados a cabo hasta ahora por distintos Departamentos. Pueden ser de utilidad con este propósito, la información que suministran los diferentes sistemas de gestión de turnos (Q-Matic, New Vision) para la admisión, así como el Sistema de Organización de Secciones (SOS) o DimePlan en lo que se refiere a la actividad de Distribución. Aunque diseñados para otros fines, manejan información puntual y actualizada en lo que se refiere a una buena parte de las tareas ejecutadas en los Centros de coste. Las conclusiones del estudio previo de estos datos pueden disminuir de forma drástica los costes de ejecución del muestreo. En este sentido, dado que en el muestreo se analiza la mayor parte de los procesos operativos que se desarrollan en los distintos Centros de coste, se tomará como referencia del grado de homogeneidad considerado en el muestreo, el porcentaje de [Centros Certificados ISO](#) sobre el total de Unidades operativas.

9.4. Independencia del factor temporal

Por otra parte, a efectos de conseguir un tamaño de muestra adecuado, se ha de considerar que, en términos generales, la fecha en que se vayan a tomar las distintas muestras, no afectará a los resultados finales. En cualquier caso, los muestreos se

distribuirán proporcionalmente a lo largo de todo el año natural para compensar cualquier efecto estacional, si bien se evitarán los meses de agosto y diciembre por su singularidad.

10. TAMAÑO DE MUESTRA

10.1. Cálculo del tamaño de la muestra nacional

El tamaño de muestra inicial estará basado en la estimación de la probabilidad (p) de que un elemento sea representativo de la población, es decir, la probabilidad de que el valor medio de la característica a estudiar en la población (por ejemplo, el tiempo que se tarda en desarrollar un proceso) se manifieste del mismo modo en la muestra, de acuerdo con un mismo proceso operativo.

Como ya se ha argumentado, la estandarización de los procesos operativos, avalada por el número de [Centros Certificados ISO](#), permite establecer un nivel inicial de homogeneidad de la población alto, por lo que partimos de un $p=0,97$ para cada uno de los Tipos de Centros definidos. Fijado un error máximo del 5% y un nivel de confianza del 95%, el verdadero valor del parámetro p estará contenido, en un 95% de los casos, en el intervalo de confianza definido por el valor estimado +/- 5%.

El tamaño de muestra vendrá dado por:

$$n_0 = \left(\frac{z}{\epsilon} \right)^2 * p * q$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

Donde:

n_0 : Cantidad teórica de elementos de la muestra.

n : Cantidad real de elementos de la muestra a partir de la población.

N : Número total de elementos que conforman la población.

z : Valor estandarizado en función del grado de confianza de la muestra calculada. Para un nivel de confianza del 95 % este valor es de 1,96.

ϵ : Error asumido en el cálculo: $\epsilon = 0,05$

p : probabilidad de la población que presenta las características.

q: probabilidad de la población que no presenta las características

$$p = 1 - q \rightarrow p = 0,97 \text{ y } q = 0,03$$

Por lo tanto, determinamos el tamaño de la muestra con la expresión siguiente:

$$n_0 = \left(\frac{z}{\varepsilon} \right)^2 * p * q \Rightarrow n_0 = \left(\frac{1,96}{0.05} \right)^2 * 0,97 * 0,03 = 45$$

A este resultado se le aplica la corrección para poblaciones finitas en función del tamaño de la población que se esté considerando en cada caso:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

Una vez obtenido el tamaño de muestra, se distribuye proporcionalmente entre cada uno de los estratos definidos en cada Zona, considerando al menos una Unidad a muestrear en cada caso y priorizando aquellas con mayor número de actividades y relevancia. El valor de N corresponderá en cada caso al total de Oficinas, Unidades de Reparto y Centros activos (a mes julio de 2016).

En **Admisión**, las Unidades a muestrear por estrato y Zona se distribuyen de la siguiente forma:

Oficinas			Zonas Territoriales						
Estrato	Ni	ni	I	II	III	IV	V	VI	VII
CO	104	7	1	1	1	1	1	1	1
EMP	23	6	1	1	1	1	1	0	1
EO	19	1	0	0	0	1	0	0	0
OP	69	7	1	1	1	1	1	1	1
OT	1.542	14	2	2	2	2	2	2	2
SU	347	14	2	2	2	2	2	2	2
TA	80	7	1	1	1	1	1	1	1
Total	2.184	56	8	8	8	9	8	7	8

Es necesario añadir que la ejecución de los muestreos no tiene necesidad alguna de extenderse, en una determinada jornada de trabajo, a ciclos horarios completos, por lo que la consideración o no de turnos se hará en función de situaciones específicas, como la necesidad de observar la duración completa de tareas excepcionales; por ejemplo, el tiempo destinado al cierre de la ventanilla. Para la observación del resto de procesos que dependen del número de envíos (admisión o entrega), al contemplar el número de personas intervinientes en la ejecución de tareas sometidas a medición y

MUESTREO DE MEDICIÓN DE TIEMPOS DE PROCESOS

el número total de envíos, no se considera relevante incluir en cada fecha todos los datos del turno en cuestión, sino una observación aleatoria y representativa de cada proceso en la Unidad muestreada.

En **Distribución**, las Unidades a muestrear por estrato y Zona se distribuyen de la siguiente forma:

Unidades			Zonas Territoriales						
Estrato	Ni	ni	I	II	III	IV	V	VI	VII
CR	82	6	1	1	1	1	1	0	1
MI	900	16	2	3	3	2	2	2	2
UD	684	13	2	2	2	1	2	2	2
UR	305	14	2	2	2	2	2	2	2
US	101	7	1	1	1	1	1	1	1
Total	2.072	56	8	9	9	7	8	7	8

Las Oficinas Satélite se consideran en el mismo estrato que las Oficinas Mixtas (MI) y las CPR y CSR también se consideran en un único estrato (CR).

Para **Centros de Tratamiento**, el número de muestreos a realizar por tipo de Centro y Zona es el siguiente:

Centros			Zonas Territoriales						
Estrato	Ni	ni	I	II	III	IV	V	VI	VII
SA	1	1	0	0	0	1	0	0	0
AP/SC	1	1	0	0	0	1	0	0	0
CAM	4	2	0	0	0	2	0	0	0
CTA	19	12	2	2	2	1	2	2	1
CTP	28	6	1	1	1	1	1	1	0
OCA	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Total	54	23	3	3	3	7	3	3	1

En total tenemos 135 unidades a muestrear cada año, siendo un número muy ajustado a los recursos disponibles, como ha quedado constatado en mediciones realizadas en años anteriores.

En cualquier caso, esta planificación permitirá disponer de una muestra representativa de todas las unidades con un número suficiente de mediciones para la mayoría de las actividades, procesos y tareas que son el objetivo principal del proyecto.

10.2. Criterios de muestra suficiente

En el proceso de medición de tiempos es frecuente obtener muchas observaciones de tareas habituales y pocas de otras que se realizan con menor frecuencia. En lugar de dedicar más esfuerzos a tareas para las que ya se dispone de suficiente información, es conveniente emplear los recursos disponibles en la medición de actividades nuevas, menos frecuentes o más complejas.

A continuación se define el criterio empleado para determinar que se dispone de suficientes observaciones de una tarea como para establecer como definitivo el resultado obtenido hasta ese momento mientras que no haya un cambio significativo en los procesos:

Consideraremos que la muestra de una tarea es suficiente cuando:

- El número de observaciones, después filtrar anotaciones erróneas y observaciones atípicas, sea superior a 30.

$$n \geq 30 \quad \text{Atípicos: Observaciones fuera del rango } \bar{x} \pm 2 * S(x)$$

- Y el error relativo sea inferior al 15 por ciento. Para su cálculo utilizamos la siguiente fórmula:

$$\varepsilon = \left(\frac{z * S(x)}{\sqrt{n} * \bar{x}} \right)$$

Donde:

n: Cantidad de elementos de la muestra.

z: Valor estandarizado en función del grado de confianza de la muestra calculada. Para un nivel de confianza del 95 % este valor es de 1,96.

S(x): Desviación típica de la tarea.

\bar{x} : Media de la tarea.

Así mismo, se propondrán tareas susceptibles de agrupar cuando:

- El número de observaciones de ambas tareas, después filtrar anotaciones erróneas y observaciones atípicas, sea superior a 30.

$$n \geq 30 \quad \text{Atípicos: Observaciones fuera del rango } \bar{x} \pm 2 * S(x)$$

- Y presenten igualdad de media y varianza en base a los contrastes de hipótesis siguientes:

$H_0: \mu_x = \mu_y$ frente a $H_1: \mu_x \neq \mu_y$

Rechazamos H_0

$$\frac{(\bar{x} - \bar{y})}{\sqrt{\frac{S_x^2}{n_x} + \frac{S_y^2}{n_y}}} > Z_{\frac{\alpha}{2}} \quad \text{o} \quad \frac{(\bar{x} - \bar{y})}{\sqrt{\frac{S_x^2}{n_x} + \frac{S_y^2}{n_y}}} < -Z_{\frac{\alpha}{2}}$$

$H_0: \sigma_x = \sigma_y$ frente a $H_1: \sigma_x \neq \sigma_y$

Rechazamos H_0

$$\frac{S_x^2}{S_y^2} \geq F_{n_x-1, n_y-1, \frac{\alpha}{2}} \quad \text{o} \quad \frac{S_x^2}{S_y^2} \leq F_{n_x-1, n_y-1, 1-\frac{\alpha}{2}}$$

En ambos casos, las propuestas deberán ser validadas por la Unidad de Contabilidad Analítica y Modelo de Costes para su implementación.

Puntualmente se realizarán mediciones de las tareas descartadas para verificar la vigencia de la medida adoptada.

11. EL PROCESO DE TOMA DE DATOS

Los Centros a muestrear en cada caso están definidos en el archivo “CUADRO DE ACTIVIDADES”. Cada Zona determinará las fechas en las que se llevarán a cabo las mediciones de manera aleatoria, si bien, se tendrán en cuenta criterios organizativos y de optimización de recursos.

11.1. Datos a muestrear

El soporte general a utilizar en la toma de datos será una plantilla en la que se anotarán los resultados obtenidos, de manera que queden registradas cada una de las observaciones realizadas con el máximo nivel de detalle.

En estas plantillas se identificará siempre:

MUESTREO DE MEDICIÓN DE TIEMPOS DE PROCESOS

- La Unidad de donde se toman los datos.
- Las Actividades específicas que desarrolla la Unidad.
- Las Tareas y Funciones sobre las que se capta información.
- El tipo de Centro al que pertenece la Unidad.
- La fecha de ejecución y el turno de trabajo.
- El nombre de las personas que realizan el muestreo.

La toma de datos la llevará a cabo un equipo propio de personal experimentado, con formación específica para este propósito y dotado de las herramientas apropiadas, necesarias para tal fin. Su función básica será la de anotar en la correspondiente plantilla, el número de envíos manipulados y el tiempo empleado por una persona en la ejecución de la tarea sometida a muestreo. Como consecuencia de que la mayor parte de las tareas pueden presentar un cierto grado de complejidad, todas deben estar perfectamente delimitadas con las funciones más significativas que forman parte de las mismas.

Los datos a considerar en cada observación son, como norma general: producto/servicio, tiempo y número de envíos.

En función de la tarea a analizar, se establecen distintos tipos o categorías de producto o servicio. En los casos en que se pueda diferenciar el producto concreto observado y este no aparezca identificado como opción en la definición de la tarea, deberá anotarse en el campo "Observaciones".

Para poder registrar la información con mayor facilidad, el tiempo se registrará diferenciando minutos enteros empleados en el proceso y segundos restantes hasta completar todo el tiempo del proceso realizado en cada observación. Para cada observación realizada se debe registrar como resultado el tiempo total empleado en la tarea y el número de envíos manipulados o servicios realizados. Cuando las funciones hayan sido ejecutadas de forma colectiva por varias personas, el tiempo total empleado será la suma de los tiempos requeridos por cada una de las personas que han intervenido en el desarrollo de la tarea.

Si bien es cierto que una misma función puede ser ejecutada por varias personas y considerando que cada una puede realizar esa misma función varias veces al día, lo que interesa es medir el tiempo que tarda una persona en ejecutarla cada vez que la lleva a cabo y el número de envíos que esa persona ha manipulado durante su ejecución. Por lo tanto, no hace falta contemplar todo el tiempo que destina esa persona a esa tarea durante toda su jornada de trabajo: sólo se está interesado en medir el tiempo de duración de la tarea y los envíos manipulados cuando se realiza, midiéndolo en unas pocas tomas que dependerán de la tarea concreta observada, del número de personas que realicen el muestreo, y de las características de la Unidad muestreada y las circunstancias específicas de cada caso.

Al final, se habrá obtenido para cada tarea el tiempo total empleado en el tratamiento de un determinado número de envíos, pudiendo de esta forma obtener el tiempo medio de proceso por envío.

11.2. Consideraciones generales previas

Hay que tener en cuenta algunos planteamientos generales a la hora de medir los tiempos. No solo es importante medir correctamente el tiempo real de la realización de las tareas definidas, sino, también, facilitar el análisis posterior de la información. Como norma general, en la toma de tiempos se deben cumplir las siguientes consideraciones:

- Las observaciones deben alterar lo menos posible el normal desarrollo de las actividades a realizar en las Unidades. A estos efectos, se comunicará la fecha del muestreo al responsable de la Unidad, informándole debidamente sobre las tareas a realizar durante el muestreo y el objetivo del mismo.
- Se ha de medir el tiempo que implica cada tarea al personal de la Unidad, desde el momento en que se dispone a realizarla hasta que finaliza. Si son varias personas las que ejecutan la actividad se ha de sumar el tiempo invertido por todas. Por ejemplo, si la descarga de una ruta es realizada por dos empleados de Correos durante veinte minutos, el tiempo total invertido es de cuarenta minutos.
- Cuando se midan los tiempos en ventanilla, se ha de medir desde que se avisa al cliente hasta que se avisa al siguiente; no desde que llega a la ventanilla hasta que se va, pues antes hay un tiempo de espera y después de que se vaya, se realizan tareas adicionales, aunque sea sólo colocar la documentación y el importe entregado.
- Siempre que se pueda se ha de medir un tiempo global, anotando todo lo que ha realizado durante ese tiempo. Por ejemplo, es mucho mejor medir el tiempo que le ocupa a una persona la clasificación de la correspondencia ordinaria que acaba de traer que el tiempo que tarda en clasificar diez cartas. En algunos casos se puede anotar cuando empieza y decirle que avise cuando termine indicando el número de operaciones realizadas. Si se hiciera así, ha de tenerse en cuenta los tiempos en que no se haya estado trabajando o si la tarea ha sido realizada por varias personas.
- Siempre que sea posible hay que intentar medir sólo un tipo de producto o servicio.
- Algunas tareas se hacen sólo una o dos veces al día, generalmente tareas de interior, carga y descarga. En esos casos hay que pedir a los empleados de la Unidad que avisen cuándo se vaya a realizar. Es preciso tener una medición de cada una de estas tareas en todas las Unidades muestreadas.
- En el campo "Observaciones" sólo se recogerán comentarios muy concretos sobre situaciones especiales que puedan ser dignas de mención.
- Todas las mediciones se deben referenciar a una cantidad de objetos determinados. En tareas donde haya que especificar el número de bandejas de cada tipo, se contabilizarán los envíos siempre y cuando sea posible.

- Es preciso comprobar siempre que los datos recogidos son coherentes, así como registrar convenientemente la Unidad y fecha en la que se ha tomado la observación, antes de ser cargados en el sistema.
- En cada Unidad muestreada, se intentará obtener al menos una observación diferenciada para cada uno de los productos definidos en cada tarea. Es preferible obtener menos muestras de productos más fáciles de observar, en favor de otros productos más difíciles de obtener. A estos efectos, a partir de cinco observaciones de un producto, será conveniente dedicar los esfuerzos a la obtención de otros productos no observados hasta el momento. No se trata de medir el tiempo total dedicado a la realización de cada tarea, sino de obtener observaciones sobre el tiempo que se tarda en realizarla para un determinado número de envíos.
- Hay que indicar si los tiempos tomados se refieren a varias tareas. Por ejemplo, en una oficina la admisión, la clasificación y la formalización de despachos son tareas claramente diferenciadas. En otras más pequeñas puede que se hagan de una vez la admisión, la grabación y la colocación en su bandeja correspondiente, con la consiguiente clasificación. En este caso el tiempo es de 3 actividades y si se graba sólo como el tiempo en ventanilla no se estaría ofreciendo datos homogéneos. Otro ejemplo puede ser la venta de productos comerciales, dado que es habitual que se realice en el momento de la admisión de envíos. Si no hay forma de diferenciar el tiempo de cada actividad, se asignará el tiempo total observado a la tarea para la que se requiera más tiempo y anotar las otras tareas con tiempo 0, indicando esta circunstancia en “Observaciones”.
- Cuando la medición de una tarea requiera un tiempo excesivo, y siempre que no se interfiera en el desarrollo normal del proceso, se podrá segmentar en varias tandas, de manera que cada observación recoja el tiempo empleado en completar la tarea para un volumen de envíos determinado previamente.
- En los casos que se puedan coger varias muestras, es conveniente tomar muestras aleatorias de varias personas; por ejemplo, en la atención al público.

Además de los criterios generales anteriores, se utilizará el [Foro de Estadística](#) de Colabora para plantear y poner en común criterios particulares que puedan surgir a medida que se vayan desarrollando los muestreos.

11.3. Anotación y registro de las mediciones

Las observaciones realizadas se anotarán en las plantillas correspondientes diseñadas para tal efecto. En cada plantilla aparecen predefinidos un número limitado y razonable de registros para anotar cada una de las observaciones realizadas. No obstante, se podrán imprimir varias copias de cada impreso para poder registrar más observaciones, siguiendo siempre los criterios establecidos anteriormente. El sistema de grabación de resultados permitirá el registro de todas las observaciones realizadas de manera individualizada.

