

INDICACIONES PARA EL ESTUDIO CON EL DOCUMENTO DE REFERENCIA DE CORREOS

TEMA 1. Correos: marco normativo postal y naturaleza jurídica. Organismos reguladores nacionales e internacionales. Organizaciones postales internacionales en las que participa o tienen vinculación con Correos. Organización del Grupo Correos. Correos y su adaptación a los cambios.

- ✓ Tema apto para el estudio con el Documento de Referencia de Correos, únicamente se debe aclarar que en la pág 4, en el apartado “Glosario: Valor declarado”, indica que el valor de la mercancía se puede asegurar hasta 6000€, esto es así en el caso del Valor declarado de paquetería, el Valor declarado se puede asegurar hasta 3000€.

TEMA 2. Experiencia de personas en Correos. Diversidad, inclusión e igualdad. Prevención de riesgos y bienestar. Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ejes de la sostenibilidad en Correos. Emprendimiento e innovación.

- ✓ Tema apto para el estudio con el Documento de Referencia de Correos.

TEMA 3. Productos y servicios: Comunicación. Paquetería de Correos y de Correos Express. Servicios e-commerce y Citypaq.

- ✗ Tema incompleto. CGT hemos elaborado este tema desde cero con los Productos y Servicios incluidos en el Documento de Referencia de Correos y hemos añadido otros que consideramos importantes y no están incluidos. Estudiar con el ANEXO 1 CGT.

TEMA 4. Productos y servicios: En Oficinas. Servicios Financieros. Soluciones Digitales. Filatelia.

- ✗ Tema incompleto. CGT hemos elaborado este tema desde cero con los Productos y Servicios incluidos en el Documento de Referencia de Correos y hemos añadido otros que consideramos importantes y no están incluidos. Estudiar con el ANEXO 2 CGT.

TEMA 5. Nuevas líneas de negocio: Correos Logística. Correos Frío. Otros negocios.

- ✓ Tema apto para el estudio con el Documento de Referencia de Correos. El apartado “Correos Frío” ya se desarrolló en el ANEXO 1 CGT (pág. 148 a 154) pero se puede completar con la información incluida en el Documento de Referencia (pág. 432 a 436).

TEMA 6. Herramientas. Funciones y utilidad.

- ✗ Tema incompleto. CGT hemos elaborado un documento con indicaciones e información no incluida en el Documento de Referencia de Correos para completa este tema. Combinar el estudio de este tema con el Documento de Referencia de Correos y el ANEXO 5 CGT.

TEMA 7. Procesos operativos I: Admisión.

- ✗ Tema incompleto. CGT hemos elaborado un documento con indicaciones e información no incluida en el Documento de Referencia de Correos para completa este tema. Combinar el estudio de este tema con el Documento de Referencia de Correos y el ANEXO 3 CGT.

TEMA 8. Procesos operativos II: Tratamiento y Transporte.

- ✗ Tema incompleto. CGT hemos elaborado un documento con indicaciones e información no incluida en el Documento de Referencia de Correos para completa este tema. Combinar el estudio de este tema con el Documento de Referencia de Correos y el ANEXO 4 CGT.

TEMA 9. Procesos operativos III: Distribución y Entrega.

- ✗ Tema incompleto. CGT hemos elaborado un documento con indicaciones e información no incluida en el Documento de Referencia de Correos para completa este tema. Combinar el estudio de este tema con el Documento de Referencia de Correos y el ANEXO 6 CGT.

TEMA 10. El cliente: atención al cliente y calidad. Protocolos de Ventas.

- ✓ Tema apto para el estudio con el Documento de Referencia de Correos, únicamente se debe añadir las siguientes tablas después de “Es importante que acceda a la web conecta para leer los Objetivos ISO 9001 de Atención al Cliente.” (pág 1127):