A continuación se muestra una de las plantillas predefinidas, a modo de ejemplo:

MUESTREO DE MEDICIÓN DE TIEMPOS DE PROCESOS

FECHA	TIEMPOS DE PROCESOS			
CODIRED				
UNIDAD				
TIPO DE UNIDAD	ADMISIÓN			
ACTIVIDAD	PROCESO		TAREA	
ADMISION	ATENCIÓN AL PÚBLICO. Cliente sin contrato		Tareas comprendidas durante el tiempo de atención al cliente	
PRODUCTO / SERVICIO	Nº ENVÍOS	MINUTOS	SEGUNDOS	OBSERVACIONES
CARTAS ORDINARIAS				
CARTAS ORDINARIAS EXPORT				
CARTAS ORDINARIAS EXPORT				
CARTAS URGENTES				
CARTAS URGENTES EXPORT				
CARTAS URGENTES EXPORT				
CARTAS CERTIFICADAS				
CARTAS CERTIFICADAS EXPORT				
CARTAS CERTIFICADAS EXPORT				
CARTAS CERTIFICADAS URGENTES				
CARTAS CERTIFICADAS URGENTES EXPORT				
CARTAS CERTIFICADAS URGENTES EXPORT				
PAQ 48/72				
PAQUETE AZUL				
PAQUETE AZUL				
PAQUETE EXPORT				
PAQUETE POSTAL				
POSTAL EXPRES				
POSTAL EXPRES EXPORT				
GIRO				
GIRO URGENTE				
GIRO INTERNACIONAL				
GIRO URGENTE INTERNACIONAL				
GIRO INMEDIATO				
GIRO OIC				
WESTERN UNION				
BUROFAX				
FAX				
TELEGRAMA				
IMPRESOS				
IMPRESOS S/DIR				
DUA				
PRODUCTO / SERVICIO	TRABAJOS QUE COMPRENDE			
CARTAS ORDINARIAS	Empieza: cuando el operario pulse el botón de turnos o avise de viva voz al siguiente cliente. Tareas comprendidas durante el tiempo de atención al cliente desde la acogida Análisis de necesidades del cliente. Recogida de documentación. Comprobación de envíos. Grabación en sistema, cobro de importes y entrega de copia validada, tickets y/o factura. Depósito de los impresos de admisión en lugar designado. Los libros y periódicos se consideran como impresos (siempre que se admitan como tales, con sus características y requisitos). Comentarlo en Observaciones. DUA: Se contabilizará solo el tiempo de gestión del servicio y cobro, despreciando el resto de tiempo observado hasta ese momento. GIROS y WU: Se contabilizarán tiempos de atención de giros y envíos de dinero impuestos (envíos)			
CARTAS ORDINARIAS EXPORT				
CARTAS URGENTES				
CARTAS URGENTES EXPORT				
CARTAS CERTIFICADAS				
CARTAS CERTIFICADAS EXPORT				
CARTAS CERTIFICADAS URGENTES				
CARTAS CERTIFICADAS URGENTES EXPORT				
PAQ 48/72				
PAQUETE AZUL				
PAQUETE EXPORT				
PAQUETE POSTAL				
POSTAL EXPRES				
POSTAL EXPRES EXPORT				
GIRO				
GIRO URGENTE				
GIRO INTERNACIONAL				
GIRO URGENTE INTERNACIONAL				
GIRO INMEDIATO				
GIRO OIC				
WESTERN UNION				
BUROFAX				
FAX				
TELEGRAMA				
IMPRESOS				
IMPRESOS S/DIR				
DUA				

Los modelos de plantillas diseñados para cada tipo de unidad estarán ubicados en la siguiente dirección de Colabora:

[Colabora/DAI/Documentación de Estadística/MEDICIÓN DE TIEMPOS](#)

Para agilizar la toma de datos, será conveniente usar un código para determinar cada producto o servicio en los registros que no lo tengan predefinido.

A fin de uniformar la información, se establecen los siguientes códigos para los principales productos:

MUESTREO DE MEDICIÓN DE TIEMPOS DE PROCESOS

PRODUCTO	CODIGO
BUROFAX	B
CARTAS CERTIFICADAS	CC
CARTAS CERTIFICADAS URGENTES	CCU
CARTAS ORDINARIAS	CO
CARTAS ORDINARIAS URGENTES	COU
GIRO	G
GIRO INMEDIATO	GI
IMPRESOS	I
INTERCONEXION FAX-BUROFAX	IFB
PAQUETES 48/72	P4
PAQUETES AZULES	PA
PAQUETES INTERNACIONALES	PI
PAQUETES POSTALES	PP
POSTAL EXPRÉS	PE
PUBLICORREO	PU
TELEGRAMAS	T
WU	WU

Y para las agrupaciones de productos:

PRODUCTO	CODIGO
ORDINARIA	ORD
CARTAS CERTIFICADAS	CC
PAQUETES	PAQ
TELEGRÁFICOS	TEL
AUTOMÁTICO	AUT
MANUAL	MAN
TODOS	TOD

Para casos más concretos, como la realización de un contrato de reenvío, cobro de recibos, servicios bancarios, dado que aparecen sólo en determinadas tareas muy específicas, no es necesario tener un código diferenciado. En estos casos, se escribirá la palabra en cuestión de las opciones habilitadas.

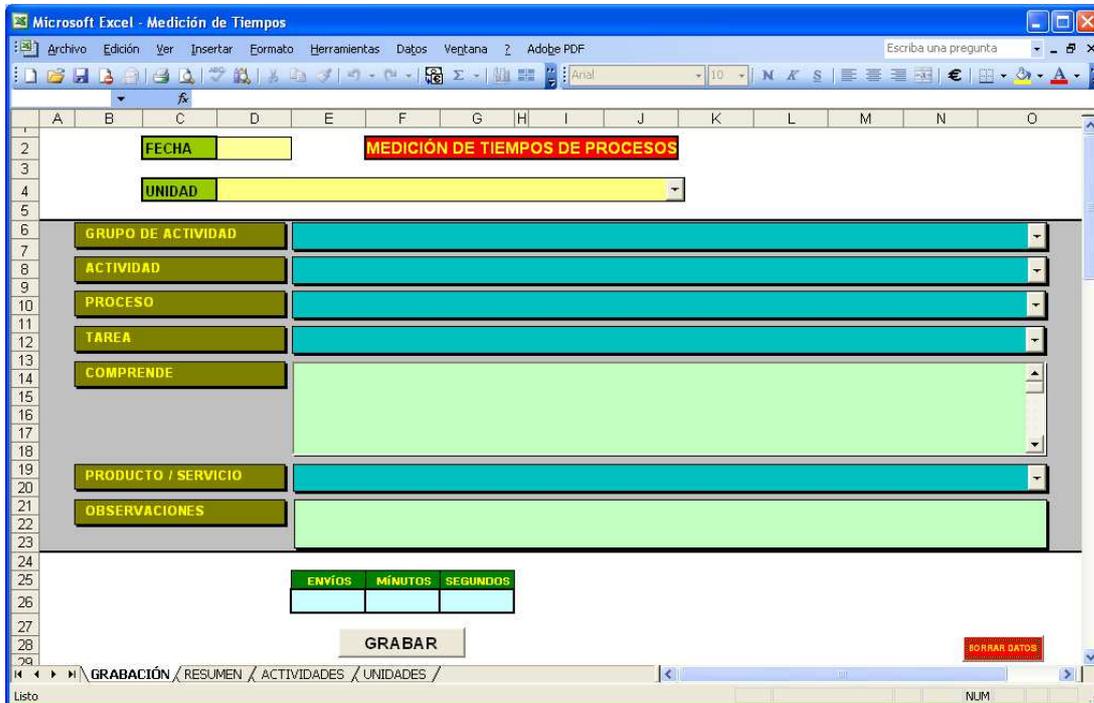
Una vez recogida la información, en previsión de ser requerido para cualquier comprobación, las plantillas utilizadas en cada muestreo deberán escanearse y archivar en un documento cuyo nombre será el código de red y la fecha del muestreo con el siguiente formato CCCCCDDMMAA. Estos documentos se guardarán en la carpeta "Plantillas" de [Colabora/DAI/Documentación de Estadística/MEDICIÓN DE TIEMPOS](#).

Los datos obtenidos deben grabarse inmediatamente en el archivo Excel "Medición de Tiempos Z00.xls" de la Zona correspondiente, ubicado en dicha dirección de Colabora.

MUESTREO DE MEDICIÓN DE TIEMPOS DE PROCESOS

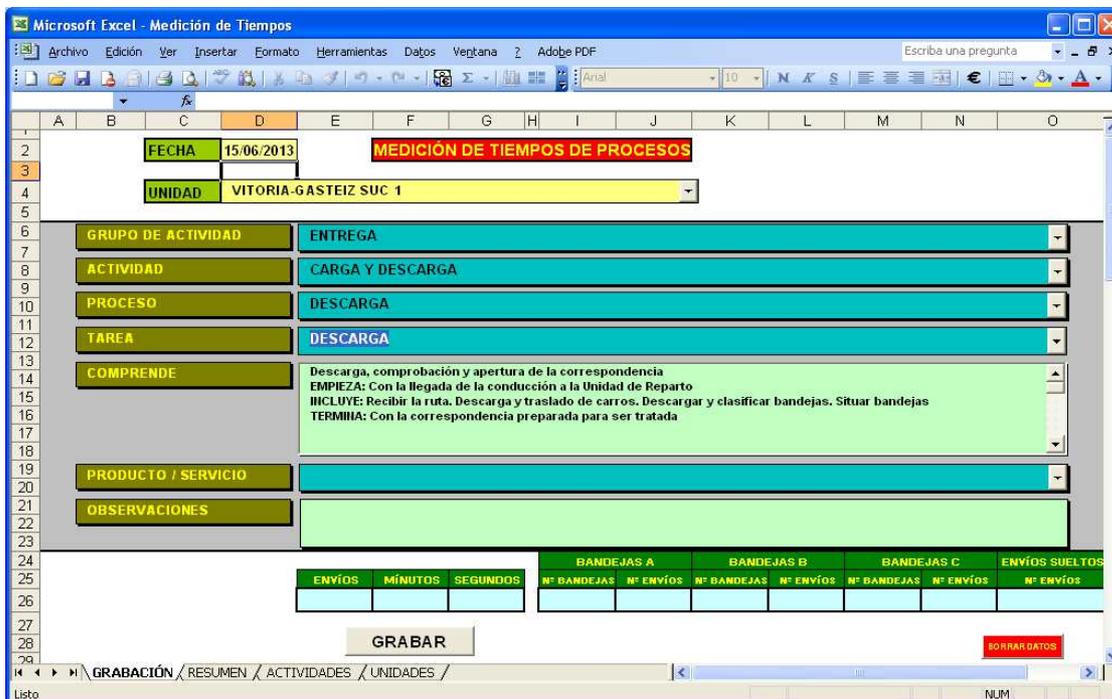
En esta aplicación, para cada observación realizada quedarán identificados los siguientes datos: actividad, proceso, tarea y producto o servicio, además de la Unidad y fecha en que fue tomada la muestra.

A la hora de anotar los datos en la aplicación, es necesario respetar el formato establecido sin efectuar ninguna modificación de diseño. Todos los campos son obligatorios, excepto “ENVÍOS” y “MINUTOS”. En particular, hay que poner especial atención a la hora de seleccionar la fecha y el codired correctos. Además, los datos de “ENVÍOS”, “MINUTOS” y “SEGUNDOS” deben rellenarse conforme a los requerimientos generales y particulares establecidos de cada caso.



Tareas como “CARGA” y “DESCARGA” pueden requerir más información, además de la anterior. En este sentido se recogerá información sobre el número de bandejas de cada tipo y el número de envíos que contienen.

MUESTREO DE MEDICIÓN DE TIEMPOS DE PROCESOS



ENVÍOS	MÍNUTOS	SEGUNDOS	BANDEJAS A		BANDEJAS B		BANDEJAS C		ENVÍOS SUELTOS
			Nº BANDEJAS	Nº ENVÍOS	Nº BANDEJAS	Nº ENVÍOS	Nº BANDEJAS	Nº ENVÍOS	Nº ENVÍOS

Aunque no es obligatorio, siempre que sea posible su contabilización en función de los criterios generales de estimación, se anotará el número de envíos totales y por bandeja.

Aunque todos los usuarios de Estadística de la Zona pueden acceder a su correspondiente archivo para realizar la grabación de los resultados, se designará un único interlocutor con el Centro Directivo para cualquier duda o aclaración.

No se podrán considerar combinaciones de tareas y productos no preestablecidos en las listas desplegables.

Pulsando el botón “GRABAR” los datos grabados se acumulan en la hoja “RESUMEN”. El botón “BORRAR DATOS” permite suprimir los datos anotados en todas las celdas a la vez, sin guardarlos en la hoja “RESUMEN”. Finalmente, serán sometidos a verificación y control desde el Centro Directivo, con el fin de poder intervenir lo antes posible sobre cualquier incidencia. De esta forma, cualquier error puede ser tratado de forma inmediata, mejorando las condiciones que permitan corregirlo lo antes posible o, en última instancia, planificando un nuevo muestreo. Por lo tanto, no se debe modificar ningún dato de esta hoja sin confirmación previa.

Superados todos los controles, los datos son transferidos al sistema para llevar a cabo las operaciones de consolidación y estimación de resultados.

12. FASES PREVIAS A LA IMPLANTACIÓN

12.1. Presentación del proyecto

El presente Manual ha sido objeto de estudio y aprobación por parte de la Dirección de Auditoría e Inspección y la Dirección de Planificación y Finanzas, antes del paso a producción del Proyecto.

12.2. Creación de un comité de seguimiento

Antes de poner en marcha el muestreo para la recogida de datos, se creó un equipo de trabajo que estudió su implantación desde la perspectiva de Operaciones – especialmente las Subdirecciones de Red de Distribución, Red de Oficinas y Red de Logística-, con el fin de someter la formulación de tareas expresadas al juicio crítico de los responsables de las Unidades operativas correspondientes, sobre la que asentar el posterior trabajo de campo. Sobre la base ya depurada, se han establecido las tareas definitivas que deben computarse en la medición de tiempos, siguiendo los criterios establecidos por la Unidad promotora, y que son revisados con periodicidad anual.

12.3. Implantación definitiva y ejecución del muestreo

El Área de Estadística es el órgano encargado de su puesta en marcha, ejecución y suministro de datos.

13. PUESTA EN MARCHA Y EJECUCIÓN DEL MUESTREO

Terminado el diseño del muestreo, queda llevarlo a la práctica y es aquí donde se debe hacer mayor hincapié en la necesidad de programar con detalle su ejecución, porque de su buena organización depende, en buena medida, obtener los mejores resultados. Se deben programar minuciosamente cada una de las tareas de campo, de manera que se desarrollen sin perturbar las operaciones que a diario se llevan a cabo en cada Unidad, evitando, así, cualquier impacto negativo en el conjunto de la Organización. Se deben cumplir los requisitos técnicos del muestreo, pero al mismo tiempo, deben respetarse, en todo momento, las condiciones que estén establecidas en la Unidad para los diferentes procesos de trabajo vigentes. A estos efectos, se deben mantener reuniones de trabajo preparatorias con los responsables de las Unidades antes de la realización de cada muestreo.

13.1. Protocolo de actuación

Desde el Área de Estadística se enviará anualmente a cada Jefatura de Zona de Auditoría e Inspección el plan de muestreo correspondiente, junto con las instrucciones

precisas para llevarlo a cabo y la relación de Centros en los que se realizarán las tareas de muestreo.

Las Jefaturas de Auditoría e Inspección de las Zonas deben establecer las fechas aproximadas para la ejecución de cada muestreo, a lo largo de todo el año, exceptuando los meses agosto y diciembre. Hay que tener en cuenta que para llevar a cabo cada muestreo se necesitan como mínimo dos personas, de las cuales al menos una de ellas debe haber recibido formación específica. En algunas Unidades, es preciso emplear hasta dos jornadas para recoger observaciones de todas las tareas requeridas.

Esta planificación será remitida nuevamente al Área de Estadística para su aprobación y comunicación a la Dirección de Operaciones, que a su vez debe trasladarla a sus correspondientes Jefaturas de Zona, con el fin de comunicar la labor que se va a realizar a los responsables de las Unidades donde se van a desarrollar los muestreos.

Desde las Jefaturas de Auditoría e Inspección de las Zonas se debe notificar a las Jefaturas de Zona de Operaciones, así como a los responsables de las Unidades la labor que se va a realizar, con la suficiente antelación y en los siguientes términos:

“Durante los próximos días, personal de la Zona de Auditoría e Inspección se personará en la Unidad con el fin de realizar los trabajos de muestreo requeridos por la Compañía. Esta labor tiene por objeto recoger observaciones aleatorias en distintas Unidades, que permitan calcular tiempos medios empleados en desarrollar cada una de las tareas operativas a nivel nacional. Para ello, se tomarán observaciones al azar, sin considerar datos identificativos de las personas que efectúan estas tareas.

Si bien, los trabajos de muestreo no deben causar ningún impacto en el normal funcionamiento de la Unidad, es necesario solicitar la cooperación de todo su personal, que deberá atender las indicaciones de las personas encargadas de realizar el muestreo, agradeciendo de antemano la colaboración prestada.”

13.2. Grupos de trabajo

Las Jefaturas de Auditoría e Inspección de las Zonas deben dirigir las tareas de muestreo, organizando las actuaciones de los recursos humanos necesarios para realizar dichas tareas y estableciendo grupos de trabajo con el fin de poner en común las dificultades o procedimientos que permitan mejorar y homogeneizar el desarrollo de las tareas de medición, así como la fiabilidad de los resultados obtenidos.

Por otra parte, el plan de formación específico destinado al personal encargado de realizar estas tareas, junto con el Foro de Estadística de Colabora, vienen a favorecer la consecución de estos objetivos.

14. EXPLOTACION DE LOS RESULTADOS

Los datos obtenidos en los muestreos se consolidan siguiendo las consideraciones metodológicas ya definidas en el muestreo.

El sistema cuenta con los recursos necesarios para ejecutar todas las funciones internas en el tratamiento de los datos primarios, cálculos de estimación y asignación de resultados por Centros de coste y funciones de análisis, control y verificación de datos. Los diferentes controles realizados tienen como fin evaluar la coherencia interna de los resultados, tanto a nivel individual de cada observación como a nivel agregado, como paso previo a la elaboración del informe final de tiempos medios requeridos en cada proceso para cada producto o servicio.

15. IMPACTO Y RESULTADOS

15.1. Impacto en la organización

Uno de los principios fundamentales establecidos en el diseño del muestreo es evitar influir en la actividad realizada por las Unidades, bajo la supervisión de las Jefaturas de Auditoría e Inspección de las Zonas, no apreciándose hasta el momento ningún impacto negativo en la calidad de los procesos operativos analizados.

El Responsable del Área de Estadística



Fdo: César Pérez Blanco

El Director de Planificación y Finanzas



Fdo: Alberto Alonso Poza

El Director de Auditoría e Inspección



Fdo: Gregorio Cuñado Ausín

ANEXO I: DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DE PROCESOS POR TIPO DE UNIDAD



0010-Oficina

Grupo de actividad	Actividad	Proceso	Tarea	Comprende	Producto / Servicio
ADMISIÓN	ADMISIÓN	ATENCIÓN AL PÚBLICO. Cliente sin contrato	Tareas comprendidas durante el tiempo de atención al cliente	<p>Empieza: cuando el operario pulse el botón de turnos o avise de viva voz al siguiente cliente.</p> <p>Tareas comprendidas durante el tiempo de atención al cliente desde la acogida</p> <p>Análisis de necesidades del cliente. Recogida de documentación.</p> <p>Comprobación de envíos.</p> <p>Grabación en sistema, cobro de importes y entrega de copia validada, tickets y/o factura. Depósito de los impresos de admisión en lugar designado.</p> <p>La admisión del telegrama y burofax NO incluye la transmisión. El tiempo de la misma se mide en tarea aparte (tareas de Trabajo Interior). La acción de grabar en el sistema el telegrama o enviar el burofax a veces se realiza en un momento posterior. Por tanto hay que separar los tiempos si la admisión y la transmisión se realizan seguidas.</p> <p>Los libros y periódicos se consideran como impresos (siempre que se admitan como tales, con sus características y requisitos). Comentarlos en Observaciones.</p> <p>DUA: Se contabilizará solo el tiempo de gestión del servicio y cobro, despreciando el resto de tiempo observado hasta ese momento.</p> <p>GIROS y WU: Se contabilizarán tiempos de atención de giros y envíos de dinero impuestos (envíos)</p>	CARTAS ORDINARIAS CARTAS ORDINARIAS EXPORT CARTAS URGENTES CARTAS URGENTES EXPORT CARTAS CERTIFICADAS CARTAS CERTIFICADAS CON AR CARTAS CERTIFICADAS CON REEMBOLSO CARTAS CERTIFICADAS CON VAL. DECLARADO CARTAS CERTIFICADAS (PROCED. ADMINISTR.) CARTAS CERTIFICADAS EXPORT CARTAS CERTIFICADAS URGENTES CARTAS CERTIFICADAS URGENTES EXPORT PAQ 72 PAQ 72 (LOGÍSTICA INVERSA) PAQUETE AZUL PAQUETE AZUL CON AR PAQUETE AZUL CON REEMBOLSO PAQUETE AZUL CON VAL. DECLARADO PAQUETE EXPORT PAQUETE POSTAL PAQ 48 PAQ 48 LOGÍSTICA INVERSA POSTAL EXPRES EXPORT (EMS)

					PRODUCTOS CORREOS EXPRESS
					GIRO
					GIRO URGENTE
					GIRO INTERNACIONAL
					GIRO URGENTE INTERNACIONAL
					GIRO INMEDIATO
					GIRO OIC OFICINA
					WESTERN UNION
					BUROFAX
					BUROFAX + CERTIFICACIÓN
					FAX
					TELEGRAMA
					IMPRESOS
					LIBROS
					IMPRESOS S/DIR
					SOLICITUD DE VOTO
					ADMISIÓN DE VOTO
					DUA
					SOLICITUD DE FACTURAS
		ATENCIÓN AL PÚBLICO. Cliente con contrato	Tareas comprendidas desde que se llama al nuevo cliente hasta que éste se retira. Cliente con Contrato (Albarán Automático o Manual / Remesas Pre-Registradas en OV2).	Empieza: cuando el operario pulse el botón de turnos o avise de viva voz al siguiente cliente. Recogida de documentación. Comprobación de envíos. Grabación en sistema y entrega de copia validada Se diferencia solo por tipo de albarán: Automático (código de barras/nube de puntos) o Manual	AUTOMÁTICO
					MANUAL

		Trabajo interior	Llevar envíos a Zona Clasificación.	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a ir a coger las bandejas/envíos. Recoger y Llevar bandejas con envíos desde ventanilla o buzón de la oficina a la zona de tratamiento interior. (Indicar en Observaciones si la toma es la de recogida del buzón de la oficina)</p>	ORDINARIA
					CARTAS CERTIFICADAS
					PAQUETES
			Manipulación de los envíos en interior	<p>EMPIEZA: Cuando el operario coja los envíos para su trabajo. Comprobar envíos. Segregado por formatos y matasellado/cancelado, si procede, mecánica o manualmente. Clasificación por líneas y formato en bandejas o casilleros.</p>	ORDINARIA
					CARTAS CERTIFICADAS
					PAQUETES
			Formalizar despachos	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Pistolear y preparar documentación de los VOTOS. Generar, cerrar e imprimir los despachos de salida por SGIE. Asignar despachos a conducción. Traslado de la bandeja al transportador (carro/jaula) que luego será cargado en la ruta. Reponer bandeja si procede.</p>	VOTOS (cartas certificadas)
			Contenerización de los envíos	<p>EMPIEZA: Cuando el operario empiece a coger los envíos de donde se hayan clasificado. Acondicionar los productos que no van en despachos en sus correspondientes envases. Traslado de la bandeja al transportador (carro/jaula) que luego será cargado en la ruta. Reponer bandeja en zona de clasificación si procede.</p>	ORDINARIA
					CARTAS CERTIFICADAS
					PAQUETES
			Transmisión de los productos telegráficos	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Transmisión de los productos telegráficos; Enviar el Burofax; Grabar el texto del Telegrama en el sistema. (Separar esta toma de la de Atención al público si se realizan simultáneamente)</p>	BUROFAX
					TELEGRAMAS

		Archivo de la documentación	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Recoger la distinta documentación (formularios e impresos/relaciones/albaranes de admisión). Agrupar por tipo y depósito en el almacén correspondiente.	TODOS
VENTA DE PRODUCTOS COMERCIALES	VENTA DE PRODUCTOS COMERCIALES	Tareas comprendidas durante el tiempo de atención al cliente	Empieza: cuando el operario pulse el botón de turnos o avise de viva voz al siguiente cliente. Acogida al cliente e identificación de necesidades. Comprobación de requisitos, búsqueda del producto y venta. Operación en aplicaciones externas, si procede. Cobro y Registro en programa IRIS. (El número a anotar será el nº de operaciones, no el nº de artículos. Ej: 1 venta de sellos, no que el cliente compró 30 sellos) (Las operaciones de venta de sellos filatélicos se anotarán como Prod. Filatélicos) (En la venta de embalajes indicar producto y cantidad en observaciones)	COBRO DE RECIBOS
				FOTOCOPIAS
				PRODUCTOS FILATÉLICOS
				VENTA DE SELLOS
				VENTA DE EMBALAJES
				VENTA DE LOTERÍA
				VENTA DE OTROS PRODUCTOS
				RECARGAS DE MÓVIL
				OTRAS OPERACIONES TELECOR
				CONTRATACIÓN REENVÍO POSTAL
TARJETA PREPAGO				
BUZÓN DE VACACIONES				
		Suscripción-Renovación-Baja APARTADO POSTAL	Empieza: cuando el operario pulse el botón de turnos o avise de viva voz al siguiente cliente. Acogida del cliente y dar de alta; renovar o dar de baja un apartado. (Indicar en Observaciones si es Alta, Renovación o Baja)	APARTADO
		Solicitud de CERTIFICACIONES	Empieza: cuando el operario pulse el botón de turnos o avise de viva voz al siguiente cliente. Acogida del cliente y atender petición de certificación	CERTIFICACIÓN

			Emisión de CERTIFICACIONES	EMPIEZA: Cuando el operario comience a realizar las operaciones oportunas. Elaboración de certificación. Imprimir y depositar dónde corresponda	CERTIFICACIÓN
			Recogida de CERTIFICACIONES	Empieza: cuando el operario pulse el botón de turnos o avise de viva voz al siguiente cliente. Recogida de la certificación por el cliente. Entrega de la certificación	CERTIFICACIÓN
			Operativa FC (Firma de contrato)	Empieza: cuando el operario pulse el botón de turnos o avise de viva voz al siguiente cliente. Operativa de firma Localizar en SGIE el producto "Firma de Contrato" a partir de un código de envío Validación de la identidad del receptor Si es el caso, solicitar documentación adicional que debe aportar Invocación a la Plataforma de Firma Confirmación de la operación de firma, o "devolución" si el usuario rehusa firmar Indicar en observaciones, si hubiera, los valores añadidos asociados.	FIRMA DE CONTRATO
CARGA Y DESCARGA	CARGA Y DESCARGA	CARGA	Expedición del correo y carga	Empieza: cuando el operario coja el carro para llevarlo al muelle/zona de carga. Traslado del carro a la zona de carga. Embarque de los carros en el vehículo. (Resultado de la toma: tiempo de la misma indicando nº de envases y nº de envíos por formato)	A B C Env.Sueltos
		DESCARGA	Recepción y descarga de vehículos	EMPIEZA: Desde que el primer operario de la unidad coja el primer carro o bandeja. Descarga, comprobación y apertura de la correspondencia. INCLUYE: Recibir la ruta. Comprobar documentación. Descarga y traslado de carros. Descargar y clasificar bandejas. Situar bandejas TERMINA: Con la correspondencia preparada para ser tratada (Resultado de la toma: tiempo de la misma indicando nº de envases y nº de envíos por formato)	A B C Env.Sueltos
DISTRIBUCIÓN	ENTREGA EN VENTANILLA	TAREAS PREVIAS A LA ENTREGA	Recepción en sistema de avisados en Distribución	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Realizar en sistema la recepción automática de todos los envíos registrados remitidos por la Unidad de Distribución	REGISTRADA

		Dar de alta en SISTEMA la No Domiciliaria y Productos Electorales	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Pistolear los envíos para darles de alta en la unidad. Puede incluir una clasificación previa.</p> <p>Telegráficos recibidos en e-Buzón (Lista): Acceder al Sistema. Comprobar Pendientes. Imprimir y comprobar. Sellar y ensobrar. Dar de alta en SGIE en almacén correspondiente.</p>	CARTAS CERTIFICADAS	
				PRODUCTOS ELECTORALES	
				PAQUETES	
				BUROFAX	
				TELEGRAMA	
				GIRO	
		Almacenar envíos	<p>EMPIEZA: Cuando el operario coja los envíos a almacenar o comience a hacer hueco en los almacenes.</p> <p>Almacenar los envíos según los criterios establecidos en estanterías, casilleros y/o bandejas. Puede realizarse previamente o en el momento del almacenaje una preparación de almacenes para dar cabida a los nuevos envíos.</p> <p>En ORDINARIA indicar en Observaciones si es CARTA, IMPRESO o SACA M.</p> <p>En PAQUETES indicar producto.</p>	ORDINARIA	
				CARTAS CERTIFICADAS	
				PAQUETES	
				TELEGRÁFICOS	
		TAREAS DE ENTREGA	Tareas comprendidas durante el tiempo de atención al cliente	<p>La toma comenzará cuando el operario pulse el botón de turnos o avise de viva voz al siguiente cliente.</p> <p>Acogida al cliente</p> <p>Recepción del Aviso de Llegada</p> <p>Comprobación de documentación</p> <p>Búsqueda del envío</p> <p>Firmar la entrega de productos registrados. Rellenar y firmar los AR (si procede).</p> <p>Cobro o pago de importes si procede.</p> <p>Cambiar el estado de la aplicación.</p> <p>Entrega del envío.</p> <p>Depósito de los impresos en lugar designado.</p> <p>En el caso de los IMPRESOS, indicar si se trata de Libros o Sacas M.</p>	CARTAS ORDINARIAS
					CARTAS ORDINARIAS IMPORT
					CARTAS CERTIFICADAS
					CARTAS CERTIFICADAS CON AR
					CARTAS CERTIFICADAS CON REEMBOLSO
CARTAS CERTIFICADAS IMPORT					
NOTIFICACIÓN					
IMPRESOS					
CARTAS ORDINARIAS URGENTES					
CARTAS CERTIFICADAS URGENTES					
TELEGRAMAS					

					BUROFAX
					PAQ 72
					PAQUETE AZUL
					PAQUETE POSTAL
					PPI (IMPORT)
					EPG (IMPORT)
					PAQ 48
					EMS (IMPORT)
					ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN ELECTORAL
					DEVOLUCIÓN DOCUMENTACIÓN ELECTORAL
					GIRO
					GIRO URG
					GIRO INMEDIATO
					WESTERN UNION
		TAREAS POSTERIORES	Archivo de la documentación	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Recoger la distinta documentación (avisos de llegada...). Agrupar por tipo y depósito en el almacén correspondiente.	AVISOS
	ENTREGA EN APARTADOS	TAREAS EN APARTADOS	Preclasificación de envíos	Ordinaria: Preclasificación por nº/bloques de apartados y/o grandes clientes. Registrada: Preclasificación por grandes clientes y resto de apartados secuencialmente.	ORDINARIA
REGISTRADA					

			Dar de alta en SISTEMA los envíos registrados	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Pistolear los envíos REGISTRADOS por nº de apartado para darles de alta en el SISTEMA. Imprimir relación con el resumen de envíos y comprobarla. Rotular los envíos con la fecha y la leyenda de: "Avisado", etc. Telegráficos recibidos en e-Buzón (Lista): Acceder al Sistema. Comprobar Pendientes. Imprimir y comprobar. Sellar y ensobrar. Dar de alta en SGIE en almacén correspondiente.</p>	CARTAS CERTIFICADAS
					GIRO
					BUROFAX
					TELEGRAMA
					PAQUETES
			Depositar en apartados los envíos ordinarios o la relación de registrados.	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Coger los envíos o la relación. Traslado a los Apartados. Abrir apartados (caso de carga frontal). Ordinaria: Depositar envío o una nota de aviso (envíos voluminosos) en apartados (o en bandejas aparte para grandes clientes) Registrada: Depositar relaciones en los apartados. LO QUE HAY QUE ANOTAR ES EL Nº DE ENVÍOS INCLUIDOS EN LAS RELACIONES.</p>	ORDINARIA
					REGISTRADA
			Almacenar envíos Registrados por nº de apartado	<p>Empieza: Cuando el operario coja los envíos para almacenarlos. Almacenar los envíos registrados por nº de apartado en estanterías, casilleros y/o bandejas. Ordinaria: Almacenar los envíos voluminosos que no entran en apartados</p>	ORDINARIA
					CARTAS CERTIFICADAS
					GIRO
					TELEGRÁFICOS
			TAREAS DE ENTREGA	<p>Tareas comprendidas durante el tiempo de atención al cliente</p> <p>La toma comenzará cuando el operario pulse el botón de turnos o avise de viva voz al siguiente cliente. Acogida del cliente de apartado postal, recepción de documentación. Búsqueda del envío Firmar la entrega de productos registrados Cobro o pago de importes si procede. Formalizar AR Cambiar estado de la aplicación (Grabar la entrega) (Los envíos ordinarios en esta tarea corresponden a aquellos que por su volumen no hayan entrado en los casilleros de los apartados y hay que entregarlos al cliente en el puesto de entrega) Depósito de los impresos/relaciones en lugar designado.</p>	ORDINARIA
CARTAS CERTIFICADAS					
CARTAS CERTIFICADAS CON AR					
CARTAS CERTIFICADAS CON REEMBOLSO					
CARTAS CERTIFICADAS URGENTES					
TELEGRAMAS					
BUROFAX					

					PAQ 72
					PAQ AZUL
					PAQ POSTAL
					PPI (IMPORT)
					EPG (IMPORT)
					PAQ 48
					EMS (IMPORT)
					GIRO
					GIRO URG
		TAREAS POSTERIORES	Archivo de la documentación	EMPIEZA: Cuando el operario coja los documentos para su archivo. Recoger la distinta documentación (relaciones...). Agrupar por tipo y depósito en el almacén correspondiente. Se anotará el nº de envíos, no de relaciones.	TODOS
LIQUIDACIÓN	ENVÍOS ORDINARIOS	Recopilar y Clasificar devoluciones.	EMPIEZA: Cuando el operario empiece a coger los envíos ordinarios de los diferentes almacenes para su liquidación Recoger envíos y Clasificación por línea y formato.	ORDINARIA	
		Comprobación y Tachado.	EMPIEZA: Cuando el operario empiece a coger los envíos ordinarios de los diferentes almacenes para su liquidación Devolución de envíos de entrega no posible (Comprobación, Respaldo, Sellado y Tachado)	ORDINARIA	
		Contenerización de los envíos ordinarios.	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Acondicionar los envíos ordinarios en sus correspondientes envases, La toma incluye el traslado del envase al transportador (carro/jaula). Reponer bandeja si procede.	ORDINARIA	
	ENVÍOS REGISTRADOS	Generar listado de sobrantes, recopilar y preclasificar envíos	EMPIEZA: Cuando el operario acceda al programa informático establecido. Generar el listado de sobrantes (si la unidad lo realiza) y localizar los envíos en los almacenes. Comprobar que no faltan envíos Pre-clasificar por tipología (si procede)	CARTAS CERTIFICADAS PAQUETES	

			Comprobación y Tachado	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Devolución de envíos de entrega no posible (Comprobación, Respaldo, Sellado y Tachado) Rellenar los AR o generar los e-AR(si procede). -PAQ 48 y PAQ 72 Recoger nuevas etiquetas (DQ) y reetiquetar envío	CARTAS CERTIFICADAS PAQ 48 PAQ 72 PAQUETES
			Cambiar el estado en la aplicación	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Pistolear el envío para cambiar su estado en el sistema indicando el motivo de la devolución y destino y asignar a despacho.	CARTAS CERTIFICADAS PAQUETES PAQ 48 PAQ 72 TELEGRAMAS BUROFAX GIRO
			Cambio en SICER	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Comprobar la información existente en el aviso de recibo y su correcta cumplimentación. Pistolear y Grabar en Sistema el resultado de la entrega del envío SICER. Depositar en bandejas, casilleros (Como la aplicación SICER admite un nº determinado de entradas se pueden hacer tomas con ese nº de entradas.)	CARTAS CERTIFICADAS
			Transmisión de las incidencias de los telegramas a la oficina de origen	EMPIEZA: Cuando el operario acceda al programa informático establecido. Transmisión de las incidencias de los telegramas a la oficina de origen. Informar del resultado de la entrega del telegrama	TELEGRAMAS