Indicadores de Procesos. Red de Oficinas. Año 2022

INDICADOR	MEDICIÓN	V. REF
Admisión digitalizada con firma en tableta	Porcentaje de admisiones realizadas por el procedimiento de firma en tableta digitalizadora, respecto del total de envíos admitidos (admisión unitaria, admisión múltiple y admisión pre-registro rápida). Los envíos admitidos por PDA y burofax también se incluyen y contabilizan. Los envíos correspondientes a albaranes no se contabilizan.	90%
Admisión digitalizada enviada por correo electrónico	Porcentaje de admisiones digitalizadas enviadas por correo electrónico, respecto del total de admisiones realizadas (admisión unitaria, admisión múltiple y admisión pre-registro rápida). Se incluyen y contabilizan los envíos admitidos por PDA y burofax.	54%
Tiempos de espera	Mide el porcentaje de clientes que han utilizado el sistema de direccionamiento de clientes y han esperado a ser atendidos menos de 5'. Informa el tiempo medio de espera (TME), el tiempo medio de atención (TMA) y el tiempo medio de oficina (TMO). El TMO se calcula sumando el TME más el TMA (solo en oficinas con gestor de turnos).	75%
MEDICIÓN DE DESEMPEÑO		
Índice de Experiencia de Cliente de Oficina (IECO)	Mide la experiencia del cliente de oficina a través de la información obtenida de los canales Reclamaciones, RRSS, Gestor de turnos, Encuestas y Google Places.	
Envíos admitidos por formulario	Porcentaje de número de envíos admitidos por formulario (pregrabados) respecto del total de admisiones.	
Incidencias en MMPP	Mide el porcentaje de envíos con incidencias por MMPP detectados en los puestos de inspección de la correspondencia ubicados en los diferentes centros de las Áreas y en Madrid-Barajas.	
Actividad de cita previa en oficinas	Mide el porcentaje de citas previas solicitadas (App, Web, OV2) respecto del total de clientes atendidos (solo en oficinas con gestor de turnos).	
Actividad del servicio sin esperas	Mide el porcentaje de envíos admitidos por servicio sin esperas respecto del total de admisiones.	
Cobertura por oficina y producto	Mide el nivel de suministro de un producto en una oficina. Incluye el stock actual del producto (IRIS) informado por la oficina, la venta media mensual de ese producto (COM2, Iris) en esa oficina y la cobertura en meses que la oficina puede hacer frente a sus ventas con el stock disponible (stock/venta media mensual). También se incluyen los pedidos pendientes de recibir en la oficina de ese producto.	
Redistribuciones	Mide la cantidad y el grado de éxito de los movimientos que las oficinas realizan entre sus almacenes, llevando la mercancía desde la oficina Emisora a la Receptora. Incluye el número de redistribuciones totales realizadas durante un mes (GPVO), las familias de esas redistribuciones y si se han realizado con éxito o no se ha completado el proceso.	
Regularizaciones pérdida	Establece el porcentaje de demarca (pérdidas de los inventarios realizados por la oficina, valorados a precio de coste de los materiales) que una oficina tiene de los productos para la venta, con respecto a la facturación total de esos productos.	
Regularizaciones ganancia	Establece el porcentaje de mercancía sin cargo (ganancias de los inventarios realizados por la oficina, valorados a precio de coste de los materiales) que una oficina tiene de los productos para la venta, con respecto a la facturación total de esos productos.	

Objetivos de Calidad. Red de Oficinas. Año 2022

ADMISIÓN DIGITALIZADA ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO			
Realizar la admisión digitalizada enviada por correo electrónico del 54% de envíos admitidos			
PLANIFICACIÓN			
ACTUACIONES	PERIODICIDAD	FECHA FIN	RESPONSABLE
Informar al cliente y potenciar el envío del resguardo de la admisión digitalizada por correo electrónico	DIARIA	31/12/2022	Atención al cliente
Control y seguimiento de los resultados. Tratamiento de desviaciones	MENSUAL	31/12/2022	Equipo directivo de la oficina
Análisis de los resultados e implementación de propuestas de mejora	MENSUAL	31/12/2022	Jefe de Sector Gerente de Área Dirección de Productos y Servicios
RECURSOS			
<ul style="list-style-type: none"> Indicador Admisión digitalizada enviada por correo electrónico IRIS: Informe certificados admitidos (dato M enviado por e-mail) Proceso de Admisión de envíos 			
EVALUACIÓN			
Tendencia y resultados acumulados por Áreas y global de la Red			
ADMISIÓN DIGITALIZADA CON FIRMA EN TABLETA			
Realizar la admisión digitalizada con firma en tableta del 90% de los envíos admitidos			
PLANIFICACIÓN			
ACTUACIONES	PERIODICIDAD	FECHA FIN	RESPONSABLE
Realizar la admisión de envíos con firma digital	DIARIA	31/12/2022	Atención al cliente
Control y seguimiento de los resultados. Tratamiento de desviaciones	DIARIA	31/12/2022	Equipo directivo de la oficina
Análisis de los resultados e implementación de propuestas de mejora	MENSUAL	31/12/2022	Jefe de Sector Gerente de Área Dirección de Productos y Servicios
RECURSOS			
<ul style="list-style-type: none"> Indicador Admisión digitalizada con firma en tableta IRIS: Informe certificados admitidos (dato S - N digitalizado) Proceso de Admisión de envíos 			
EVALUACIÓN			
Tendencia y resultados acumulados por Áreas y global de la Red			
TIEMPOS DE ESPERA			
El tiempo de espera del 75% de clientes debe ser < 5 minutos (Oficinas con Gestor de turnos)			
PLANIFICACIÓN			
ACTUACIONES	PERIODICIDAD	FECHA FIN	RESPONSABLE
Gestionar las necesidades operativas de la oficina. Tratamiento de desviaciones	DIARIA	31/12/2022	Equipo directivo de la oficina
Control y seguimiento de los resultados. Identificación de oportunidades de mejora	DIARIA	31/12/2022	Jefe Sector Gerente Área
Análisis y valoración de los resultados y propuestas de mejora	MENSUAL	31/12/2022	Dirección de Productos y Servicios
RECURSOS			
<ul style="list-style-type: none"> Indicador Tiempos de espera Reporte información Cuadro de Mando Quenda Manual y Fichas Gestor de turnos 			
EVALUACIÓN			
Tendencia y resultados acumulados por Áreas y global de la Red Evolución reclamaciones de servicio y Comentarios RRSS por causa de Tiempos de espera			

TEMA 11. Internacionalización y Aduanas.

✓ Tema apto para el estudio con el Documento de Referencia de Correos.

TEMA 12. Normas de cumplimiento: Protección de datos. Prevención de Blanqueo de Capitales. Compromiso ético y transparencia. Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

✓ Tema apto para el estudio con el Documento de Referencia de Correos.