0020-Distribución

Grupo de actividad	Actividad	Proceso	Tarea	Comprende	Producto / Servicio
DISTRIBUCIÓN	CARGA Y DESCARGA	DESCARGA	DESCARGA	<p>Descarga, comprobación y apertura de la correspondencia. EMPIEZA: Desde que el primer operario de la unidad coja el primer carro o bandeja. INCLUYE: Descarga y traslado de carros. Descargar las bandejas (y paquetes) de los carros y situarlas donde van a ser tratadas. TERMINA: Con la correspondencia preparada para ser tratada. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas (salvo en el caso de que haya menos) y concluirá con el depósito de la última bandeja en el lugar donde va a ser tratada.</p>	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
		CARGA	CARGA	<p>Empieza: Cuando un operario traslada el carro a la zona de carga. Termina con el embarque de los carros en los camiones. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas salvo en el caso de que haya menos.</p>	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
	TRABAJOS COLECTIVOS	Recepción y Verificación de los envíos telegráficos		<p>Productos: Burofax EMPIEZA: Entrar en el buzón electrónico de SGIE. INCLUYE: Impresión desde el buzón y Verificación en el sistema. TERMINA: Con los envíos preparados para su ensobrado (Burofax).</p>	BUROFAX
				<p>Productos: Telegrama. EMPIEZA: Con la retirada del objeto de las impresoras. INCLUYE: Comprobación del envío y Verificación en el sistema. TERMINA: Con los envíos preparados para su plegado (Telegrama).</p>	TELEGRAMAS
		Plegado o ensobrado y Alta de los envíos telegráficos	<p>Productos: Telegrama y Burofax EMPIEZA: Con los envíos verificados en el sistema. Cuando el operario los recoja de donde estén depositados. INCLUYE: El plegado de los telegramas. El ensobrado de los burofax. Alta en Sistema Poner a disposición del cartero (en casilleros/mesa general o en propia zona de reparto)</p>	<p>TELEGRAMAS</p> <p>BUROFAX</p>	

			<p>Recuento Estadístico</p> <p>Realización del recuento estadístico de los envíos que han entrado en la unidad: Empieza: cuando el encargado anuncie que va a realizar la tarea. Comprobación del llenado de bandejas y, en el caso de que no estén, llenas completarlas. Calcular los envíos recibidos según los módulos establecidos. Concluye: cuando el encargado obtenga la estimación del nº total de envíos.</p>	TODOS
			<p>Impresión Avisos de Llegada</p> <p>Impresión de los Avisos de Llegada de los envíos de entrega no domiciliaria (paquetes postales, PAQ 48 o PAQ 72 de entrega en Oficina).</p>	PAQUETERÍA
			<p>Clasificación para cada sección</p> <p>Clasificar, a sección de reparto, toda la correspondencia que ha tenido entrada. La correspondencia Ordinaria, Certificada, IPC o Giro se clasificarán separadamente. Medición: Depósito de los envíos en los casilleros de las distintas secciones. Las tomas deben incluir el hecho de recoger envíos de la bandeja para su clasificación. Si la operativa de la unidad lo permite hacer tomas diferenciadas de Certificados y de Paquetes.</p>	CARTAS ORDINARIAS NORMALIZ.
				CARTAS ORDINARIAS NO NORMAL.
				IMPRESOS
				IPC
				CERTIFICADOS
				PAQUETERÍA
			<p>Introducir envíos Registrados en el Sistema e impresión de la documentación pertinente. Preparación de libranzas de Giros por sección.</p> <p>CERTIFICADOS: Empieza: el operario de interior recoge el fajo de certificados embarrados de una sección. Pistolear envíos registrados para su grabación en SISTEMA. Termina cuando se deposita el fajo de certificados en casillero para su recogida por el cartero. En las unidades sin PDA habrá que tener en cuenta la impresión de la Hoja de Reparto.</p> <p>GIRO: Empieza: cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. Preparación de las libranzas por sección, preparación del Monedero y Cheques. Pistolear las Libranzas para su alta en la sección. Comprobación de importes. Tarea extensa en tiempo; anotar mejor hora de empuje y finalización.</p>	CERT + PAQ
				GIRO
			<p>Ensobrar Libranzas e Importes. GIRO</p> <p>GIRO: Ensobrar por secciones las Libranzas de los Giros y sus correspondientes importes. Se podría hacer una toma por cada sección.</p>	GIRO
			<p>Carga de las Bolsas de Alcance en vehículo de Ruta</p> <p>Cargar y ordenar las bolsas de alcance (o sacas o atados) en el vehículo según recorrido de la ruta para depositarlas en los buzones de depósito o, en su caso, domicilio del destinatario. (Rutero). Empieza: cuando el Rutero recoge las sacas/bolsas/atados del lugar donde se hayan depositado. Carga en el vehículo de las mismas y ordenación según ruta. Se pueden hacer tomas independientes para "x" nº de sacas.</p>	ORDINARIA

			Carga de Bolsa de Alcance en el Buzón Depósito y Ruta Directa	Carga de la Bolsa de Alcance (o saca o atado) desde el vehículo hasta su emplazamiento final: buzón de depósito o domicilio del destinatario (Rutero). Si Buzón de Alcance: Desde que el rutero sale del vehículo. Abrir buzón de depósito y dejar las bolsas de alcance o sacas. Entrar en el vehículo. Si Ruta Directa: Desde que el rutero sale del vehículo. Entregar saca (o atado) de correspondencia a destinatario. Entrar en el vehículo.	ORDINARIA
TRABAJOS INDIVIDUALES	TRABAJOS INDIVIDUALES	Levantar Mesa /Casilleros de Clasificación General		Recoger los envíos de las distintas secciones ya clasificados en las distintas mesas o casilleros de clasificación general. EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a ir a por el correo de su sección. INCLUYE: Acercarse y recoger de cada mesa o casillero de clasificación general el correo de la sección. TERMINA: Dejar los envíos en su mesa de sección.	CARTAS ORDINARIAS
					IMPRESOS
					IPC
					REGISTRADA
		Clasificación individual.	Clasificar los envíos ordinarios de la sección por calles y portales para su posterior embarriado. Medición: Introducción de los envíos en los casilleros de los distintos portales/puntos de entrega. Las tomas deben incluir el hecho de recoger envíos de la bandeja para su clasificación.	NORMALIZADA	
NO NORMALIZADA					
Embarriado ORDINARIA	Ordenar los envíos que se distribuirán y depósito de los mismos en el carro de reparto (o cofre de la moto o cartera) en orden inverso al de reparto. EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. INCLUYE: Extracción de los envíos del casillero, o levantado de la montera, de correspondencia ordinaria. En el caso de secciones con buzón de alcance, preparación de la Saca de alcance y llevarlas a la Zona de Carga. La preparación de la correspondencia en el carro de reparto, cartera o cofre de la moto. TERMINA: Con la correspondencia ordinaria lista para repartir y cargada en los carros de reparto, carteras, cofres de moto y bolsa/sacas de alcance. Tarea extensa en tiempo; anotar mejor hora de empiece y finalización.	ORDINARIA			
Embarriado REGISTRADA	Ordenación y preparación del correo registrado para su posterior alta en la aplicación. EMPIEZA: Cuando el operario tenga los certificados y giros en su poder, tras realizar "Levantar mesa" de Registrada, y anuncie que va a empezar a embarriar. INCLUYE: Embarriado. Ordenación según recorrido. Etiquetado (Añadir una etiqueta con código de barras a aquellos envíos que no dispongan de la misma) TERMINA: Cuando el operario deposite el fajo de certificados donde corresponda para su posterior Alta en el sistema.	REGISTRADA			

			Alta en la PDA	Pistolear los envíos con la PDA. Pistoleo de Envíos con la PDA por parte del cartero para el alta en su Zona de Reparto En ocasiones se produce la impresión de la Hoja de Reparto	GIRO	
					REGISTRADA	
			Confección de la relación de giros por sección y Recogida de Giros	Cumplimentar formulario con el número de giros y su importe sacados a reparto por parte del cartero. Recoger Giros e importes EMPIEZA: Cuando el operario empiece a rellenar la "Factura". INCLUYE: Cumplimentar la "Factura" con los Giros y sus importes. Entregar al responsable. La recogida de Libranzas e importes por parte del cartero. Comprobar importes.	GIRO	
			Tratamiento de la Valija	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Recoger las Valijas de la sección. Apuntar el número de Valijas a llevar en la Hoja de Valijas. Firmar. Depositar en vehículo	VALIJAS	
			Carga coche o moto (RURALES)	Cargar el correo en el vehículo para su reparto Tiempo transcurrido desde que coge los envíos de su zona de trabajo hasta que termina de depositarlos en el vehículo.	TODOS	
	DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN	Tareas comprendidas entre el intento de entrada del cartero al punto de distribución y la salida del mismo		Entregar toda la correspondencia sacada a reparto siguiendo, para cada producto, las instrucciones marcadas con criterios de calidad y eficiencia EMPIEZA: Con el intento de entrada del cartero al punto de distribución. Llamada al telefonillo o pasar por la puerta si ya está abierta/local. (En caso de fincas con varios portales de paso realizar la toma en el portal último de acceso a los buzones/viviendas) INCLUYE: Entrada en el punto de distribución. Embuzonado de la correspondencia ordinaria. Entrega personalizada de la correspondencia registrada. En este caso el receptor debe indicar: Nombre y Apellidos, Relación con el destinatario, Fecha y Firma. Tratamiento del Buzón nº 1: Abrir, Vaciar y Redireccionar la correspondencia encontrada TERMINA: Con la salida del cartero del punto de distribución.	ORDINARIA
						CARTAS CERTIFICADAS
						GIRO
						PAQUETE AZUL
						PPI (IMPORT)
EPG (IMPORT)						
PAQ 48 (POSTAL EXPRÉS)						
EMS (IMPORT)						
PAQ 72 (PAQUETE 48/72)						
BUROFAX						
TELEGRAMAS						

		Confección del Aviso de Llegada	<p>Cumplimentar los datos requeridos en el Aviso. En los casos en los que nadie se hace cargo del envío en el domicilio del destinatario. Confeccionar el aviso de llegada, indicando con letra clara y legible: Tipo de producto, Remitente, Fecha, etc. Depositar el aviso en el buzón correspondiente.</p>	TODOS
		Cumplimentar los Avisos de Recibo	<p>Cumplimentar los datos requeridos en el Aviso. Solo para envíos registrados que lo llevan. Cumplimentar la parte del A.R correspondiente al cartero. El cartero debe indicar: el resultado del intento de entrega, Fecha y hora, Identificación y Firma</p>	REGISTRADA
		Recogida de Bolsa de Alcance y Recarga del carro	<p>Reponer envíos en carro o cofre Desde que el operario mete la llave en el buzón. Abrir buzón depósito. Sacar la bolsa de alcance del buzón. Cargar la bolsa con el correo en el carro de reparto o cofre. Cerrar el buzón y comprobar que no queda nada fuera de él.</p>	ORDINARIA
	LIQUIDACIÓN	LIQUIDACIÓN Liquidación de envíos ORDINARIOS	<p>Agrupar, respaldar, sellar y clasificar los envíos ordinarios no entregados. EMPIEZA: Cuando el operario empiece a sacar los envíos ordinarios para su liquidación. INCLUYE: Sacar envíos del carro, incluidos los AR. Agrupar por incidencias. El respaldo (estampar sello de fechas) de los envíos. Anotar o dejar constancia de la causa de no entrega. Tachar: estampar sello de devuelto, en su caso. Clasificar envíos en bandejas/casilleros según destinos de salida. El tiempo de introducir en los casilleros de la sección los envíos retornados por mal embarriado o no entregados por falta de tiempo, no formará parte de la toma. Se le pedirá al cartero que lo haga una vez terminada la toma.</p>	ORDINARIA

			<p>Liquidación de envíos REGISTRADOS</p> <p>Agrupar, respaldar, sellar, grabar en SISTEMA y clasificar los envíos registrados no entregados. EMPIEZA: Cuando el operario empiece a sacar los envíos registrados para su liquidación. INCLUYE: Sacar envíos del carro y agrupar por incidencias. El respaldo (estampar sello de fechas) de los envíos y Acuses de Recibo. Anotar o dejar constancia de la causa de no entrega. Tachar: estampar sello de devuelto, en su caso. Preliquidación individual: Cuadre de los envíos registrados en la Hoja de Reparto. Clasificación de los AR. Liquidar sección: grabación por eventos (devueltos, avisados y depósitos) en SISTEMA (personal de interior) Cuadre de liquidación por sección de envíos, libranzas e importes. Clasificar envíos en bandejas según destinos de salida (personal de interior)</p>	REGISTRADA
			<p>Comprobación Acuses de Recibo</p> <p>Comprobar Acuses de Recibo y Clasificar por cliente. INCLUYE: *Comprobar la correcta cumplimentación de los AR. *Clasificar los AR ya comprobados en función del cliente.</p>	ORDINARIA
			<p>Liquidar envíos SICER</p> <p>Comprobación, Grabación en SICER y clasificación para su curso EMPIEZA: Cuando la persona encargada coja un fajo de envíos SICER para su liquidación. Comprobar la correcta cumplimentación del envío SICER. Pistolear y Grabar en Sistema el resultado de la entrega del envío SICER Depositar en bandejas, casilleros Termina: cuando el operario termina de medir el lote correspondiente. Como la aplicación SICER admite un nº determinado de entradas se pueden hacer tomas con ese nº de entradas.</p>	CARTAS CERTIFICADAS
			<p>Liquidación con sucursal</p> <p>Cuadre de liquidación de importes con la unidad interventora y confección de despachos Empieza: Cuando el encargado anuncie que va a realizar el cuadro de la unidad/turno. Liquidar importes de giros y reembolsos. Cuadre de dinero. (Responsable Unidad) Confección de despachos según destino correspondiente. Depositarlos donde corresponda. Termina: Cuando el encargado anuncie que ya ha terminado.</p>	TODOS

	OTROS	OTROS	Recogidas a Clientes	<p>Recogidas a Clientes de envíos para su admisión. El cartero se desplaza hasta el domicilio del cliente para la recogida de los envíos. Empieza: desde que el cartero llega al domicilio donde realizará la Recogida hasta que sale del mismo. La toma hace referencia al tiempo de la recogida, no el número y tipo de envíos recogidos.</p>	RECOGIDAS
Entrega/Recogida en HomePaq			<p>Entrega/Recogida en terminal Homepaq. Entrega: Tocar la pantalla Acercar el envío a la pantalla para que el lector identifique el código Introducir el envío en el compartimento que se abrirá Confirmar operación en pantalla y cerrar la puerta Recogida: Tocar la pantalla Acercar la etiqueta al lector de códigos de barras para identificar el envío que se va a recoger Pegar la etiqueta en el envío que está en el compartimento que se abrirá Cerrar la puerta</p>	ENTREGA	
			RECOGIDA		

0030-USE (Unidades de Servicios Especiales)

Grupo de actividad	Actividad	Proceso	Tarea	Comprende	Producto / Servicio
DISTRIBUCIÓN USE	CARGA Y DESCARGA	DESCARGA	DESCARGA	<p>Descarga, comprobación y apertura de la correspondencia. EMPIEZA: Desde que el primer operario de la unidad coja el primer carro o bandeja. INCLUYE: Descarga y traslado de carros. Descargar las bandejas (y paquetes) de los carros y situarlas donde van a ser tratadas. TERMINA: Con la correspondencia preparada para ser tratada. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas (salvo en el caso de que haya menos) y concluirá con el depósito de la última bandeja en el lugar donde va a ser tratada.</p>	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
		CARGA	CARGA	<p>Empieza: Cuando un operario traslada el carro a la zona de carga. Termina con el embarque de los carros en los camiones. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas salvo en el caso de que haya menos.</p>	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
	TRABAJOS COLECTIVOS	TRABAJOS COLECTIVOS	Alta de envíos de la Unidad y Clasificación por Sector	<p>Pistoleado de los envíos y clasificación, a sector, de toda la correspondencia que ha tenido entrada. EMPIEZA: Con la correspondencia descargada en la unidad. INCLUYE: La comprobación del estado de los envíos, ordinarios y registrados y, en su caso, su acondicionamiento. Pistoleado. La clasificación de los todos los envíos a Sector. TERMINA: Con los envíos preparados por sector para la posterior clasificación a zona de reparto.</p>	PAQUETES
			Clasificación por zona de reparto	<p>Clasificar, a zona de reparto toda la correspondencia que ha tenido entrada a cada sector. EMPIEZA: Con la correspondencia preparada para ser clasificada a zona de reparto. INCLUYE: La clasificación de los envíos a zona de reparto. TERMINA: Con los envíos preparados para la posterior tarea de embarque. Medición: Depósito de los envíos en los casilleros/cajas/mesas de las distintas zonas. Las tomas deben incluir el hecho de recoger envíos de la bandeja para su clasificación.</p>	REGISTRADA

			<p>Recogida de Libranzas e Importes de los Giros en la Sucursal</p>	<p>Permanencia en la sucursal/oficina para recoger las libranzas e importes de los Giros a distribuir por la USE. Una persona de la USE se desplaza a la oficina a recoger estos envíos. Generalmente se aprovecha la salida de valijas o cuando se llevan los avisados a la oficina correspondiente para hacer esta recogida. Debe realizarse con la antelación suficiente para poder poner los envíos en reparto teniendo en cuenta los plazos de calidad de los mismos. Medición: Desde que entre en la sucursal hasta que salga.</p>	GIRO
			<p>Alta de Giros y Preparación de Importes</p>	<p>Dar de alta los Giros en la unidad y preparar por secciones las libranzas con sus correspondientes importes. Empieza: cuando el operario anuncie que va a empezar la tarea. INCLUYE: La comprobación de importes y libranzas. Dar de alta en el Sistema. Preparar Libranzas y Dinero por secciones para la posterior recogida por el cartero</p>	GIRO
			<p>Recepción y Verificación de los envíos telegráficos</p>	<p>Productos: Burofax EMPIEZA: Entrar en el buzón electrónico de SGIE. INCLUYE: Impresión desde el buzón y Verificación en el sistema. TERMINA: Con los envíos preparados para su ensobrado (Burofax).</p>	BUROFAX
			<p>Recepción y Verificación de los envíos telegráficos</p>	<p>Productos: Telegrama. EMPIEZA: Con la retirada del objeto de las impresoras. INCLUYE: Comprobación del envío y Verificación en el sistema. TERMINA: Con los envíos preparados para su plegado (Telegrama).</p>	TELEGRAMAS
			<p>Plegado o ensobrado y Alta de los envíos telegráficos</p>	<p>Productos: Telegrama y Burofax EMPIEZA: Con los envíos verificados en el sistema. Cuando el operario los recoja de donde estén depositados. INCLUYE: El plegado de los telegramas. El ensobrado de los burofax. Alta en Sistema Poner a disposición del cartero (en casilleros/mesa general o en propia zona de reparto)</p>	TELEGRAMAS
			<p>Plegado o ensobrado y Alta de los envíos telegráficos</p>	<p>Productos: Telegrama y Burofax EMPIEZA: Con los envíos verificados en el sistema. Cuando el operario los recoja de donde estén depositados. INCLUYE: El plegado de los telegramas. El ensobrado de los burofax. Alta en Sistema Poner a disposición del cartero (en casilleros/mesa general o en propia zona de reparto)</p>	BUROFAX

	TRABAJOS INDIVIDUALES	TRABAJOS INDIVIDUALES	Embarriar y preparar envíos para el reparto	<p>Ordenar los envíos que se distribuirán según el orden de reparto.</p> <p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea.</p> <p>INCLUYE: Ordenación y custodia de los envíos. Comprobar que el envío corresponde a la USE y a la zona de reparto en la que se está embarriando</p> <p>TERMINA: Con la correspondencia lista para su alta en la PDA.</p>	PAQUETES
					REGISTRADA
			Alta en la PDA	<p>Pistolear los envíos con la PDA.</p> <p>Pistoleo de Envíos con la PDA por parte del cartero para el alta en su Zona de Reparto</p>	PAQUETES
					REGISTRADA
			Confección de la relación de giros por sección y Recogida de Giros	<p>Cumplimentar formulario con el número de giros y su importe sacados a reparto por parte del cartero. Recoger Giros e importes</p> <p>EMPIEZA: Cuando el operario empiece a rellenar la "Factura".</p> <p>INCLUYE: Cumplimentar la "Factura" con los Giros y sus importes. Entregar al responsable. La recogida de Libranzas e importes por parte del cartero. Comprobar importes.</p>	GIRO
			Cargar vehículo	<p>EMPIEZA: Desde que el operario coja los envíos. Llevar los envíos al vehículo; cargar el vehículo.</p> <p>En el caso de carga de coche, tarea extensa en tiempo; anotar mejor hora de empiece y finalización.</p>	PAQUETES
					REGISTRADA
			DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN	Desplazamiento Moto
	Desplazamiento Coche	<p>Recorrido entre los distintos puntos de entrega por parte de los carteros dotados con dicho tipo de vehículo.</p> <p>INCLUYE: El tiempo transcurrido desde la salida de la unidad, pasando por los distintos puntos de entrega hasta la vuelta a la unidad.</p>			UNA TOMA POR CARTERO

			Entrega del envío	<p>Tareas comprendidas entre el intento de entrada del cartero al punto de distribución y la salida del mismo.</p> <p>EMPIEZA: Llamada al telefonillo o pasar por la puerta si ya está abierta/local. (En caso de fincas con varios portales de paso realizar la toma en el portal último de acceso a los buzones/viviendas)</p> <p>INCLUYE:</p> <p>Entrada en el punto de distribución.</p> <p>Encasillado de la correspondencia ordinaria.</p> <p>Entrega personalizada de la correspondencia registrada. En este caso el receptor debe indicar: Su nombre y apellidos, Relación con el destinatario, Fecha y Firma.</p> <p>TERMINA: Con la salida del cartero del punto de distribución.</p>	ORDINARIA URGENTE
					CARTAS CERTIFICADAS
					GIRO
					PAQ 48
EMS (IMPORT)					
PAQ 72					
PPI (IMPORT)					
EPG (IMPORT)					
TELEGRAMAS					
BUROFAX					
VALIJA ENTREGA/RECOGIDA					
SUCURSAL (AVISADOS)					
			Confección del Aviso de Llegada	<p>Cumplimentar los datos requeridos en el Aviso de Llegada.</p> <p>En los casos en los que nadie se hace cargo del envío en el domicilio del destinatario.</p> <p>EMPIEZA: Cuando el cartero saca el Aviso. Confeccionar el aviso de llegada.</p> <p>Depositar el aviso en el buzón correspondiente.</p>	AVISOS
			Cumplimentar los Avisos de Recibo (AR/E-AR/PC) (en papel o en la PDA)	<p>Cumplimentar los datos requeridos en el Aviso de Recibo.</p> <p>Solo para envíos registrados que lo llevan.</p> <p>Cumplimentar la parte del A.R correspondiente al cartero.</p> <p>El cartero debe indicar: El resultado del intento de entrega, Fecha, Identificación y Firma.</p>	AVISOS
LIQUIDACIÓN	LIQUIDACIÓN	Cuadre y liquidación individual	<p>Liquidar en PDA. Agrupar, respaldar, sellar y clasificar los envíos registrados no entregados. Empieza: cuando el operario anuncie que va a realizar la tarea. INCLUYE: Separar los envíos por causas de no entrega y los acuses de recibo. Comprobar la liquidación de la PDA. Cuadre económico individual. Aceptación de la liquidación individual. El respaldo (estampar sello de fechas) de los envíos. Anotar o dejar constancia de la causa de no entrega. Tachar: estampar sello de devuelto, en su caso. Entrega de importes y envíos al personal de interior. Clasificación para su curso de los envíos no entregados según tipo de incidencia.</p>	REGISTRADA	

			<p>Liquidación colectiva</p> <p>Verificación de envíos no entregados que pasan a otras unidades y generación de albarán (mapón). Empieza: cuando el encargado anuncie que va a realizar la tarea. INCLUYE: Imprimir los Listados de Control. Comprobar envíos avisados/devueltos por destino y grabar los cuadros individuales. Imprimir y adjuntar documentación y listados en los distintos despachos según destino. Se pueden hacer tomas independientes para cada destino/despacho.</p>	REGISTRADA
			<p>Cuadre de Liquidación de importes</p> <p>Cuadre de importes de toda la unidad de Giros y de Reembolsos. Empieza: Cuando el encargado anuncie que va a realizar el cuadro de la unidad/turno. INCLUYE: Cuadre de importes y envíos. Impresión y ensobrado de listados con el dinero de los giros no cobrados con sus libranzas y los importes cobrados. Termina: Cuando el encargado anuncie que ya ha terminado.</p>	TODOS
			<p>Entrega de envíos avisados a la sucursal u oficina correspondiente</p> <p>Remisión de envíos avisados para su entrega en la sucursal. Permanencia en la oficina/sucursal para depositar envíos avisados en el reparto del turno/día anterior. Medición: Desde que entre en la sucursal hasta que salga.</p>	REGISTRADA
			<p>Devoluciones envios 48/72 (PK,PQ)</p> <p>Para los envios devueltos del producto Paq 48 Y PAQ 72, en los envios con codigo Pk o PQ, se debe generar una pegatina de reencaminamiento a traves de SGIE, se recoge de la máquina de pegatinas y se pega en el envio a reencaminar. En envios que tienen incidencia de dirección tras el intento de entrega, se estacionan en la unidad hasta que tras ser notificado el cliente, este modifica la dirección del envio, y se genera de nuevo una pegatina que se pega en el envio y vuelve a salir a reparto.</p>	PAQ 48
				PAQ 72

	OTROS	OTROS	Recogidas a Clientes	<p>Recogidas a Clientes de envíos para su admisión. El cartero se desplaza hasta el domicilio del cliente para la recogida de los envíos. Empieza: desde que el cartero llega al domicilio donde realizará la Recogida hasta que sale del mismo. La toma hace referencia al tiempo de la recogida, no el número y tipo de envíos recogidos.</p>	RECOGIDAS
			Entrega/Recogida en HomePaq	<p>Entrega/Recogida en terminal Homepaq. Entrega: Tocar la pantalla Acercar el envío a la pantalla para que el lector identifique el código Introducir el envío en el compartimento que se abrirá Confirmar operación en pantalla y cerrar la puerta</p>	ENTREGA
				<p>Recogida: Tocar la pantalla Acercar la etiqueta al lector de códigos de barras para identificar el envío que se va a recoger Pegar la etiqueta en el envío que está en el compartimento que se abrirá Cerrar la puerta</p>	RECOGIDA

0040- Centro de Tratamiento

Grupo de actividad	Actividad	Proceso	Tarea	Comprende	Producto / Servicio
ADMISIÓN	ADMISIÓN	RECOGIDA DE CLIENTES	Descargar correspondencia en la UAM junto con toda la documentación recopilada	Desde el momento en se toma el primer envase (del vehículo que ha recogido el correo al cliente) hasta que se toma el último para su posterior traslado a la zona de tratamiento.	TODOS
			Traslado a la zona de verificación	Traslado de los envases hasta la siguiente zona de tratamiento	TODOS
			Control cualitativo y cuantitativo de muestras: por ámbitos de destino, grado de clasificación, por cantidad...	Controlar las muestras de forma cuantitativa y cualitativa. Desde que el empleado comienza a realizar el control hasta que termina.	TODOS
			Grabación de albaranes de forma automática o manual, según el caso	Grabar y validar toda la documentación. Desde que el empleado accede a la aplicación hasta que termina la tarea (o la parte de la misma) que se va a medir.	AUTOMÁTICO MANUAL
		RECOGIDA DE CLIENTES "CORREO FÁCIL"	Descargar correspondencia en la UAM junto con toda la documentación recopilada y traslado a la zona de verificación	Desde el momento en se toma el primer envase (del vehículo que ha recogido el correo al cliente) hasta que se toma el último y su posterior traslado a la zona de tratamiento	ORDINARIA Y CERTIFICADA
			Segregar envíos por producto, formato, peso y destino	Segregar envíos por producto, formato, peso y destino	ORDINARIA Y CERTIFICADA
			Pegar etiqueta de certificado	Consiste en tomar la pegatina identificativa del tipo de envío que contiene el código de barras y adherirla al mismo. Aquellos envíos que pesen más de 2 kg se grabarán como Paq 72 o como PA.	CERTIFICADA
			Anotar Código Postal y leer código de barras para hacer relación e imprimir relación	En el fichero excel habilitado para recoger esta información para el cliente que se esté admitiendo en ese momento se anotan los datos de CP, se pistolea el código de barras e imprime relación contoda la información referida al cliente.	CERTIFICADA

			Franquear envíos	Consiste en estampar el sello de franqueo pagado en los envíos.	ORDINARIA Y CERTIFICADA
			Generar albarán y grabar albarán en IRIS	En la aplicación IRIS se introduce la información referida al depósito que ha efectuado el cliente (tipo de producto, tramo de peso, ámbito de destino...) y grabarlo en IRIS.	ORDINARIA Y CERTIFICADA
		ADMISIÓN MASIVA CON ALBARÁN	Descarga de los envíos del cliente	Depositar el correo en la propia UAM. Desde que el empleado toma el primer envase o conjunto de ellos, hasta que deposita en el muelle el último.	TODOS
			Recepción de documentación y comprobación de la muestra	Comparar los datos del albarán con los de la muestra aportada. Desde que el empleado inicia la comparación hasta que termina.	TODOS
			Comprobación de fichero de carga	Comprobar que el fichero con la relación de envíos depositados está cargado en SICER, a través de la web o se ha enviado a través de correo electrónico	ENVIOS SICER Y/O PAQUETERIA
			Control cualitativo y cuantitativo de muestras: cantidad, por ámbitos de destino, grado de clasificación...	De la muestra extraída comprobar que los envíos se adaptan a las especificaciones definidas para cada producto y modalidad. Verificar mediante cálculos que el número de envíos de la remesa está acorde con los del albarán. Desde que recibe la muestra hasta que da el visto bueno.	TODOS
			Grabación de albaranes de forma automática o manual según sea el albarán	Introducción en la aplicación informática de los datos del albarán. Desde que el empleado accede a la aplicación hasta que termina la tarea (o la parte de la misma) que se va a medir.	AUTOMÁTICO
					MANUAL
		ADMISIÓN Y CONTROL DE ENVIOS DE PAQUETERIA SIN PRERREGISTRO	Recepcionar documentación y paquetes	El admisor recibe la documentación presentada por el cliente que debe de llevar cada paquete de forma individualizada	PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL ECONOMICO, PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL PRIORITARIO, PAQ 48 Y PAQ 72
			Realizar el control cualitativo y control de la documentación	Revisar las características de los envíos. Se contrastará individualmente cada paquete con lo que viene reflejado en la documentación.	PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL ECONOMICO, PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL PRIORITARIO, PAQ 48 Y PAQ 72
			Grabar unitariamente en IRIS	Se grabarán los paquetes de manera unitaria en la aplicación IRIS.	PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL ECONOMICO, PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL PRIORITARIO, PAQ 48 Y PAQ 72
			Validar, sellar y adherir etiqueta	Una vez grabado en Iris el M11A/i se validará éste y se generará la etiqueta.	PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL ECONOMICO, PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL PRIORITARIO, PAQ 48 Y PAQ 72

			Distribuir documentación validada	Se separan las copias del impreso M11i, M11A se sella y se devuelve al cliente.	PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL ECONOMICO, PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL PRIORITARIO, PAQ 48 Y PAQ 72
	ADMISIÓN CON MÁQUINA DE FRANQUEAR DE ALTA PRODUCCIÓN Y ENVÍOS REGISTRADOS		Recepción del correo y segregación por formato y tarifa	Recepción del correo y segregación por formato, producto y tarifa. Desde que empieza a manipularlos hasta que termina la última segregación.	TODOS
			Introducir envíos ordinarios en la máquina de franquear	Introducir envíos ordinarios en la máquina de franquear	ORDINARIA
			Estampación del franqueo en envíos no ordinarios	Estampación del franqueo en envíos no ordinarios	REGISTRADA
			Proceder al cobro al cliente y pasar los envíos al siguiente área de trabajo	Proceder al cobro al cliente y pasar los envíos al siguiente área de trabajo. Desde que presenta el importe a cobrar al cliente hasta que termina de depositar los envíos en los envases correspondientes.	TODOS
		TRASLADO DE ENVÍOS	Traslado de los envíos admitidos a las zonas de tratamiento o embarque	Cuando la admisión dé su conformidad, los paquetes pasan a la fase de tratamiento.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA O PAQUETERIA
CANCELADO EN CENTROS DE TRATAMIENTO	CANCELADO DE LOS ENVÍOS RECOGIDOS EN LAS RUTAS DE BUZONES		Recepción del correo, pistoleado de los códigos de las sacas y escaneado de las mismas	Introducción de los códigos de barras de cada una de las sacas recogidas por los ruterros de los buzones en el sistema MARABÚ para que quede constancia de su recogida y su posterior escaneo. Anotar en N°ENVÍOS el número de sacas contabilizadas.	SACAS
			Segregado por formatos para el cancelado de los mismos	Separación de los envíos por formatos en función del proceso de matasellado posterior que van a seguir, en máquina (bombonera, CD – 31 o rodillo)	CARTAS ORDINARIAS
			Cancelado manual	Realizar el matasellado de los envíos no normalizados en la CD – 31 o con rodillo para aquellos formatos que sean irregulares	CD-31 RODILLO
			Preparación de las sacas de rutas para el día siguiente	Consiste en separar las sacas por cada una de las rutas. El ruterro cogerá estas sacas que son las que sustituirán las llenas cuando haga la recogida de buzones al día siguiente. Anotar en N°ENVÍOS el número de sacas contabilizadas.	SACAS

CLASIFICACIÓN	CARGA Y DESCARGA	TRASLADO DE ENVÍOS	Preparación de la CFC para su puesta en marcha preparando bandejas vacías y situando transportadores en la salida para la evacuación de las mismas	Consiste en disponer a mano las correspondientes bandejas en las cuales, posteriormente, se introducirán los envíos cancelados. Además, se situarán a pie de máquina tantos transportadores como sean necesarios donde se irán colocando las bandejas con el correo cancelado. Tomar tiempos diferenciados, por un lado, la colocación de bandejas y por otro, colocación de transportadores o jaulas.	CFC: Transportadores	
			Evacuación de máquina	Extraer los envíos de los apiladores y depositarlos en las bandejas y luego colocarlas en sus transportadores correspondientes.	CFC: Jaulas	
			Traslado de los envíos cancelados a las zonas de tratamiento	Traslado de los envíos cancelados a las zonas de tratamiento	CARTAS ORDINARIAS	
		CARGA Y DESCARGA	CARGA Y DESCARGA	Recepción y descarga de vehículos	Consiste en la recepción y la descarga de correo para ser tratado o intercambiado con otros centros. Comienza en el momento a partir del cual el operario comienza a sacar las bandejas/carros del vehículo hasta que las deposita en el muelle. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
				Montar RINES	Montar RINES. Desde el momento a partir del cual se coloca el primer transportador en el muelle para conformar el rin para clasificar las bandejas y objetos procedentes de las conducciones. Cada observación incluirá montar un rin completo. Anotar en NºENVÍOS el número de transportadores/jaulas contabilizadas.	TRANSPORTADORES/JAULAS
				Ruptura y consolidación de cargas	Agrupar en carros y jaulas los envases que son descargados en función del producto y de su destino o tratamiento posterior. Comienza en el momento en el que se toma el primer envase. Cada observación incluirá al menos la ruptura de dos jaulas/carros/transportadores completos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
Escanear envíos	Comprobación y escaneado de los envíos. Comienza al introducir las bandejas en el escáner hasta colocarlas en el transportador una vez escaneadas. Cada observación incluirá al menos dos jaulas/carros/transportadores completos.			DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA		
Traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque	Traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque. Desde que se toma el primer transportador para el traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque. Se tomará <u>al menos</u> una observación para un traslado de zona logística a zona de tratamiento y otra, <u>al menos</u> , de zona de tratamiento al almacén de salida de la zona de embarque, sin considerar retornos.			DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA		

			Carga de vehículos	Consiste en el embarque de los envíos en los vehículos que los llevarán a su destino. Comienza en el momento en el que el operario coge la primera bandeja/carro/jaula para introducirla en el vehículo. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA	CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA		Preparación de máquinas para su puesta en marcha llenándola de bandejas y situando transportadores en la salida para la evacuación de las mismas	Consiste en alimentar la máquina con sus correspondientes bandejas en las cuales, posteriormente, se introducirán los envíos clasificados. Además, se situarán a pie de máquina tantos transportadores como sean necesarios donde se iran colocando las bandejas con correo clasificado. Tomar tiempos diferenciados, por un lado, la colocación de bandejas y por otro, colocación de transportadores o jaulas.	IRV y FSM: Bandejas tipo A
					IRV y FSM: Transportadores
					Flat: Bandejas tipo B
					Flat: Transportadores
					SCP: Transportadores
					SCP: Jaulas
			Preparación de los envíos para alimentación	Consiste en encarar todo el correo, quitar gomas de legajos y revisar todas aquellas envíos que puedan estar dobladas para retirarlos para que la máquina no se atasque.	NORMALIZADO
					FLAT
			Evacuación de máquina	Extraer las bandejas de las máquinas y colocarlas en sus transportadores correspondientes.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Separación de cada destino a pie de rampa	Consiste en agrupar la paquetería clasificada por destinos depositándola en su jaula o transportador correspondiente.	TODOS
Tratamiento de incidencias en máquina de paquetería	Pistoleado y reetiquetado de paquetes que ha rechazado la máquina e introducción de los mismos en la máquina.	TODOS			
Preparar la máquina (Control envío en IRV)	Configurar la máquina para que se pueda realizar el control de los envíos.	ENVIOS SICER (CONTROL DE ENVIOS EN IRV)			
Introducir datos del cliente (Control de envíos en IRV)	Introducir información sobre el cliente en Opciones/Información del cliente de la IRV.	ENVIOS SICER (CONTROL DE ENVIOS EN IRV)			
Alimentar con los envíos la máquina (Control de envíos en IRV)	Alimentar la máquina con todos los envíos que componen la remesa.	ENVIOS SICER (CONTROL DE ENVIOS EN IRV)			

		Comprobar rechazos (Control de envíos en IRV)	Comprobar en el apilador correspondiente si existen envíos rechazados por no leerse el código de barras.	ENVIOS SICER (CONTROL DE ENVIOS EN IRV)	
		Leer manualmente las cartas del apilador de fallo lectura del código de barras y cerrar ciclo (Control de envíos en IRV)	Introducir el código de barras con la pistola o teclado de cada envío.	ENVIOS SICER (CONTROL DE ENVIOS EN IRV)	
		Realimentar la máquina con las cartas leídas con pistola (Control de envíos en IRV)	Realimentar la máquina con las cartas leídas manualmente, de forma que se puedan clasificar a destino con el resto.	ENVIOS SICER (CONTROL DE ENVIOS EN IRV)	
		Devolver la copia IRIS del albarán a responsable de Admisión Masiva (Control de envíos en IRV)	Devuelve la copia del albarán, sacado de IRIS6 por el personal de Admisión Masiva, anotando las posibles incidencias para que el responsable de esta unidad la archive junto con el resto de albaranes controlados por IRV.	ENVIOS SICER (CONTROL DE ENVIOS EN IRV)	
		Supervisar control en IRV (Control de Envíos en IRV)	Comprobar que no ha habido problemas en el proceso de IRV. Comprobar que no se ha quedado ningún envío sin leer en el control manual. En caso de detectar faltantes se notificará lo antes posible a Comercial dicha situación.	ENVIOS SICER (CONTROL DE ENVIOS EN IRV)	
		Archivar albaranes controlados en IRV (Control de envíos en IRV)	Archivar la copia sacada de IRIS6 en una carpeta específica de albaranes controlados.	ENVIOS SICER (CONTROL DE ENVIOS EN IRV)	
		Traslado de los envases a sus zonas de embarque	Consiste en el traslado de los envases con envíos clasificados por las máquinas a sus zonas de embarque, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA	
	CLASIFICACIÓN MANUAL	CLASIFICACIÓN MANUAL	Apertura de envases con correo de importación y segregación por formatos (solo para el CTA de Madrid)	Abrir las sacas de correo de importación y segregar los envíos en función del formato para su posterior clasificación.	NORMALIZADO
					FLAT
					OTROS
			Homogeneización de objetos por formato para manual, automática y otros (envíos rotos y mal encaminados) en carros.	Segregar los envíos en función del formato para su posterior clasificación	NORMALIZADO
					FLAT
					OTROS
Clasificación en casilleros / Expositores			Agrupación manual de los envíos por destino en su casillero o expositor correspondiente.	NORMALIZADO	
				FLAT	
				OTROS	

			Clasificación por legajos	Agrupación manual de los envíos por destino en su bandeja correspondiente.	NORMALIZADO
					FLAT
					OTROS
			Clasificación al corte	Agrupación manual de los envíos por destino en su bandeja correspondiente.	NORMALIZADO
					FLAT
	Clasificación de DEVUELTOS en casilleros	Agrupación manual de los envíos DEVUELTOS por destino en su casillero o expositor correspondiente.	BÁSICA		
			ECONÓMICA		
	Introducción de los envíos en bandejas. Rotular y colocar las bandejas en los carros correspondientes.	Colocar los envíos en las bandejas (si están en casilleros), introducir éstas en las jaulas y/o transportadores.	NORMALIZADO		
			FLAT		
			OTROS		
		Traslado a la zona de embarque.	Traslado de los envases a sus zonas de embarque. Desde que se toma el primer transportador para el traslado de los envases a sus zonas de embarque. Se tomará <u>al menos</u> una observación para un traslado desde la zona de tratamiento al almacén de salida de la zona de embarque, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA	
CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	Apertura de bandejas y separación de los envíos por producto, formato, destino, tratamiento posterior,...	Separar los envíos por producto, formato, destino, tratamiento posterior,...	TODOS	
		Clasificación de los envíos no detallables	Clasificación e introducción de los envíos en sus contenedores definitivos según destino. Si tienen formato normalizado y según su número, pueden tener una clasificación previa, en casilleros. Estos envíos serán introducidos posteriormente en el bandeja de destino.	CARTAS ORDINARIAS URGENTES	
				CARTAS CERTIFICADAS	
				AR's	
		Pistolear y clasificar los envíos que sean detallables	Consiste en pistolear los envíos detallables y depositarlos en el contenedor de destino. Si tienen formato sobre, y según su número, pueden tener una clasificación previa, en casilleros, por destinos antes de su pistoleado.	CARTA ORDINARIA URGENTE	
				CARTA CERTIFICADA URGENTE	
				PAQ 48	
				EMS (IMPORTACIÓN)	
				CARTAS CERTIFICADAS (ROS, VD,...)	
				VALIJAS	
		PAQUETE AZUL			
		PAQ 72			
		PAQUETE POSTAL			
		PPI (IMPORTACIÓN)			
		EPG (IMPORTACIÓN)			
		PAQUETE EXPORTACIÓN			

			Cierre de bandejas con envíos detallables y no detallables.	Consiste en introducir los envíos clasificados en casillero en las bandejas correspondientes. También incluye la impresión de la etiqueta de destino.	NORMALIZADO
					FLAT
			Llevar carros a la zona de carga.	Trasladar todos los envases a la zona de carga, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			ENTREGA	ENTREGA	Devolución de envíos al cliente.
En el caso de la registrada habrá que recoger la firma de entrega. La tarea comienza cuando llega el cliente y termina cuando éste se va.	REGISTRADA				
LIQUIDACIÓN		LIQUIDACIÓN	Apertura y Clasificación	Clasificación de los envíos devueltos y AR's por cliente, provincia y remesa, según criterio requerido.	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			Control y resolución de incidencias	Comprobar que todos los envíos se han devuelto correctamente, procediendo a su devolución a la UR cuando no es así.	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			2ª grabación en SICER	Consiste en grabar el motivo de la devolución del envío y la información que aparece en el AR en caso de haber sido entregado.	CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			Digitalización	Consiste en grabar la imagen del envío devuelto o AR en un fichero que posteriormente se entrega al cliente.	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			Confección de remesa de devolución	Consiste en registrar en SGIE los envíos que van a ser entregados al cliente. El caso de envíos ordinarios consistirá el embandejado de dichos envíos devueltos.	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			Envío albarán facturación	Registro en un albarán de las tareas que se han realizado para poder ejecutar su posterior facturación.	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			Archivo de documentación	Consiste en almacenar la documentación generada por cliente y fecha	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES

0041- Centro de Tratamiento CAM 2

Grupo de actividad	Actividad	Proceso	Tarea	Comprende	Producto / Servicio
ADMISIÓN	ADMISIÓN	ADMISIÓN MASIVA CON ALBARÁN	Descarga de los envíos del cliente	Depositar el correo en la propia UAM. Desde que el empleado toma el primer envase o conjunto de ellos, hasta que deposita en el muelle el último.	TODOS
			Recepción de documentación y comprobación de la muestra	Comparar los datos del albarán con los de la muestra aportada. Desde que el empleado inicia la comparación hasta que termina.	TODOS
			Comprobación de fichero de carga	Comprobar que el fichero con la relación de envíos depositados está cargado en SICER, a través de la web o se ha enviado a través de correo electrónico	ENVIOS SICER Y/O PAQUETERIA
			Control cualitativo y cuantitativo de muestras: cantidad, por ámbitos de destino, grado de clasificación...	De la muestra extraída comprobar que los envíos se adaptan a las especificaciones definidas para cada producto y modalidad. Verificar mediante cálculos que el número de envíos de la remesa está acorde con los del albarán. Desde que recibe la muestra hasta que da el visto bueno.	TODOS
			Grabación de albaranes de forma automática o manual según sea el albarán	Introducción en la aplicación informática de los datos del albarán. Desde que el empleado accede a la aplicación hasta que termina la tarea (o la parte de la misma) que se va a medir.	AUTOMÁTICO MANUAL
		ADMISIÓN CON MÁQUINA DE FRANQUEAR DE ALTA PRODUCCIÓN Y ENVÍOS REGISTRADOS	Recepción del correo y segregación por formato y tarifa	Recepción del correo y segregación por formato, producto y tarifa. Desde que empieza a manipularlos hasta que termina la última segregación.	TODOS
			Introducir envíos ordinarios en la máquina de franquear	Introducir envíos ordinarios en la máquina de franquear	ORDINARIA
			Estampación del franqueo en envíos no ordinarios	Estampación del franqueo en envíos no ordinarios	REGISTRADA
			Proceder al cobro al cliente y pasar los envíos al siguiente área de trabajo	Proceder al cobro al cliente y pasar los envíos al siguiente área de trabajo. Desde que presenta el importe a cobrar al cliente hasta que termina de depositar los envíos en los envases correspondientes.	TODOS

		TRASLADO DE ENVÍOS	Traslado de los envíos admitidos a las zonas de tratamiento o embarque	Cuando la admisión dé su conformidad, los paquetes pasan a la fase de tratamiento.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA O PAQUETERIA
CLASIFICACIÓN	CARGA Y DESCARGA	CARGA Y DESCARGA	Recepción y descarga de vehículos	Consiste en la recepción y la descarga de correo para ser tratado o intercambiado con otros centros. Comienza en el momento a partir del cual el operario comienza a sacar las bandejas/carros del vehículo hasta que las deposita en el muelle. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Montar RINES	Montar RINES. Desde el momento a partir del cual se coloca el primer transportador en el muelle para conformar el rin para clasificar las bandejas y objetos procedentes de las conducciones. Cada observación incluirá montar un rin completo. Anotar en NºENVÍOS el número de transportadores/jaulas contabilizadas.	TRANSPORTADORES/JAULAS
			Ruptura y consolidación de cargas	Agrupar en carros y jaulas los envases que son descargados en función del producto y de su destino o tratamiento posterior. Comienza en el momento en el que se toma el primer envase. Cada observación incluirá al menos la ruptura de dos jaulas/carros/transportadores completos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Escanear envíos	Comprobación y escaneado de los envíos. Comienza al introducir las bandejas en el escáner hasta colocarlas en el transportador una vez escaneadas. Cada observación incluirá al menos dos jaulas/carros/transportadores completos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque	Traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque. Desde que se toma el primer transportador para el traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque. Se tomará <u>al menos</u> una observación para un traslado de zona logística a zona de tratamiento y otra, <u>al menos</u> , de zona de tratamiento al almacén de salida de la zona de embarque, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Carga de vehículos	Consiste en el embarque de los envíos en los vehículos que los llevarán a su destino. Comienza en el momento en el que el operario coge la primera bandeja/carro/jaula para introducirla en el vehículo. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA

	CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA	CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA	Preparación de máquinas para su puesta en marcha llenándola de bandejas y situando transportadores en la salida para la evacuación de las mismas	Consiste en alimentar la máquina con sus correspondientes bandejas en las cuales, posteriormente, se introducirán los envíos clasificados. Además, se situarán a pie de máquina tantos transportadores como sean necesarios donde se irán colocando las bandejas con correo clasificado. Tomar tiempos diferenciados, por un lado, la colocación de bandejas y por otro, colocación de transportadores o jaulas.	SCP: Transportadores
					SCP: Jaulas
			Separación de cada destino a pie de rampa	Consiste en agrupar la paquetería clasificada por destinos depositándola en su jaula o transportador correspondiente.	TODOS
			Tratamiento de incidencias en máquina de paquetería	Pistoleado y reetiquetado de paquetes que ha rechazado la máquina e introducción de los mismos en la máquina.	TODOS
			Traslado de los envases a sus zonas de embarque	Consiste en el traslado de los envases con envíos clasificados por las máquinas a sus zonas de embarque, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
	CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	Clasificación de paquetería sin registrar	Clasificación e introducción de los envíos en sus contenedores definitivos según destino.	PAQUETERÍA
			Llevar carros a la zona de carga.	Trasladar todos los envases a la zona de carga, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE CONTENEDOR

0042- Centro de Tratamiento CAM 3

Grupo de actividad	Actividad	Proceso	Tarea	Comprende	Producto / Servicio
CLASIFICACIÓN	CARGA Y DESCARGA	CARGA Y DESCARGA	Recepción y descarga de vehículos	Consiste en la recepción y la descarga de correo para ser tratado o intercambiado con otros centros. Comienza en el momento a partir del cual el operario comienza a sacar las bandejas/carros del vehículo hasta que las deposita en el muelle. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Montar RINES	Montar RINES. Desde el momento a partir del cual se coloca el primer transportador en el muelle para conformar el rin para clasificar las bandejas y objetos procedentes de las conducciones. Cada observación incluirá montar un rin completo. Anotar en NºENVÍOS el número de transportadores/jaulas contabilizadas.	TRANSPORTADORES/JAULAS
			Ruptura y consolidación de cargas	Agrupar en carros y jaulas los envases que son descargados en función del producto y de su destino o tratamiento posterior. Comienza en el momento en el que se toma el primer envase. Cada observación incluirá al menos la ruptura de dos jaulas/carros/transportadores completos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Escanear envíos con destino CANARIAS (esta tarea todavía no se puede medir, están en proceso de implementación)	Comprobación y escaneado de los envíos. Comienza al introducir las bandejas en el escáner hasta colocarlas en el transportador una vez escaneadas. Cada observación incluirá al menos dos jaulas/carros/transportadores completos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Paletización de contenedores con destino CANARIAS	Preparación de la plataforma de carga. Consiste en la colocación de de las planchas donde posteriormente se cargarán los envíos y en la colocación del plástico que posteriormente protegerá la carga. En envíos número de plataformas.	PLATAFORMAS PREPARADAS
				Cargar envíos con destino CANARIAS en la plataforma	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
				Preparación de la plataforma una vez finalizada la carga. Consiste en cubrir la carga con el plástico que se dispuso sobre ella al prepararla para cargar y, posteriormente, colocar la red que protege la carga. En envíos número de plataformas.	FINALIZAR PLATAFORMA
				Cargar la plataforma en el camión. En envíos número de plataformas.	PLATAFORMAS CARGADAS

			Traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque	Traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque. Desde que se toma el primer transportador para el traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque. Se tomará <u>al menos</u> una observación para un traslado de zona logística a zona de tratamiento y otra, <u>al menos</u> , de zona de tratamiento al almacén de salida de la zona de embarque, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Carga de vehículos	Consiste en el embarque de los envíos en los vehículos que los llevarán a su destino. Comienza en el momento en el que el operario coge la primera bandeja/carro/jaula para introducirla en el vehículo. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	Apertura de bandejas y separación de los envíos por producto, formato, destino, tratamiento posterior,...	Separar los envíos por producto, formato, destino, tratamiento posterior,...	TODOS	
		Clasificación de los envíos no detallables	Clasificación e introducción de los envíos en sus contenedores definitivos según destino.	CARTAS ORDINARIAS URGENTES	
				CARTAS CERTIFICADAS	
		Pistolear y clasificar los envíos que sean detallables	Consiste en pistolear los envíos detallables y depositarlos en el contenedor de destino. Si tienen formato sobre, y según su número, pueden tener una clasificación previa, en casilleros, por destinos antes de su pistoleado.	AR's	
				CARTA ORDINARIA URGENTE	
				CARTA CERTIFICADA URGENTE	
				PAQ 48	
				EMS (IMPORTACIÓN)	
				CARTAS CERTIFICADAS (ROS, VD,...)	
				VALIJAS	
PAQUETE AZUL					
PAQ 72					
PAQUETE POSTAL					
PPI (IMPORT)					
EPG (IMPORT)					

			Tratamiento documentación de las VALIJAS	Apertura y clasificación de envíos que vienen dentro de la valija y de aquellos que van fuera de ella si fuera el caso. Cada observación incluirá al menos la apertura y la clasificación del contenido de una VALIJA. Cierre de valijas.	VALIJAS
			Clasificación y registro de todas las valijas por destino	Clasificación y registro de todas las valijas por destino	VALIJAS
			Llevar carros a la zona de carga.	Trasladar todos los envases a la zona de carga, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
	ENTREGA	ENTREGA	Devolución de envíos al cliente.	Clasificación envíos devueltos por cliente. Resgistro de envíos en SGIE en el módulo de ENTREGAS MASIVAS DE DEVOLUCIONES. Entrega de los envíos al rutero para su posterior enlace y entrega al cliente. Cambiar estado en la aplicación por entregado.	PAQUETERIA DEVUELTA

0043- Centro de Tratamiento CAM 4

Grupo de actividad	Actividad	Proceso	Tarea	Comprende	Producto / Servicio
CLASIFICACIÓN	CARGA Y DESCARGA	Carga y descarga	Recepción y descarga de vehículos	Consiste en la recepción y la descarga de correo para ser tratado o intercambiado con otros centros. Comienza en el momento a partir del cual el operario comienza a sacar las bandejas/carros del vehículo hasta que las deposita en el muelle. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Montar RINES	Montar RINES. Desde el momento a partir del cual se coloca el primer transportador en el muelle para conformar el rin para clasificar las bandejas y objetos procedentes de las conducciones. Cada observación incluirá montar un rin completo. Anotar en NºENVÍOS el número de transportadores/jaulas contabilizadas.	TRANSPORTADORES/JAULAS
			Traslado de los envíos y envases a sus zonas de tratamiento o embarque	Traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque. Desde que se toma el primer transportador para el traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque. Se tomará <u>al menos</u> una observación para un traslado de zona logística a zona de tratamiento y otra, <u>al menos</u> , de zona de tratamiento al almacén de salida de la zona de embarque, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Carga de vehículos	Consiste en el embarque de los envíos en los vehículos que los llevarán a su destino. Comienza en el momento en el que el operario coge la primera bandeja/carro/jaula para introducirla en el vehículo. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA

CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	Pistoleado de los envíos y clasificación por destinos y por alto o bajo valor en zona de tratamiento	Pistoleado de los envíos y clasificación en función del posterior tratamiento que van a tener: Urgente y No Urgente Tenerife, Las Palmas, Ceuta, Melilla y Terceros Países Entre particulares y empresas, y de estos últimos entre únicos y remesas.	BANDEJAS A
				BANDEJAS B
				BANDEJAS C
				PAQ 48
				EMS (IMPORTACIÓN)
				CARTA REGISTRADA (Ros,VD,CDU..)
				PAQUETE AZUL
				PAQ 72
				PAQUETE POSTAL
				PPI (IMPORTACIÓN)
EPG (IMPORTACIÓN)				
CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	Grabación de datos	Comprende: Colocar en la cinta Revisar documentación Grabar datos en las aplicaciones Imprimir documentación Poner pegatinas Cargar en carros/jaulas	Nº DE DUAS (IMPORTACIÓN)
				Nº DE DUAS (EXPORTACIÓN)
				DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	Traslado de los envíos y envases a sus zonas de tratamiento o embarque	Desde que se toma el primer transportador para el traslado de los envases a sus zonas de tratamiento, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
				DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
				DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
OTROS	OTROS	Incidencias	Medir la tramitación de las incidencia de cada producto	PAQ 48
				EMS (IMPORTACIÓN)
				CARTA REGISTRADA (Ros,VD,CDU..)
				PAQUETE AZUL
				PAQ 72
				PAQUETE POSTAL
				PPI (IMPORTACIÓN)
				EPG (IMPORTACIÓN)

0050- Apartados y Sala de Clasificación (Chamartín)

Grupo de actividad	Actividad	Proceso	Tarea	Comprende	Producto / Servicio
CLASIFICACIÓN	CARGA Y DESCARGA	CARGA Y DESCARGA	Recepción y descarga de vehículos	Consiste en la recepción y la descarga de correo para ser tratado o intercambiado con otros centros. Comienza en el momento a partir del cual el operario comienza a sacar las bandejas/carros del vehículo hasta que las deposita en el muelle. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Montar RINES	Montar RINES. Desde el momento a partir del cual se coloca el primer transportador en el muelle para conformar el rin para clasificar las bandejas y objetos procedentes de las conducciones. Cada observación incluirá montar un rin completo. Anotar en NºENVÍOS el número de transportadores/jaulas contabilizadas.	TRANSPORTADORES/JAULAS
			Ruptura y consolidación de cargas	Agrupar en carros y jaulas los envases que son descargados en función del producto y de su destino o tratamiento posterior. Comienza en el momento en el que se toma el primer envase. Cada observación incluirá al menos la ruptura de dos jaulas/carros/transportadores completos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Escanear envíos	Comprobación y escaneado de los envíos. Comienza al introducir las bandejas en el escáner hasta colocarlas en el transportador una vez escaneadas. Cada observación incluirá al menos dos jaulas/carros/transportadores completos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque	Traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque. Desde que se toma el primer transportador para el traslado de los envases a sus zonas de tratamiento o embarque. Se tomará <u>al menos</u> una observación para un traslado de zona logística a zona de tratamiento y otra, <u>al menos</u> , de zona de tratamiento al almacén de salida de la zona de embarque, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
			Carga de vehículos	Consiste en el embarque de los envíos en los vehículos que los llevarán a su destino. Comienza en el momento en el que el operario coge la primera bandeja/carro/jaula para introducirla en el vehículo. Cada observación incluirá al menos dos carros/jaulas/equivalente en bandejas.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA

	CLASIFICACIÓN MANUAL	CLASIFICACIÓN MANUAL	Homogeneización de objetos por formato en carros.	Segregar los envíos en función del formato para su posterior clasificación.	NORMALIZADO
					FLAT
					OTROS
			Clasificación en casilleros	Agrupación manual de los envíos por destino en su casillero correspondiente.	NORMALIZADO
					FLAT
					OTROS
			Clasificación por legajos	Agrupación manual de los envíos por destino en su bandeja correspondiente.	NORMALIZADO
			FLAT		
			OTROS		
	Clasificación al corte	Agrupación manual de los envíos por destino en su bandeja correspondiente.	NORMALIZADO		
			FLAT		
	Clasificación de DEVUELTOS en casilleros o en bandejas	Agrupación manual de los envíos DEVUELTOS por destino en su casillero o bandeja correspondiente.	BÁSICA		
			ECONÓMICA		
	Introducción de los envíos en bandejas. Rotular y colocar las bandejas en los carros correspondientes.	Colocar los envíos en las bandejas (si están en casilleros), introducir éstas en las jaulas y/o trasportadores.	NORMALIZADO		
		FLAT			
		OTROS			
CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	CLASIFICACIÓN DE VALORES AÑADIDOS	Apertura de bandejas y separación de los envíos por producto, formato, destino, tratamiento posterior,...	Separar los envíos por producto, formato, destino, tratamiento posterior,...	TODOS	
		Clasificación de los envíos no detallables	Clasificación e introducción de los envíos en sus contenedores definitivos según destino. Si tienen formato normalizado y según su número, pueden tener una clasificación previa, en casilleros. Estos envíos serán introducidos posteriormente en el bandeja de destino.	CARTA CERTIFICADA	
		Pistolear y clasificar los envíos que sean detallables	Consiste en pistolear los envíos detallables y depositarlos en el contenedor de destino. Si tienen formato sobre, y según su número, pueden tener una clasificación previa, en casilleros, por destinos antes de su pistoleado.	TODOS	

			Cierre de bandejas con envíos detallables y no detallables.	Consiste en introducir los envíos clasificados en casillero en las bandejas correspondientes. También incluye la impresión de la etiqueta de destino.	NORMALIZADO
					FLAT
			Llevar carros a la zona de carga.	Traslado de los envases a sus zonas de embarque. Desde que se toma el primer transportador para el traslado de los envases a sus zonas de embarque. Se tomará <u>al menos</u> una observación para un traslado desde la zona de tratamiento al almacén de salida de la zona de embarque, sin considerar retornos.	DIFERENCIAR POR TIPO DE BANDEJA
DISTRIBUCIÓN	ENTREGA EN VENTANILLA FD (Clientes habituales)	TAREAS PREVIAS	Clasificación de los envíos FD por centenas.	Clasificación de los envíos FD por centenas en bandejas.	ORDINARIA
			Clasificación de los envíos FD por apartado.	Ordenar los envíos por número de apartado en casillero.	ORDINARIA
			Pesaje de los envíos de FD	Segregar los envíos por tramo de peso, comprobando en la balanza los tramos dudosos.	ORDINARIA
			Contabilización de los envíos FD	Consiste en contar todos los envíos que tiene un cliente de FD en cada tramo de peso.	ORDINARIA
			Grabación de albaranes en IRIS	Introducir en el sistema los datos, número de envíos por tramo de peso, para confeccionar el albarán de entrega con el que se le factura al cliente o como justificante de pago al contado.	ORDINARIA
			Clasificación de envíos registrados y confección de relación para su posterior entrega al cliente	Ordenar los envíos en el casillero del cliente para su posterior entrega y confeccionar la hoja de registro de los certificados.	REGISTRADA
	ATENCIÓN AL CLIENTE	Tareas desde que llega el cliente hasta que se va. Acogida al cliente Validación por parte del cliente de la documentación con la que se le facturarán los envíos que se van a entregar. Grabación del albarán. Entrega del producto y firma en caso de ser un certificado. (PRODUCTO REGISTRADO)	TODOS		
	ENTREGA EN VENTANILLA FD (Clientes esporádicos)	TAREAS PREVIAS	Clasificación de los envíos FD por centenas.	Clasificación de los envíos FD por centenas en bandejas.	ORDINARIA
			Clasificación de los envíos FD por apartado.	Ordenar los envíos por número de apartado en casillero.	ORDINARIA
			Clasificación de envíos registrados y confección de relación para su posterior entrega al cliente	Ordenar los envíos en el casillero del cliente para su posterior entrega y confeccionar la hoja de registro de los certificados.	REGISTRADA

	ATENCIÓN AL CLIENTE	Acogida al cliente	Recibir al cliente y comprobación del apartado que éste tiene.	TODOS	
		Pesaje de los envíos de FD	Segregar los envíos por tramo de peso, comprobando en la balanza los tramos dudosos.	TODOS	
		Contabilización de los envíos FD	Consiste en contar todos los envíos que tiene un cliente de FD en cada tramo de peso.	TODOS	
		Grabación de albaranes en IRIS	Introducir en el sistema los datos, número de envíos por tramo de peso, para confeccionar el albarán de entrega con el que se le factura al cliente o como justificante de pago al contado.	ORDINARIA	
		Facturación de los envíos que se van a entregar.	Validación por parte del cliente de la documentación con la que se le cobrarán los envíos que se van a entregar.	ORDINARIA	
		Entrega de correspondencia	Entrega del producto y firma en caso de ser un certificado.	REGISTRADA	
	Grabación del albarán.		TODOS		
	ENTREGA EN VENTANILLA APARTADOS OFICIALES	ENTREGA EN VENTANILLA APARTADOS OFICIALES	Clasificación de las bandejas con envíos ordinarios.	Clasificación de todo el correo ordinario en los rines de apartados oficiales.	ORDINARIA
			Clasificación de envíos certificados por número de apartado oficial.	Clasificación de todo el correo certificado en los casilleros de apartados oficiales.	REGISTRADA
			Grabar número de envíos en SGIE.	Organismo Oficial con estafeta que tiene la aplicación de SGIE: elaboración de despacho.	REGISTRADA
				Organismo Oficial con estafeta que no tiene aplicación de SGIE: alta de envíos en SGIE para su entrega al destinatario final.	
			Introducción en bandeja, rotular y colocar las bandejas en los carros correspondientes para su posterior traslado a la zona de carga.	Colocar los envíos en las bandejas, introducir éstas en las jaulas y transportarlas a la zona de carga.	TODOS
Escaneado de apartados oficiales tanto de envíos ordinarios como de certificados.			Comprobación y escaneado de los envíos. Comienza al introducir las bandejas en el escáner hasta colocarlas en el transportador una vez escaneadas. Cada observación incluirá al menos dos jaulas/carros/transportadores completos.	TODOS	
Liquidación de las relaciones de certificados entregados.	Dar como entregados los envíos en el sistema.	REGISTRADA			

LIQUIDACIÓN	LIQUIDACIÓN	LIQUIDACIÓN	Apertura y Clasificación	Clasificación de los envíos devueltos y AR's por cliente, provincia y remesa, según criterio requerido.	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			Control y resolución de incidencias	Comprobar que todos los envíos se han devuelto correctamente, procediendo a su devolución a la UR cuando no es así.	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			2ª grabación en SICER	Consiste en grabar el motivo de la devolución del envío y la información que aparece en el AR en caso de haber sido entregado.	CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			Digitalización	Consiste en grabar la imagen del envío devuelto o AR en un fichero que posteriormente se entrega al cliente.	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			Confección de remesa de devolución	Consiste en registrar en SGIE los envíos que van a ser entregados al cliente. El caso de envíos ordinarios consistirá el embandejado de dichos envíos devueltos.	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			Envío albarán facturación	Registro en un albarán de las tareas que se han realizado para poder ejecutar su posterior facturación.	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES
			Archivo de documentación	Consiste en almacenar la documentación generada por cliente y fecha	ORDINARIA
					CARTA CERTIFICADA
					NOTIFICACIONES

0060- Sala de Aparatos

Grupo de actividad	Actividad	Proceso	Tarea	Comprende	Producto / Servicio
ADMISIÓN SALA APARATOS	ADMISIÓN	ADMISIÓN DE TELEGRAMAS	Admisión y Grabación de Telegramas	<p><u>TELEGRAMA x TELÉFONO</u>: EMPIEZA: cuando el operario coja la llamada. Recepción telefónica del cliente. Introducción de datos. Confirmación de texto. Introducción de datos de tarjeta de crédito en caso de cliente no abonado. (Los Telegramas Oficiales o algún gran cliente se graban por este canal)</p>	TELEGRAMA x TELÉFONO
				<p><u>TELEGRAMA Internacional</u>: EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Acceder al programa. Conectar. Editar los formatos. Encaminar a la red pertinente. Entrantes y salientes.</p>	TELEGRAMA Internacional
		ADMISIÓN DE BUROFAX	Admisión, recepción de Burofax	<p>EMPIEZA: Cuando el operario coja los burofax de la impresora Recoger el burofax de la impresora Comprobar estado y nº de hojas Comprobar valores añadidos y depositar en bandeja</p>	BUROFAX
			Grabación de Burofax	<p>EMPIEZA: Cuando el operario coja los burofax de la bandeja Recoger burofax de bandeja Grabar en aplicación los datos del cliente. Marcar valores añadidos Imprimir la carátula que contiene los datos del cliente en la impresora. Depositar en bandeja</p>	BUROFAX
			Revisión de Burofax	<p>EMPIEZA: Cuando el operario coja los burofax de la bandeja Comprobar que está bien grabado el burofax para evitar anulaciones y reclamaciones Depositar si está correcto en bandeja para transmitir o, si no lo está, en bandeja para volver a grabar</p>	BUROFAX
			Transmisión de Burofax	<p>EMPIEZA: Cuando el operario coja los burofax de la bandeja Recoger burofax y carátula. Adjuntar carátula con número de origen al texto para transmitir. Enviar burofax al sistema a través de un número de marcado único Depositar en bandeja, separando los que tienen solicitud de certificación.</p>	BUROFAX
			Archivo diario de Burofax	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Recoger de bandejas. Apartar los burofax con petición de copia certificada Agrupar por centenas una vez realizado el tratamiento de la Copia Certificada. Archivar. Guardar en armarios. Tarea extensa en tiempo; anotar mejor hora de empuje y finalización.</p>	BUROFAX
			Archivo general de Burofax	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Recoger cajas de armario de archivo diario. Traslado al archivo general. Depositar en estantes. Vuelta a la sala. (Se anotará el nº de burofax que van en la/s caja/s)</p>	BUROFAX

			Supervisión de Burofax	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Consulta de Burofax en sistema. Seguimiento de envíos pendientes hasta que se completa el ciclo de reparto en SGIE y Mercurio, y en su caso, se genere el acuse de recibo. Comprobación, impresión y solucionar errores. Contactar con oficina si procede Tramitar y cerrar Incidencia (La Sala de Aparatos de Barcelona realiza esta tarea para los burofax admitidos en oficinas más sus abonados y la Sala de Aparatos de Madrid para los on-line y sus abonados)	BUROFAX
		TRAMITACIÓN DE INCIDENCIAS	Tramitar Incidencias	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Abrir Incidencia en pantalla Visualizar datos, Comprobar el historial Tramitar y cerrar Incidencia · Generar acuses de recibo y copias certificadas reclamadas por los expedidores por los canales habilitados (correo electrónico, teléfono o atención al cliente) · Tratamiento de los avisos de servicios de los telegramas internacionales (En el buzón de incidencias ya solo se trabajan los telegramas que envían desde la dirección (servicios médicos, expedientes, pésames...))	TELEGRAMA x TELÉFONO
					TELEGRAMA RESTO
					BUROFAX
			Escalado / Reencaminamiento	EMPIEZA: Cuando el operario acceda al programa informático establecido. Recepción del documento mal encaminado - Búsqueda del código postal correcto - Reencaminamiento en el sistema .	TELEGRAMA
					BUROFAX
		GESTIÓN DE LA COPIA CERTIFICADA	Gestión de la Copia Certificada	<u>TELEGRAMA:</u> EMPIEZA: Cuando el operario coja los telegramas de la impresora o refresque el sistema. <i>Por SIT:</i> Recoger documento de impresora, sellar y ensobrar. Depositar en bandeja. <i>Por Mercurio:</i> Refrescar. Imprimir archivos. Recoger de impresora y ensobrar. Depositar en bandeja. <u>BUROFAX ON LINE:</u> EMPIEZA: Cuando el operario coja los burofax de la impresora o refresque el sistema. <i>Por SIT:</i> Recoger el Burofax, la Petición de Copia certificada y el escrito de respuesta de la impresora. Comprobar estado y número de hojas. Comprobar archivo PDF (si fuese necesario). Sellar, fechar y ensobrar. Depositar en bandeja. <i>Por Mercurio:</i> Refrescar. Imprimir archivos. Recoger de impresora. Comprobar y ensobrar. Depositar en bandeja.	TELEGRAMA
					BUROFAX ON LINE

			<p>Nota: Pedir al operario que haga el proceso completo para cada uno de estos dos tipos de gestión de copia certificada (Telegrama y Bfax on line) En caso de que se tramite una "Certificación de Entrega" se asociará al producto que corresponda (mismo proceso, solo que sin certificación de texto. Indicar en Observaciones)</p> <p><u>BUROFAX DE ABONADO</u>: EMPIEZA: Cuando el operario/s anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Imprimir el burofax. Acceder a IRIS. Localizar el burofax con copia certificada. Rellenar datos del solicitante de la copia y del responsable de Correos que la firma. Comprobar PDF en pantalla con los datos e imprimir el informe. Cambiar el estado de la certificación a entregada. Recoger el informe de la impresora. Adjuntar y ensobrar. Depositar en bandeja. Nota: Esta tarea del bfax de abonado, para tener varias tomas, hay que solicitar al operario/operarios que, si no les es mucha molestia, realicen el proceso completo EN VARIAS TANDAS con varias copias.</p>	BUROFAX DE ABONADO
		Traslado de Bandejas	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Recoger Bandejas. Traslado y depósito en muelle de salida. Vuelta a la unidad (Nº de copias certificadas (teniendo en cuenta que en un sobre pueden ir más de una copia))</p>	COPIAS CERTIFICADAS

0070- Oficina de Cambio

Grupo de actividad	Actividad	Proceso	Tarea	Comprende	Producto/Formato
ADMISIÓN EN OFICINA DE CAMBIO	ADMISIÓN INTERNACIONAL	ADMISIÓN INTERNACIONAL	Apertura, Preclasificación	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar si el contenedor tiene etiqueta (MRD) • Leer etiqueta MRD o Dar de Alta la Expedición, si no está preavisada, grabando los datos del despacho en OCA. • Desconsolidar y "Lectura de etiquetas de los Recipientes". Pistoleado. • Descargar los envases (caso de admisión de Superficie) • Preclasificación (envases) por productos y formatos. (Se endicará en Observaciones si es admisión avión o superficie) (Resultado de la toma: tiempo de la misma indicando nº de envases y nº de envíos por formato) 	P
					G
					Saca E
					Env.Sueltos
	ADMISIÓN CON ALBARÁN / INYECCIÓN DIRECTA	ADMISIÓN CON ALBARÁN / INYECCIÓN DIRECTA	Recuento estadístico	<p>EMPIEZA: Cuando el operario coja la bandeja/saca de correo ordinario.</p> <p>Leer código de barras.</p> <p>Pesar la bandeja/saca.</p> <p>Apertura del recipiente,</p> <p>Contar el nº de envíos.</p> <p>Volver a envasar los envíos.</p> <p>Grabar dato en sistema.</p> <p>Depositar bandeja/saca en carro/jaula.</p> <p>(Resultado de la toma: tiempo unitario por formato)</p>	P
					G
					E
	ADMISIÓN CON ALBARÁN / INYECCIÓN DIRECTA	ADMISIÓN CON ALBARÁN / INYECCIÓN DIRECTA	Recepción, Descarga, Control y Pesaje	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea.</p> <p>Recepción del cliente, Comprobar documentación de transporte y mercancías contra preavisos.</p> <p>Descarga de los envíos.</p> <p>Desconsolidar y control aleatorio de pesos (si procede).</p> <p>Traslado a la zona de embarque.</p> <p>(Indicar en Observaciones si es Import o Export)</p> <p>(Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)</p>	CARTAS ORDINARIAS
					IMPRESOS
					CARTAS CERTIFICADAS
PAQUETERÍA					
ADMISIÓN CON ALBARÁN / INYECCIÓN DIRECTA	ADMISIÓN CON ALBARÁN / INYECCIÓN DIRECTA	Grabación de albarán	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea.</p> <p>Grabación del albarán para dar de alta en el sistema la admisión de los envíos.</p> <p>(Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)</p>	CARTAS ORDINARIAS	
				IMPRESOS	
				CARTAS CERTIFICADAS	
				PAQUETERÍA	

	CLASIFICACIÓN MANUAL (CORREO ORDINARIO) / IMPORT	Apertura en cinta	EMPIEZA: Cuando el operario coja la saca de correo ordinario. Colgar en elevador, situar sobre la cinta y abrir saca. Quitar saca y depositar donde corresponda. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	CARTAS ORDINARIAS	
		Segregado en cinta	Medición: Depósito de los envíos por formato en envases. Segregar por formatos según los criterios establecidos. Depositar en envases. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	CARTAS ORDINARIAS	
		Clasificación	Medición: Depósito de los envíos por destino en bandejas. Clasificación manual de envíos según su destino en bandejas (CI3) (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	CARTAS ORDINARIAS	
		Acondicionado de envases	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Ordenar bandejas según destino y consolidar carros. Llevar carro al almacén de salida (CI3) (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	CARTAS ORDINARIAS	
	CLASIFICACIÓN MANUAL (CORREO ORDINARIO) / EXPORT	CLASIFICACIÓN MANUAL (CORREO ORDINARIO) / EXPORT	Apertura	EMPIEZA: Cuando el operario coja la bandeja/saca. Comprobar etiquetas. Abrir y vaciar el recipiente. Segregar por formatos. (Se anotará como CARTA ORDINARIA, la correspondencia ordinaria export trabajada en el CTI, prioritaria. Se anotará como IMPRESO, la correspondencia ordinaria export trabajada en el CCP, no prioritaria) Carta Ordinaria: (Los países IPC generalmente vendrán ya embandejados. La toma consistirá en la comprobación que hagan del contenido y el posible reembandejado que se realice a bandeja internacional) (Cada toma se realizará de un solo envase para no mezclar formatos. Si el recipiente trae envíos con varios formatos, se apuntará la toma con el mayoritario) (Resultado de la toma: tiempo unitario por formato y producto)	CARTAS ORDINARIAS P
					CARTAS ORDINARIAS G
					CARTAS ORDINARIAS E
					IMPRESOS P
					IMPRESOS G
					IMPRESOS E
		Clasificación	Medición: Depósito de los envíos en los casilleros de los distintos países destino. Clasificar por países y formatos. (Se anotará como CARTA ORDINARIA, la correspondencia ordinaria export trabajada en el CTI, prioritaria. Se anotará como IMPRESO, la correspondencia ordinaria export trabajada en el CCP, no prioritaria) Carta Ordinaria: (Los países IPC generalmente vendrán ya embandejados. La toma consistirá en depositar la bandeja donde corresponda, tras su comprobación, a la espera del cierre del país. Estimar el nº de envíos de las bandejas medidas). (Cada toma se realizará de un solo formato) (Resultado de la toma: tiempo unitario por formato y producto)	CARTAS ORDINARIAS P	
				CARTAS ORDINARIAS G	
				CARTAS ORDINARIAS E	
				IMPRESOS P	
				IMPRESOS G	
				IMPRESOS E	

			Preparación de recipientes (en el CCP)	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Recoger los envíos de los casilleros, flejar e introducir en recipientes (sacas). Confeccionar etiqueta provisional de destino y precintar. Llevar la saca al área de cierre de despacho. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)</p>	IMPRESOS
			Cierre	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Abrir despacho. Recoger envíos/recipientes. Ensacar/Embandejar y Pesar recipiente. Imprimir etiquetas para atar sacas/pegar en bandejas. Realizar el recuento estadístico de aquellos recipientes que salten a recuento. Cerrar despacho e imprimir documentación. Montar las sacas/bandejas en carros trasportadores. Llevar a zona de carga. (Se anotará como CARTA ORDINARIA, la correspondencia ordinaria export trabajada en el CTI, prioritaria. Se anotará como IMPRESO, la correspondencia ordinaria export ya ensacada trabajada en el CCP, no prioritaria) (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)</p>	CARTAS ORDINARIAS
				Escáner	<p>EMPIEZA: Cuando el operario coja la saca del carro. Depositar en escáner. Recoger la saca de la salida del escáner. Depositar en carro. Leer y clasificar despachos a almacén correspondiente. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)</p>
		CERTIFICADOS IMPORT	Apertura en cinta	<p>EMPIEZA: Cuando el operario coja la saca de correo certificado. Colgar en elevador, situar sobre la cinta y abrir saca. Quitar saca y depositar donde corresponda. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)</p>	CARTAS CERTIFICADAS
			Segregado en cinta	<p>Medición: Depósito de los envíos por formato en envases. Segregar por formatos según los criterios establecidos. Depositar en envases. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)</p>	CARTAS CERTIFICADAS
		CERTIFICADOS IMPORT AUTOMATIZABLES (PME)	Posicionar y preparar envíos para su grabación PME	<p>EMPIEZA: Cuando el operario coja la jaula del almacén de entrada. (CI3) Posicionar la jaula de certificados al lado del puesto PME. Coger certificados de la jaula y depositar en puesto. Retirar la jaula. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)</p>	CARTAS CERTIFICADAS
			Leer código de barras	<p>EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. (CI3) Recoger y grabar envíos. Dictar CP. Reetiquetar si procede. Depósito en envases. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)</p>	CARTAS CERTIFICADAS

	CERTIFICADOS IMPORT no AUTOMATIZABLES	Traslado	EMPIEZA: Cuando el operario coja la caja/jaula con los certificados. (CI3) Traslado al almacén de salida. <u>(Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)</u>	CARTAS CERTIFICADAS	
		Clasificación	Medición: Depósito de los envíos por destino en bandejas. (CI3) Clasificación manual de envíos según su destino en bandejas (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	CARTAS CERTIFICADAS	
		Acondicionado de envases	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. (CI3) Acondicionar las bandejas en carros Traslado de carros a zona de almacén de salida. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	CARTAS CERTIFICADAS	
		Apertura en cinta	EMPIEZA: Cuando el operario coja la saca de correo PRIME. Colgar en elevador, situar sobre la cinta y abrir saca. Quitar saca y depositar donde corresponda. (La apertura del EMS se realiza en la Apertura de la paquetería para la máquina) (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	PRIME	
		Segregado en cinta	Medición: Depósito de los envíos por formato en envases. Segregar por formatos según los criterios establecidos. Depositar en envases. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	PRIME	
		PRIME DOCUMENTO EMS DOCUMENTO IMPORT	Grabación en el sistema y Clasificación	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Pistolear los envíos. Grabar datos y clasificar por destinos según los criterios establecidos (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	PRIME DOCUMENTO
					EMS DOCUMENTO
			Cerrar despacho	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Cierre del despacho en SGIE de acuerdo con la planificación de cierre o según se completan jaulas. Imprimir documentación. Recoger documentación, ensobrar y depositarla en jaula. Retractilar y rotular jaula Traslado de carros a zona de salida (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	PRIME DOCUMENTO
					EMS DOCUMENTO
		CLASIFICACIÓN VAL.AÑADIDOS (CORREO REGISTRADO) / EXPORT	CERTIFICADOS EXPORT	Apertura	EMPIEZA: Cuando el operario coja la bandeja/saca. Comprobación de etiquetas y documentación. Vaciar recipiente y segregar por formatos. <u>(Cada toma se realizará de un solo envase para no mezclar formatos. Si el recipiente trae envíos con varios formatos, se apuntará la toma con el mayoritario)</u> <u>(Resultado de la toma: tiempo unitario por formato)</u>
	G				
	E				

			Clasificación	Medición: Depósito de los envíos en los casilleros/tolvas de los distintos destinos. Clasificar por destinos según formatos <u>(Cada toma se realizará de un solo formato)</u> <u>(Resultado de la toma: tiempo unitario por formato)</u>	P
					G
					E
			Cierre	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a cerrar un país. Acceder al programa informático establecido. Recoger los envíos de las distintas zonas de clasificación y Valores declarados. Pistolear envíos e introducir en saca Emitir documentación e introducir en cada saca (documentación de toda la expedición en "Saca F"). Traslado de saca a zona de escáner. <u>Las cartas urg tienen su propio cierre en la zona de ordinaria.</u> Tarea extensa en tiempo dependiendo del país; anotar mejor hora de empiece y finalización. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	CARTAS CERTIFICADAS
				CARTAS URG. ORDINARIAS	
		EMS EXPORT INTERCONNECT y EUROPAQ	Apertura	EMPIEZA: Cuando el operario coja el recipiente. Comprobación de etiquetas y documentación. Vaciar recipiente y verificar contenido.	EMS EXPORT
			Lectura y Clasificación	Medición: Depósito de los envíos en los casilleros de los distintos países destino. Pistolear los EMS, como una especie de readmisión para tener registro de cuándo son recibidos en la oficina de cambio. Clasificar por destinos	EMS EXPORT
			Cierre	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Acceder al programa informático Recoger y grabar envíos. Ensacar y precintar con documentación. Cerrar despacho. Imprimir documentación final del despacho. Adjuntar. Enjaular. Trasladar jaulas a zona salida.	EMS EXPORT
		FEDEX_EMS EXPORT	Tramitación FEDEX	EMPIEZA: Cuando el operario coja el envío Comprobación de características Pistolear y grabar datos en sistema. Imprimir documentación del envío. Ensobrado de documentación y pegar sobre en el envío. Colocar en jaula	EMS EXPORT

			Cierre FEDEX	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Imprimir documentación del despacho y adjuntar. Traslado a zona de salida	EMS EXPORT
		CLASIFICACIÓN VAL.AÑADIDOS EXPORT	Escáner	EMPIEZA: Cuando el operario coja la saca/envase. Depositar en escáner. Recoger la saca de la salida del escáner. Depositar en carro. Leer y clasificar despachos a almacén correspondiente. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	CARTAS CERTIFICADAS
					EMS EXPORT
		PAQUETERÍA EXPORT	Entrada Escáner	EMPIEZA: Cuando el operario/s coja el envío.Recoger envío de jaula/carro Depositar en cinta del Escáner del CCP	PAQUETERÍA
			Salida Escáner	EMPIEZA: Cuando el operario/s coja el envío. Pistolear y Recoger envío de la salida del Escáner del CCP Preclasificación en carro/jaula por tipo de producto/destino.	PAQUETERÍA
			Traslado	EMPIEZA: Cuando el operario coja el carro/jaula con los paquetes. Traslado a la zona de tratamiento/salida correspondiente.	PAQUETERÍA
			Clasificación	Clasificación en distintos "rines" por país destino Comprobar cumplimiento de requisitos según "rines" Indicar en Observaciones si es paquetería SUPERFICIE, PRIO o EPG. Medición: Depósito de los envíos en los casilleros/carros de los distintos destinos.	PAQUETERÍA
			Cierre	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Pistolear. Pesar y ensacar (si corresponde) Imprimir y pegar pegatina en sacas o paquetes; Imprimir documentación y depositar con resto de envíos Retractilar (si corresponde). Llevar jaula/carro a donde corresponda. Indicar en Observaciones si es paquetería SUPER, PRIO o EPG Tarea extensa en tiempo; anotar mejor hora de emiece y finalización.	PAQUETERÍA

		FEDEX_PAQUETERÍA EXPORT	Grabación de Datos	EMPIEZA: Cuando el operario coja el envío del carro/jaula. Comprobación de características Pistolear y grabar datos en sistema. Depositar en rodillos.	PAQUETERÍA
			Adjuntar documentación	EMPIEZA: Cuando el operario coja el envío de los rodillos. Pistolear. Imprimir documentación del envío. Ensobrado de documentación y pegar sobre en el envío. Colocar en jaula	PAQUETERÍA
			Cierre FEDEX	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Imprimir documentación del despacho y adjuntar. Encaminar	PAQUETERÍA
CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA	CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA / IMPORT	CLASIFICACIÓN AUTOMÁTICA / IMPORT	Apertura manual paquetería	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Apertura de recipientes Comprobación de preaviso y preparación de la paquetería para su posterior proceso en máquina. Para el EMS se incluye la preclasificación por EMS mecanizable y EMS no mecanizable/Documento. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	PAQUETERÍA
					EMS
			Alimentación Máquina	EMPIEZA: Cuando el operario acceda al programa informático establecido. Abrir despacho en máquina Introducir datos en sistema (código postal). Etiquetar los pequeños y separar los muy grandes. Depositar en cinta transportadora. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	PAQUETERÍA
					PRIME
			Clasificación por destino. Máquina	EMPIEZA: Cuando el operario/s coja el envío. Recoger paquete de rampa. Depositar en jaula correspondiente. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	CARTAS CERTIFICADAS
					PAQUETERÍA
Cierre. Máquina	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Retirar la jaula con los envíos. Dar orden de "Imprimir Etiqueta". Retirar la etiqueta de la impresora y pegar en una nueva jaula. Colocar la nueva jaula en lugar correspondiente. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	PRIME			
		CARTAS CERTIFICADAS			

			Traslado	EMPIEZA: Cuando el operario coja el carro/jaula con los paquetes/sacas. Traslado de la jaula a la zona de embarque o almacén. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	PAQUETERÍA PRIME CARTAS CERTIFICADAS				
			TRAMITACIÓN DE ENVÍOS CON REEMBOLSO	Apertura	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que va a empezar a realizar la tarea. Ruptura de carga. Comprobar envíos. Pistolear código original. Poner Pegatina "PI". Pistolear este nuevo código.	PAQUETERÍA			
		Grabación de datos		EMPIEZA: Cuando el operario coja el envío a grabar. Grabación de datos del reembolso en sistema. Recoger documentación y adherir al envío. Poner pegatina de "Importes a cobrar" Depositar el envío donde corresponda para su posterior clasificación en máquina. (Resultado de la toma: tiempo unitario por producto)	PAQUETERÍA CARTAS CERTIFICADAS				
		CARGA Y DESCARGA	DESCARGA	DESCARGA / EXPORT	Descarga de los camiones	EMPIEZA: Desde que el primer operario de la unidad coja el carro/jaula o bandeja. Descarga de los camiones procedentes de centros nacionales con el correo de exportación para su posterior tratamiento en la Oficina de Cambio. Dejar los transportadores donde corresponda (En el caso de venir embandejados los envíos ya en bandejas internacionales habrá que fijarse en la etiqueta de la misma en la que figurará si es formato P o G.) (Resultado de la toma: tiempo de la misma indicando nº de envases y nº de envíos por formato)	P / A G / B Saca E / C Env.Sueltos		
CARGA	CARGA / EXPORT						Cierre de vuelo	EMPIEZA: Cuando el operario anuncie que van a empezar a realizar la carga de un vuelo. Recoger los envase de los distintos almacenes por países de la Zona reservada. Acondicionamiento de los envases en los contenedores aéreos. (En el caso de ir embandejados los envíos en bandejas internacionales habrá que fijarse en la etiqueta de la misma en la que figurará si es formato P o G) (Resultado de la toma: tiempo de la misma indicando nº de envases y nº de envíos por formato) Tarea extensa en tiempo; anotar mejor hora de empiece y finalización.	P / A G / B Saca E / C Env.Sueltos

		CARGA / IMPORT	Carga en los camiones	EMPIEZA: Desde que el primer operario de la unidad coja el primer carro o bandeja. Carga del correo de importación con destino los distintos centros nacionales (En el caso de ir embandejados los envíos en bandejas internacionales habrá que fijarse en la etiqueta de la misma en la que figurará si es formato P o G) (Resultado de la toma: tiempo de la misma indicando nº de envases y nº de envíos por formato)	P / A
					G / B
					Saca E / C
					Env.Sueltos